

MARINHA DO BRASIL
CAPITANIA DOS PORTOS DA
AMAZÔNIA ORIENTAL



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



Comandante da Marinha
Almirante de Esquadra ALMIR GARNIER SANTOS

Comandante de Operações Navais
Almirante de Esquadra MARCOS SAMPAIO OLSEN

Diretor de Portos e Costas (Diretoria Técnica Especializada)
Vice-Almirante SÉRGIO RENATO BERNA SALGUEIRINHO

Comandante do 4º Distrito Naval
Vice-Almirante EDGAR LUIZ SIQUEIRA BARBOSA

Capitão dos Portos da Amazônia Oriental
Capitão de Mar e Guerra ANDRÉ LUIS MARTINI VIEIRA

SUMÁRIO

Apresentação	5
Identidade Institucional	6
Informações Gerais	7

1 Compromissos assumidos

1.1 Atenção, Respeito e Cortesia no Atendimento aos Usuários	10
1.2 Critérios de Atendimento	10
1.3 Condições de Limpeza e Conforto	11
1.4 Tempo de Espera para Atendimento	11
1.5 Prazo para Prestação dos Serviços	11
1.6 Acompanhamento de processos	11
1.7 informações adicionais	11

Serviços oferecidos

2 Grupo de Atendimento ao Público (GAP)	12
3 Serviços Realizados Pelo Departamento de Ensino Profissional Marítimo (EPM)	13
3.1 Atualização de Etiqueta (CIR)	13
3.2 Emissão da 2ª via da CIR	13
3.3 Ascensão de Categoria	13
3.4 Transferência de Jurisdição	14
3.5 Emissão/ Renovação/ 2ª via da Identidade Marítima	14
3.6 Emissão da 1ª via do Certificado 10/34	14
3.7 Renovação/ 2ª via do Certificado 1034	15
3.8 Emissão/ Revalidação/ 2ª via do Certificado 1031	15
3.9 Inscrição em Curso	15
4 Serviços Realizados pelo Departamento de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA)	16
4.1 Inscrição de Embarcação	16

4.2 Revalidação/ 2ª via do TIE ou TIEM	16
4.3 Transferência de Propriedade	16
4.4 Alteração de Características ou Dados Cadastrais	17
4.5 Emissão/ Renovação/ 2ª via da Carteira de Habilitação de Amadores (CHA)	17
4.6 Vistoria em Obras Sobre /Sob Àguas Jurisdicionais Brasileiras	17
4.7 Auto de Infração	18
4.8 Despacho de Embarcações	18
4.9 Liberação de Embarcação Apreendida	19
5 Serviço do Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI)	19
5.1 Perícia e Vistoria de Embarcações e Plataformas	19
6 Serviços da Seção de Inquérito de Acidentes e Fatos da Navegação (IAFN)	19
6.1 Formação do Inquérito Administrativo sobre Acidentes e Fatos da Navegação (IAFN)	19

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017, em substituição a Carta de Serviços ao Cidadão, de 11 de agosto de 2009; tem por objetivo informar aos usuários dos serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, as formas de acesso aos mesmos, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrões de qualidade almejados no atendimento aos cidadãos. Dentro do contexto de melhoria na gestão da qualidade dos serviços, a Capitania dos Portos da Amazônia Oriental (CPAOR) consoante às diretrizes do Governo Federal e por conseguinte, da Alta Administração Naval, ora apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, visando estabelecer um canal de comunicação com os usuários e atribuir maiores transparência e visibilidade aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM) do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA).

Sendo assim, o presente documento divulga os serviços prestados pela CPAOR, apresentando, de forma clara e objetiva, seus requisitos, finalidades e características, e discorrendo sobre a maneira como cada um deles é tratado antes mesmo de ser acessado pelo público-alvo. E por conceber o usuário do seu sistema de serviços como um cliente-parceiro, indica os procedimentos pertinentes para esses emitirem sugestões, efetivarem reclamações e efetuarem denúncias sobre eventuais ocorrências externas afetas à atividade-fim.

Portanto, visa assegurar a participação dos usuários no processo contínuo de avaliação, de desenvolvimento e/ou de aperfeiçoamento dos métodos gerenciais vigentes. E isto, seguramente, tem se constituído um dos nossos principais objetivos organizacionais.

Isto posto, ao divulgar os compromissos de atendimento ao usuário, a CPAOR, na condição de Organização Militar (OM) do SSTA, tem o firme propósito de ratificar o objetivo estratégico de conferir visibilidade e confiabilidade no processo de melhoria contínua das ações, visando assegurar a excelência dos serviços organizacionais prestados aos clientes-parceiros.



**Capitania dos Portos da Amazônia Oriental
CPAOR**

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

“Segurança de Navegação: Todos somos responsáveis”

INFORMAÇÕES GERAIS

Missão

Contribuir para a orientação, a coordenação e o controle das atividades relativas à Marinha Mercante e organizações correlatas no que se refere à defesa nacional, à salvaguarda da vida humana e à segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.

Tarefas

Para consecução de seu propósito, compete, em sua área de jurisdição, as seguintes tarefas:

I- cumprir e fazer cumprir a legislação, os atos, as normas, os regulamentos e os procedimentos, nacionais e internacionais, que regulam os tráfegos marítimo, fluvial e lacustre, relativos à salvaguarda da vida humana e à segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio;

II- fiscalizar o(s) serviço(s) de praticagem;

III - realizar inspeções navais e vistorias;

IV - instaurar e/ou conduzir Inquéritos Administrativos referentes aos Fatos e Acidentes de Navegação (IAFN) e Investigações de Segurança de Acidentes e Incidentes Marítimos (ISAIM), de acordo com a legislação específica em vigor;

V - auxiliar o serviço de socorro e salvamento marítimo, de acordo com o determinado pelo Comando de 4º Distrito Naval (Com4DN);

VI - concorrer para a fiscalização e a manutenção da sinalização náutica;

VII - executar as atividades atinentes ao Ensino Profissional Marítimo (EPM), no que lhe competir;

VIII - cumprir e fazer cumprir as determinações emanadas dos representantes da Autoridade Marítima Brasileira (AMB), de acordo com as competências que lhes foram delegadas;

IX - executar as tarefas de fiscalização necessárias à manutenção da boa ordem do tráfego aquaviário;

X - seguir as orientações técnicas emanadas da Diretoria de Portos e Costas (DPC), no que se refere à Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), ao Ensino Profissional Marítimo (EPM) e à prevenção da poluição hídrica;

XIII - elaborar, manter atualizadas e divulgar as Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos (NCP); e

XIV - manter registros atualizados das informações e características relativas aos portos, terminais e instalações portuárias.

Valores

Para consecução do seu propósito, a CPAOR busca e preserva a hierarquia, disciplina e tradição naval, a segurança do pessoal e do material, o amor à Marinha do Brasil, a eficiência, a ética militar, lealdade, e a responsabilidade sócio-ambiental. Cultuando em sua tripulação os seguintes valores:

- 1 Abnegação** – Renúncia de interesses individuais em prol dos objetivos organizacionais e propósitos da CPAOR;
- 2 Busca pela excelência** – Ato pelo qual se busca a melhoria contínua, bem como a eficiência no cumprimento da Missão e alcance da Visão de Futuro da OM;
- 3 Competência** – Capacidade decorrente de profundo conhecimento nos assuntos técnicos da CP, bem como naqueles referentes aos temas da Autoridade Marítima;
- 4 Inovação** – Capacidade e inteligência para criar e aprimorar processos na área em que a OM atua;
- 5 Determinação** – Persistência para alcançar os objetivos estratégicos;
- 6 Espírito Marinheiro** – Aplicação do efeito sinérgico decorrente da integração da força de trabalho, com vistas ao cumprimento de sua missão com alto padrão de excelência;
- 7 Gestão do conhecimento** – É o processo pelo qual se busca promover a disseminação e a criação dos conhecimentos relativos aos propósitos e às atribuições desta OM;
- 8 Idealismo** – Busca pela visão que move a CPAOR para um futuro de excelência;
- 9 Iniciativa** – Capacidade de vislumbrar, iniciar e realizar ações que contribuam para atingir os propósitos institucionais da Capitania;
- 10 Comprometimento** – Característica responsabilidade para com a Instituição. Que evidencia a dedicação e a responsabilidade para com a Instituição ; e
- 11 Foco no Cidadão** – Perspectiva que torna a gestão pública da CPAOR orientada para resultados que concorram para a satisfação do cidadão.

“Qualidade é a presença de valores, não a ausência de erros.”

Localização

A Capitania dos Portos da Amazônia Oriental (CPAOR) está localizada na Rua Gaspar Viana, 575 – Reduto – Belém – PA CEP 66.010-060

Horário de atendimento

Grupo de Atendimento ao Público (GAP): De segunda a sexta-feira, de 08h às 12h, exceto em feriados;

Despacho de Embarcações: PSP: Serviço 24h;
Despacho físico: Todos os dias, de 08h às 18h;
Despacho por e-mail: Em dias úteis de 08h às 12h

Setor de Inquérito: De segunda a sexta-feira, de 08h às 12h e de 13h30 às 15h, exceto feriados;

Secretaria de Comunicações (SECOM): De segunda a sexta-feira, de 09h às 11h30 e de 13h às 15h, exceto em feriados.

Formas de Comunicação Com o Usuário

SALVAMAR NORTE (EMERGÊNCIA): 185

Denúncia: Oficial de Serviço: (91) 99114-9187
Sala de estado: (91) 3218-3950

GAP: Aplicativo de Mensagens Instantâneas : (91) 99114-9148
Fixo: (91) 3218-3954

Ouvidoria (dúvidas, reclamações, sugestões, elogios): cpaor.ouvidoria@marinha.mil.br

SECOM (solicitações): cpaor.secom@marinha.mil.br

Despacho Por e-mail: cpaor.despacho@marinha.mil.br

Pesquisa de Satisfação (localizado nos guichês do GAP): O usuário pode avaliar o atendimento recebido, além de deixar suas críticas, elogios ou sugestões.

Departamento do Ensino Profissional Marítimo: Através de Ofício encaminhado à SECOM.

Endereço na Internet: www.marinha.mil.br/cpaor
www.portosempapel.gov.br

Aparelho de Rádio VHF: Manutenção de escuta permanente (**Canal 16**), para eventual contato com a comunidade marítima e recebimento de comunicado e/ou de denúncias de ocorrências;

1- COMPROMISSOS ASSUMIDOS

1.1 Atenção, Respeito e Cortesia no Atendimento aos Usuários

- Prestar o atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no respeito à dignidade da pessoa humana, tratando com cordialidade e a devida atenção os seus anseios;
- Facilitar o acesso a informações e procedimentos organizacionais, em prol da transparência nos serviços prestados;
- Tramitação tempestiva dos processos. Documentos que requerem maior prazo, terão suas informações disponibilizadas ao usuário quanto às etapas cumpridas/pendentes e às estimativas de prazos; e
- As reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria da CPAOR serão, oportunamente e tempestivamente respondidas.

1.2 Critérios de Atendimento

- Desde o dia 1º de abril de 2022, o atendimento ao usuário, oferecido pelo GAP, ocorre somente através do Agendamento Eletrônico, que é feito pela internet, basta entrar no site da Capitania dos Portos da Amazônia Oriental, essa modalidade garante ao usuário, disponibilidade de tempo, evitar filas, além do usuário ser atendido no dia e hora marcado.
- Alguns serviços não necessitam de agendamento prévio, sendo o usuário atendido por ordem de chegada, nos Guichês específicos para esses serviços. Os serviços que não necessitam de Agendamento são:
 - Captura de foto;
 - Entrega de Documentos;
 - Auto de Infração, Notificação, Pedido de liberação;
 - Marcação da prova de Amador;
 - Retirada de exigências;
 - Emissão de boleto para Rol de equipagem/portuário; e
 - Inscrição em curso.
- Serão priorizados os atendimentos a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes;
- É proibida a entrada no GAP da CPAOR trajando bermuda, short, chinelo, camisa regata, biquíni, maiô, sunga de banho, boné, capacete ou sem camisa; e

Carta de Serviços ao Usuário – CPAOR

- Serviços especiais, tais como a atividade de Despacho de Navio, terão critério de atendimento diferenciado, pelo Setor de Despacho de Embarcações, haja vista que requerem ações administrativas tempestivas, a fim de evitar entraves à consecução de suas atividades mercantes e/ou o comprometimento de demandas portuárias. Para isso, é disponível uma baía exclusivamente para este fim.

1.3 Condições de limpeza e conforto

- As instalações destinadas ao Grupo de Atendimento ao Público (GAP) da CPAOR é um ambiente higienizado e climatizado, dotado de cadeiras, televisor, bem como, sanitários masculino, feminino e para portadores de necessidades especiais (PNE) destinados aos clientes; e
- As instalações são de fácil acesso e são mantidas em condições de limpeza compatíveis com as expectativas dos usuários, proporcionando os devidos conforto e bem-estar.

1.4 Tempo de Espera para Atendimento

- O usuário é atendido no dia e hora marcado, solicita-se ao usuário que compareça 15 minutos antes para que não haja atraso no seu atendimento;
- Chamadas pelo aparelho de VHF (rádio-comunicador) serão prontamente atendidas, haja vista a manutenção em escuta permanente no Portaló, visando eventual ocorrência que implique o conhecimento e/ou qualquer ação por parte da organização.

1.5 Prazo para Prestação dos Serviços

- Os prazos para a execução dos serviços prestados pela CPAOR são variáveis, em função da natureza do serviço solicitado, de modo que poderão ser prontificados imediatamente, nos casos mais simples, ou, num caso extremo, dentro de 90 dias, que, por exemplo, é a média do prazo de realização de um inquérito para apuração de acidente ou fato da navegação.

1.6 Acompanhamento do processo

- O usuário poderá estar acompanhando seu processo através do site da Capitania dos Portos da Amazônia oriental, opção "serviços", "consulte seu processo", e obter essa informação através do seu nº de protocolo ou CPF/CNPJ. Também poderá obter essa informação através dos telefones do Grupo de Atendimento ao Público (GAP), ou pelo contato pessoal diretamente no GAP.

1.7 Informações adicionais

- Os requerimentos recebidos, serão analisados e respondidos de forma tempestiva, a partir do

momento da entrada nos setores pertinentes.

- Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pessoalmente ou via correios, e-mail, etc. serão prontamente destinados ao setor competente, para a adoção das medidas pertinentes; e
- As reclamações e denúncias serão imediatamente tratadas, de modo a propiciar a celeridade da solução esperada pelo usuário e a premência na adoção das ações analíticas, preventivas e/ ou corretivas cabíveis. Da mesma forma, as sugestões serão acolhidas e analisadas quanto à viabilidade, face do contexto da realidade organizacional.

SERVIÇOS OFERECIDOS

A CPAOR presta atendimento ao público nos seguintes setores:

2 Grupo de Atendimento ao Público (GAP)

Os atendimentos no GAP da CPAOR, destinado aos assuntos relacionados ao Ensino Profissional Marítimo (EPM) e Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), são realizados de acordo com a data e horário agendados pelo usuário, devendo o mesmo estar 15 minutos antes do atendimento na CPAOR. O GAP também possui o **atendente virtual** através do aplicativo de mensagens instantâneas, no *whatsapp* funcional do setor **(91) 99114-9148**, sanando as dúvidas dos usuários de maneira imediata. O tempo de atendimento seguirá, em média, as seguintes diretrizes:

SERVIÇO	PRÓPRIO USUÁRIO	REPRESENTANTE LEGAL
Entrada em novos processos	30 minutos	45 minutos
Retirada de documentação prontificada	10 minutos	10 minutos
Retirada de exigência para continuidade ao processo	15 minutos	30 minutos

As informações sobre andamento e/ou documentos relativos a processos do EPM e STA podem ser acessadas através do link <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/consulta/protocolo.ph>, onde o usuário poderá inserir o número de protocolo de atendimento ou o CPF. A partir disso, constará no processo uma das situações abaixo:

STATUS	SITUAÇÃO
À Disposição	Documento pronto para retirada
Em Andamento	Processo encontra-se no setor do EPM ou STA para prontificação
Em Exigência	Processo com alguma pendência a ser resolvida (prazo de 60 dias)
Indeferido	Processo encerrado pelo EPM ou STA por não atender os requisitos da solicitação
Arquivado	Processo entregue ao usuário e arquivado

3 Principais Serviços realizados pelo Departamento de Ensino Profissional Marítimo (EPM)

3.1 Atualização de Etiqueta (CIR)

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: Gratuito
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0111-NORMAM 13.

3.2 Emissão da 2ª via da CIR

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Captura da Foto no GAP;
- Custo: R\$30,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0108-NORMAM 13.

3.3 Ascensão de Categoria

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: Gratuito;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0113-NORMAM 13.

3.4 Transferência de Jurisdição

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: Gratuito;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0130-NORMAM 13.

3.5 Emissão de Identidade Marítima

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: A ser pago no Posto Local de Identificação da Marinha (PLIM);
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer o protocolo e documento oficial com foto, para receber o nº do Ofício e ser direcionado ao PLIM.
- Referência: DGPM 304.

3.6 Emissão da 1ª via do certificado 1034

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: Gratuito, será emitido na Instituição que realizou o curso;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0117- NORMAM 13.

3.7 Emissão da 2ª via/ renovação do certificado 1034

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: R\$20,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0117- NORMAM 13.

3.8 Emissão/ Revalidação/ 2ª via do Certificado 1031

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia e hora marcado;
- Custo: R\$20,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer a CIR, e o protocolo para receber o documento.
- Referência: item 0117- NORMAM 13.

3.9 Inscrição em curso:

- Não necessita realizar agendamento;
- Preencher o formulário (adquirido pessoalmente no gap, aplicativo de mensagens Instantâneas ou site CPAOR);
- Apresentar o formulário e os documentos (listados no formulário) no dia da Inscrição;
- Custo: R\$8,00
- Referência: item 0117- NORMAM 13.

OBS: Em cursos realizados fora da área metropolitana de Belém, o Local de inscrição será disponibilizado juntamente com a divulgação do curso.

OBS: Os demais serviços, documentos e requisitos, necessários para os diferentes serviços relacionados ao EPM, constam na NORMAM13.

4 Principais Serviços Realizados pelo Departamento de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA)

4.1 Inscrição de Embarcação:

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Documentos e anexos para embarcação de navegação em mar aberto (item 0205- NORMAM/01),
- Documentos e anexos para embarcação de navegação interior (item 0205- NORMAM/02);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação de esporte e recreio (item 0205- NORMAM/03)
- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: R\$36,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.2 Revalidação/ 2ª via de TIE ou TIEM:

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Documentos e anexos para embarcação de navegação em mar aberto (item 0207- NORMAM 01);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação interior (item 0207- NORMAM 02);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação de esporte e recreio (item 0207- NORMAM 03);

Cartade Serviços ao Usuário–CPAOR

- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: R\$36,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.3 Transferência de Propriedade:

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Documentos e anexos para embarcação de navegação em mar aberto (item 0211 – NORMAM 01);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação interior (item 0211 – NORMAM 02);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação de esporte e recreio (item 0211 – NORMAM 03)
- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: R\$36,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.4 Alteração de Características ou Dados Cadastrais:

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Documentos e anexos para embarcação de navegação em mar aberto (item 0212 – NORMAM 01);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação interior (item 0212 – NORMAM 02);
- Documentos e anexos para embarcação de navegação de esporte e recreio (item 0212 – NORMAM 03)
- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: R\$36,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.5 Emissão/ Renovação/ 2ª via da Carteira de Habilitação de Amadores (CHA):

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Captura da foto no GAP;
- Documentos e anexos para emissão da CHA (item 0505 – NORMAM 03)

Cartade Serviços ao Usuário–CPAOR

- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: R\$49,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.6 Vistoria em Obras Sobre/Sob Águas Jurisdicionais Brasileiras:

- Realizar Agendamento Eletrônico;
- Documentos e anexos da NORMAM-11, a partir do item 2.1 até o item 2.20
- Apresentar os documentos e anexos no dia e hora marcado;
- Custo: Análise Processual: R\$181,00;
- Vistoria: R\$242,00;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, e o protocolo para receber o documento.

4.7 Auto de Infração:

- Apresentação da defesa prévia da Notificação e/ou do Auto de Infração, conforme estabelecido na NORMAM-07, aditadas dos seguintes documentos: notificação emitida pela CPAOR, Identidade, CPF, comprovante de residência, Título de Inscrição da Embarcação, Habilitação para Condução de Embarcação e, se o usuário for representante legal, apresentar a procuração concernente.

- Etapas do Processo:

- Entrega da notificação;
- Recebimento da defesa prévia da notificação;
- Abertura do Auto de Infração;
- Entrega do Auto de Infração;
- Recebimento da defesa do Auto de Infração;
- Julgamento do Auto de Infração;
- Entrega do Auto de Infração Julgado;
- Emissão de GRU para pagamento da multa; e
- Comprovação do pagamento da multa (encerramento do processo).

4.8 Despacho de Embarcações:

- Estabelecidos nas NORMAM-04 e NORMAM-08

- Etapas do Processo:

- Recebimento e verificação dos documentos de entrada;
- Comprovação de pagamento no SISTUF (PSP);
- Despacho da embarcação; e
- Encerramento do processo.

OBS.: as Agências de despacho de Navios Mercantes entregam os documentos da entrada/saída e, da mesma forma, os das Embarcações de Esporte/Recreio são apresentados por seus respectivos donos/ prepostos.

OBS: PSP serviço 24h

Despacho Físico: de 08h às 18h

Despacho Por e-mail: 08h às 12h (em dias úteis).

4.9 Liberação de Embarcação Apreendida:

- Estabelecidos no item 313- NORMAM-07.

- Etapas do Processo:

- Não necessita de Agendamento Eletrônico;
- Apresentar no Gap A solicitação da Liberação, afirmando que sanou as discrepâncias, juntamente com toda a documentação da embarcação e tripulação;
- Aguardar vistoria para verificar se as discrepâncias foram sanadas;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, para receber o Termo de Entrega de Embarcação.

5 Serviço do Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI)

5.1 Perícia e Vistoria de Embarcações e Plataformas:

- Realizar Agendamento Eletrônico.
- Apresentar os documentos e anexos para solicitar realização de vistoria (NORMAM 01, 02 e 03) no dia e hora marcado;
- Custo: Varia de acordo com o serviço;
- Recebimento: Não precisa realizar Agendamento, após o documento estar “à disposição”, deverá trazer documento oficial com foto, para receber o Relatório de Vistoria, ou as Convalidações de Certificados (conforme o caso). A emissão dos demais Certificados é realizada de forma digital através do site da DPC.

6 Serviço da Seção de Inquérito de Acidentes e Fatos da Navegação (IAFN)

6.1 FORMAÇÃO DO INQUÉRITO ADMINISTRATIVO SOBRE ACIDENTES E FATOS DA NAVEGAÇÃO (IAFN)

Referência: NORMAM-09/DPC

- Objetivo: Coletar provas necessárias para apuração da causa determinante do Acidente ou Fato da Navegação, sua extensão e consequências; e identificar os possíveis responsáveis pelo Acidente ou Fato da Navegação;
- Obrigatoriedade: sempre que chegar ao conhecimento da Capitania dos Portos, a ocorrência de qualquer Acidente ou Fato da Navegação, obrigatoriamente será instaurado o IAFN;
- Prazo para instauração: o IAFN deve ser instaurado imediatamente ou até o prazo de 5 (cinco) dias, contados da data do conhecimento do Acidente ou Fato;
- Prazo para conclusão: o IAFN deve ser concluído no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da instauração;
- Procedimentos do IAFN:
 - a) Mensagem de instauração ao 4º Distrito Naval;
 - b) Portaria de instauração, designando o Encarregado, Peritos e Escrivão;
 - Encarregado: assumir a condução das coletas de provas materiais e documentais, emitir o rol de quesitos e orientar os peritos e notificar as testemunhas;
 - Peritos: procede a perícia, colhendo provas e fazendo registro fotográfico, elaborando croqui ilustrativo do Acidente ou Fato da Navegação, colhe dados pessoais das testemunhas e documentos das embarcações; e
 - Escrivão: efetua juntada dos documentos e redige as notificações determinadas pelo Encarregado do IAFN.
 - c) Oitivas das testemunhas;
 - d) Elaboração do Laudo Pericial;
 - e) Relatório do IAFN, realizado pelo encarregado;
 - f) Apreciação do Relatório pelo Capitão dos Portos;
 - g) Despacho final do Capitão dos portos;
 - h) divulgação do Relatório;
 - i) Defesa Prévia; e
 - j) Encaminhamento para o Tribunal Marítimo.

Carta de Serviços ao Usuário – CPAOR

Sobretudo, buscamos informar, de maneira simples, aos nossos usuários quem somos e os serviços prestados, em busca de cumprir nossa missão e atingir os índices necessários para alcançar a Visão de Futuro desejada.

