

MARINHA DO BRASIL
CAPITANIA DOS PORTOS DA BAHIA



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

ÍNDICE

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1 Missão**
- 1.2 Localização**
- 1.3 Estacionamento**
- 1.4 Comunicação com os usuários**
- 1.5 Organizações Militares Subordinadas e Áreas de Jurisdição**
 - 1.5.1 Áreas de Jurisdição da CPBA e Delegacias Subordinadas**

2. ATENDIMENTO

- 2.1 Condições gerais**
- 2.2 Passo a passo para realizar o agendamento eletrônico de atendimento**
- 2.3 Orientações Importantes aos usuários**
- 2.4 Representantes legais**
- 2.5 Facilidades do Sistema de Agendamento Eletrônico de Atendimento (AEA)**
 - 2.5.1 Cancelamento do agendamento**
 - 2.5.2 Recuperação do Comprovante de Agendamento**
 - 2.5.3 Alterar data de Agendamento**
- 2.6 Compromissos assumidos na prestação dos serviços**
 - 2.6.1 Prioridades de atendimento**
 - 2.6.2 Previsão de tempo de espera para atendimento**
 - 2.6.3 Atenção, respeito e cortesia no atendimento ao usuário**
 - 2.6.4 Acessibilidade**
 - 2.6.5 Prazos para prontificação dos serviços**
- 2.7 Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços**

2.8 Principais etapas para processamento dos serviços

2.9 Procedimentos para atendimento, quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

2.10 Consulta sobre o andamento de serviço solicitado

2.11 Pesquisa de Satisfação

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

3.1 Disposições gerais

3.2 Custos de serviços, venda de publicações e impressos

Anexos:

A) Documentos emitidos e serviços prestados na área do Ensino Profissional Marítimo (EPM)

B) Documentos emitidos e serviços prestados na área da Segurança do Tráfego Aquaviário (STA)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Missão

A CPBA tem como Missão, contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades da Marinha Mercante e organizações correlatas, no que se refere à defesa nacional, à salvaguarda da vida humana no mar, à segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição ambiental por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.

1.2 Localização

A CPBA está localizada na Av. das Naus, s/n – Comércio – Salvador-BA, CEP: 40015- 270, em frente à Basílica Nossa Senhora da Conceição da Praia. O atendimento ao público é realizado por meio dos atendentes do Grupo de Atendimento ao Público (GAP), em local específico da Capitania dos Portos.

O acesso à CPBA é feito pela guarita do Comando do Segundo Distrito Naval.

1.3 Estacionamento

Só há disponibilidade de estacionamento para as pessoas portadoras de necessidades especiais e idosos. O público em geral poderá utilizar-se de estacionamentos privados existentes nas proximidades da Capitania. O acesso ao Grupo de Atendimento ao Público (GAP) é realizado pelo portão de acesso ao Comando do 2º Distrito Naval, situado lateralmente à Capitania.

1.4 Comunicação com os Usuários

A CPBA disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o Usuário:

- Atendimento telefônico

(071) 3507-3777 ou 185 - SOMENTE Emergências Marítimas e Fluviais.

(071) 3507-3756 - Sala de Estado

(071) 3507-3755 - Grupo de Vistoria e Inspeção

(071) 3507-3760 - Cursos para Aquaviários

(071) 99968-7930 - Atendimento ao Público (somente Whatsapp, no horário normal de atendimento ao público)

(71) 3507-3844 - Atendimento ao Público, Sugestões e Reclamações

- Internet

Por meio da página <https://www.marinha.mil.br/cpba/> que contém diversas informações e serviços de interesse, onde pode ser consultada a

legislação específica e publicações atinentes ao atendimento e modelos de formulários referentes ao atendimento.

➤ Ouvidoria

Por meio de e-mail, dirigido à cpba.ouvidoria@marinha.mil.br onde poderão ser feitas manifestações, tais como: sugestões, elogios, reclamações e comentários.

➤ E-mail – ao cadastrar corretamente o seu e-mail por ocasião do registro do serviço, o Usuário receberá mensagem sobre o andamento do seu processo até a sua prontificação.

➤ SMS – ao cadastrar corretamente o número de seu telefone celular, por ocasião da protocolização de seu serviço, o Usuário receberá mensagem sobre o andamento do seu processo até a sua prontificação.

1.5 Organizações Militares Subordinadas e Áreas de Jurisdição

➤ **Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus**

Rua Major Homem Del Rey, 217 - Cidade Nova, Ilhéus - RJ

➤ **Delegacia da Capitania dos Portos em Porto Seguro**

Rua São Pedro, 195 - Centro - Porto Seguro – BA

1.5.1 Áreas de Jurisdição da CPBA e Delegacias Subordinadas

a) Municípios da Área de Jurisdição da CPBA

Abaíra, Acajutiba, Água Fria, Aiquara, Alagoinhas, Amargosa, Amélia Rodrigues, Andaraí, Anguera, Antônio Cardoso, Aporá, Apuarema, Araças, Araci, Aramari, Aratuípe, Baixa Grande, Barra da Estiva, Barra do Rocha, Barrocas, Biringinga, Boa Nova, Boa Vista do Tupim, Bom Jesus da Serra, Brejões, Cabaceiras do Paraguaçu, Cachoeira, Caetanos, Cairu, Camaçari, Candeal, Candeias, Cansanção, Capela do Alto Alegre, Capim Grosso, Cardeal da Silva, Castro Alves, Catu, Cipó, Conceição da Feira, Conceição do Almeida, Conceição do Coité, Conceição do Jacuípe, Conde, Contendas do Sincorá, Coração de Maria, Cravolândia, Crisópolis, Cruz das Almas, Dário Meira, Dias D'Ávila, Dom Macedo Costa, Elísio Medrado, Entre Rios, Esplanada, Feira de Santana, Gandu, Gavião, Governador Mangabeira, Heliópolis, Iaçú, Ibicoara, Ibiquera, Ibirapitanga, Ibirataia, Ichu, Inhambupe, Ipecaetá, Ipiaú, Ipirá, Irajuba, Iramaia, Irará, Itaberaba, Itaeté, Itagi, Itagibá, Itamari, Itanagra, Itaparica, Itapicuru, Itaquara, Itatim, Itiruçu, Itiúba, Jaguaquara, Jaguaripe, Jandaíra, Jequié, Jiquiriçá, Jitaúna, Jussiape, Lafaiete Coutinho, Laje, Lajedinho, Lajedo do Tabocal, Lamarão, Lauro de Freitas, Lençóis, Macajuba, Madre de Deus, Mairi, Manoel Vitorino, Maracás, Maragojipe, Marcionílio Souza, Mata de São João, Milagres, Mirante, Mucugê, Mundo Novo, Muniz Ferreira, Muritiba, Mutuípe, Nazaré,

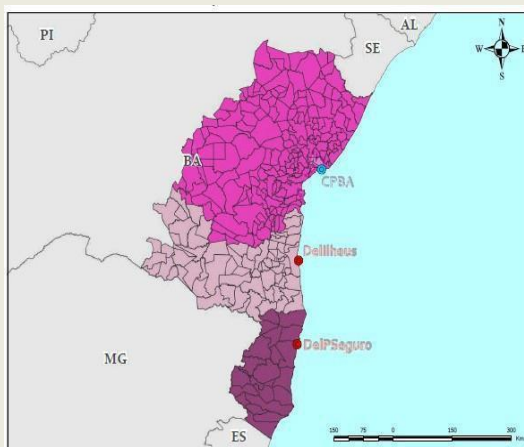
Nilo Peçanha, Nordestina, Nova Fátima, Nova Ibiá, Nova Itarana, Nova Redenção, Nova Soure, Olindina, Ouriçangas, Palmeiras, Pé de Serra, Pedrão, Pintadas, Piraí do Norte, Piritiba, Planaltino, Pojuca, Presidente Tancredo Neves, Queimadas, Quijingue, Quixabeira, Rafael Jambeiro, Retirolândia, Riachão do Jacuípe, Ribeira do Amparo, Ribeira do Pombal, Rio Real, Ruy Barbosa, Salinas da Margarida, Salvador, Santa Bárbara, Santa Inês, Santa Teresinha, Santaluz, Santanópolis, Santo Amaro, Santo Antônio de Jesus, Santo Estevão, São Domingos, São Felipe, São Félix, São Francisco do Conde, São Gonçalo dos Campos, São José do Jacuípe, São Miguel das Matas, São Sebastião do Passé, Sapeaçu, Sátiro Dias, Saubara, Serra Preta, Serrinha, Serrolândia, Simões Filho, Tanquinho, Taperoá, Tapiramutá, Teodoro Sampaio, Teofilândia, Teolândia, Terra Nova, Tucano, Ubaíra, Ubatã, Utinga, Valença, Valente, Várzea da Roça, Várzea do Poço, Varzedo, Vera Cruz, Wagner, e Wenceslau Guimarães.

b) Municípios atendidos pela Dellhéus

Almadina, Anagé, Aracatu, Arataca, Aurelino Leal, Barra do Choça, Barro Preto, Belo Campo, Brumado, Buerarema, Caatiba, Caculé, Camacan, Camamu, Canavieiras, Cândido Sales, Caraíbas, Coaraci, Condeúba, Cordeiros, Dom Basílio, Encruzilhada, Firmino Alves, Floresta Azul, Gongogi, Guajeru, Ibicaraí, Ibicuí, Igrapiúna, Iguai, Ilhéus, Itabuna, Itacaré, Itaju do Colônia, Itajuípe, Itambé, Itapé, Itapetinga, Itapitanga, Itarantim, Itororó, Ituaçu, Ituberá, Jacaraci, Jussari, Livramento de Nossa Senhora, Macarani, Maetinga, Maiquinique, Malhada de Pedras, Maraú, Mascote, Mortugaba, Nova Canaã, Pau Brasil, Piriapá, Planalto, Poções, Potiraguá, Presidente Jânio Quadros, Ribeirão do Largo, Rio de Contas, Santa Cruz da Vitória, Santa Luzia, São José da Vitória, Tanhaçu, Tremedal, Ubaitaba, Una, Uruçuca, e Vitória da Conquista.

c) Municípios Atendidos pela DelP Seguro

Alcobaça, Belmonte, Caravelas, Eunápolis, Guaratinga, Ibirapuã, Itabela, Itagimirim, Itamaraju, Itanhém, Itapebi, Jucuruçu, Lajedão, Medeiros Neto, Mucuri, Nova Viçosa, Porto Seguro, Prado, Santa Cruz Cabrália, Teixeira de Freitas, e Vereda.



2. ATENDIMENTO

2.1 Condições gerais

O atendimento ao público é realizado por meio dos atendentes do GAP (Grupo de Atendimento ao Público), de segunda a sexta-feira, no horário das 9h30 às 11h30 e das 13h às 15h30, devendo ser agendado, previamente, pela internet.

Não é permitido o acesso trajando roupas de banho, bermuda ou chinelo.

Não há necessidade de agendamento para os seguintes casos, sendo o atendimento realizado por ordem de chegada:

- Retirada de documentos prontos;
- Retirada de exigências de processos protocolados;
- Comunicação de venda de embarcação;
- Solicitação de dispensa de GRU;
- Estorno de Guia de Recolhimento à União compensada;
- Atestado de Inscrição Temporário (AIT) de embarcações estrangeiras;
- Autorização para permanência em AJB;
- Perícias Técnicas;
- Retirada de exigências de vistorias, perícias e inspeções;
- Prorrogação ou cancelamento de item decorrente de inspeção/perícia realizada em navio;
- Reclassificação para uma viagem;
- Declaração de Vistoria de Condição;
- Homologação de certificados de cursos e treinamentos complementares (NORMAM 24);
- Inscrição em cursos do EPM; e
- Auto de infração - defesa prévia da notificação, defesa do auto de infração e recurso do auto de infração.

Havendo eventuais necessidades de alteração de horário por parte desta Capitania, a divulgação se dará em quadros de avisos e pela Internet, no sítio da CPBA, com a devida antecedência.

O usuário deverá acessar ao local de atendimento com a antecedência de dez minutos do horário agendado.

2.2 Passo a passo para realizar o Agendamento Eletrônico de Atendimento

O Usuário poderá agendar até dois horários, ou seja, o sistema permite dois agendamentos ativos por CPF, podendo agendar outros horários à medida que os

serviços agendados sejam protocolados. A seguir, são apresentados os passos para a realização do agendamento.

1º - Identificar, nesta Carta de Serviços, o serviço que deseja realizar.

2º - Verificar se há necessidade de pagar Guia de Recolhimento da União (GRU). Caso haja, gerar a GRU pelo link

<https://www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria> ou <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/agendamento/>, referente ao serviço desejado, seguindo as instruções do próprio sistema. Os valores das indenizações, além de constarem na GRU, podem ser consultados em www.marinha.mil.br.cpba/files/tabela_de_indenizacoes_atualizada.pdf.

3º - O pagamento da GRU poderá ser feito por PIX, Cartão de Crédito ou Boleto Bancário. Para o pagamento com Boleto Bancário, é necessário aguardar **UM DIA ÚTIL** a partir da data de emissão. O pagamento só é compensado após dois dias úteis. O pagamento por PIX ou por Cartão de Crédito podem ser realizados imediatamente. A sua compensação também é imediata.

Para visualizar a GRU é necessário ter instalado em sua máquina o Adobe Reader. Caso o pagamento não ocorra até a data de vencimento constante na Guia, será necessária a emissão de nova GRU.

4º - Guarde o recibo do pagamento e a Guia de Recolhimento, ambos em meio físico (papel). A GRU e respectivo comprovante de pagamento integram a documentação, devendo ser apresentada no ato do protocolo do serviço solicitado.

5º - A compensação do pagamento pode ser verificada no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria>. A confirmação da compensação da GRU é o evento que “abre as portas” do **Agendamento Eletrônico de Atendimento (AEA)**, bem como de todo o Sistema de Atendimento ao Público onde ficarão os registros do protocolo e demais fases do processo de prestação do serviço.

6º - Após a compensação da GRU, realizar o agendamento por meio do **AEA**, no link <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/agendamento/>, seguindo as instruções do próprio sistema.

7º - Imprimir o Comprovante de Agendamento e finalizar o procedimento. Esse Comprovante também integra a documentação, devendo ser apresentada no ato do protocolo do serviço solicitado.

2.3 Orientações Importantes aos usuários

O Sistema de Agendamento Eletrônico de Atendimento foi idealizado para atender diretamente o usuário. Porém, se o mesmo não puder comparecer na organização militar,

no momento do agendamento, poderá se valer de um representante legal, o qual deverá comparecer no dia marcado com o seu documento de identificação e a adequada procuração que lhe concede os poderes para a prática do ato em nome de seu representado, além dos documentos necessários ao processo que dará entrada.

No dia do atendimento é obrigatório levar o Comprovante de Agendamento Eletrônico impresso ou o número do agendamento e da chave, anotados.

No momento de cadastrar o Interessado pela primeira vez no agendamento é necessário preencher todos os campos obrigatórios (que possui *). Caso o Representante Legal não realize este procedimento o agendamento não será efetivado.

Cabe esclarecer que, o sistema de agendamento **NÃO IMPORTA OS DADOS DA GRU PAGA.**

No caso de desistência do agendamento, o cancelamento deverá ser feito até 24 horas antes da data do atendimento.

Havendo necessidade de modificar qualquer dos dados informados, o agendamento deverá ser cancelado e efetuado um novo agendamento com as informações corretas. Tais alterações não poderão ser efetuadas durante o atendimento presencial.

A não utilização de horário agendado prejudica o atendimento de outros interessados.

Recomendamos atenção:

- Agendamento na Organização Militar (OM) desejada;
- Pagamento da Guia de Recolhimento da União (GRU) conforme o serviço desejado; e
- Antes de realizar o procedimento de Agendamento Eletrônico de Atendimento (AEA), uma leitura prévia da Norma da Autoridade Marítima (NORMAM/DPC) correspondente ao serviço pretendido, no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/dpc/normas>.

2.4 Representantes Legais

A contratação de despachantes para a execução de serviços junto a esta Capitania é **OPCIONAL**. O nosso pessoal está habilitado e orientado a prestar todas as informações de maneira a possibilitar que o próprio usuário realize todo o processo. No caso de dúvidas, poderá buscar as informações necessárias pelos nossos canais de comunicação, ou pessoalmente. Se ainda assim, por conveniência, for contratado um Despachante, solicite a ele o número do protocolo do serviço ou do documento, para possibilitar fazer o acompanhamento de seu processo no pelo

link: <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/consulta/protocolo.php>

A procuração é o instrumento de mandato por meio do qual uma pessoa ou sociedade nomeia outra para representá-la na prática de atos jurídicos ou na administração de seus interesses, delegando-lhe os poderes para a execução de finalidades específicas ou para responder amplamente por seus interesses. Qualquer pessoa que compareça ao GAP representando o interessado, deve estar de posse, obrigatoriamente, de Instrumento Particular de Procuração.

Qualquer que seja o Representante Legal (Despachante ou não), deverá apresentar a devida Procuração (pública ou particular) com firma reconhecida, contendo a sua finalidade específica e os documentos que podem ser assinados pelo outorgado.

2.5 Facilidades do Sistema de Agendamento Eletrônico (AEA)

2.5.1 Cancelamento do agendamento

No caso de impossibilidade de comparecimento, deverá ser feito o cancelamento do agendamento em até 24 horas de antecedência à data apazada, pelo link <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/agendamento/#/cancelaragendamento>, para possibilitar que outro Usuário possa agendar o horário que não será mais utilizado. Para isso o Usuário necessita do número do agendamento e da chave de confirmação, ambos constantes no Comprovante de Agendamento Eletrônico. O cancelamento também é importante para evitar a penalização do usuário, que ficará três dias sem poder realizar um novo agendamento, caso não cancele o agendamento e não compareça ao atendimento.

2.5.2 Recuperação do Comprovante de Agendamento

É possível recuperar o Comprovante de Agendamento pelo link <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/agendamento/#/recuperar>, desde que tenha sido cadastrado um e-mail na ocasião do agendamento.

2.5.3 Alterar data de Agendamento

É possível alterar a data do Agendamento, pelo link <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/agendamento/#/alterardata>, desde que o Usuário possua o número do agendamento e a chave de confirmação, ambos constantes no Comprovante de Agendamento Eletrônico.

2.6 Compromissos assumidos na prestação dos serviços

2.6.1 Prioridades de atendimento

O atendimento é feito por agendamento prévio. Dentro dos horários agendados, terão prioridade os usuários portadores de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a sessenta, mulheres grávidas e pessoas com crianças de colo.

2.6.2 Previsão de tempo de espera para atendimento

O Usuário que realizar o seu agendamento por meio eletrônico será atendido na hora agendada.

2.6.3 Atenção, respeito e cortesia no atendimento ao Usuário

Os profissionais da Capitania dos Portos da Bahia (CPBA) se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade humana, com cordialidade e atenção individualizada, sendo facilitado ao Usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.

2.6.4 Acessibilidade

A CPBA dispõe de sala de atendimento com ar-condicionado e cadeiras, adequadas aos portadores de necessidades especiais, com rampa de acesso.

2.6.5 Prazos de prontificação dos serviços

O pessoal da CPBA envidará esforços para prontificar os serviços no menor prazo possível. No entanto, dependendo da demanda de cada setor e da complexidade dos serviços, os prazos irão variar.

Dentro de sua política de qualidade dos serviços, a Diretoria de Portos e Costas estabeleceu os prazos máximos de prontificação dos diversos serviços prestados pelas capitânicas, delegacias e agências. Tais prazos constam desta Carta de Serviços, nos anexos.

A CPBA buscará, sempre, não ultrapassar tais limites.

2.7 Requisitos e Documentos necessários para acessar os Serviços

Para a maior eficiência e efetividade do atendimento recomendamos aos usuários:

1) Ter atenção quanto a verificação dos documentos necessários para o tipo de serviço desejado, consultando antes a NORMAM correspondente ao serviço, dirimindo qualquer dúvida existente. Caso persista alguma dúvida, poderá utilizar os demais canais de comunicação disponibilizados pela CPBA.

2) Apresentar todas as cópias dos documentos necessários para compor o processo, pois, a CPBA não disponibiliza esse serviço para o Usuário. A falta de qualquer documento impede que o Requerimento seja protocolado junto ao GAP. Havendo tal situação, serão fornecidas ao Usuário as orientações necessárias para sanar a discrepância.

3) Preencher corretamente os campos existentes nos modelos de Requerimentos, a fim de evitar que o processo fique “em exigência” por insuficiência de dados e/ou documentos.

2.8 Principais etapas para processamento dos serviços

Os serviços prestados pela CPBA observam as seguintes etapas de processamento:

1ª Etapa - Registro de atendimento ao Usuário, com a entrega do comprovante de protocolo, contendo a documentação que foi entregue, referente ao tipo de serviço que foi solicitado. A apresentação do comprovante de pagamento da Guia de Recolhimento da União (GRU) devidamente paga e compensada é condição para o início do processo, excetuando-se os serviços isentos de pagamento.

2ª Etapa - Encaminhamento do processo ao setor técnico competente: Ensino Profissional Marítimo (EPM) ou Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), conforme o caso.

3ª Etapa - Análise da documentação por parte do Setor Técnico, observando critérios Técnicos e de Legalidade ou Discricionariedade, conforme o caso. Se for observada alguma discrepância, o Usuário receberá um e-mail ou SMS colocando-o a par da situação, para que as exigências ou deficiências sejam sanadas ou supridas.

4ª Etapa - Prontificação do Serviço, em decorrência da análise satisfatória da documentação, conforme descrito na etapa anterior.

5ª Etapa - Encaminhamento do processo ao GAP para entrega do documento prontificado ou informação e disponibilização ao usuário do serviço.

6ª Etapa - O processo se encerra com a retirada do documento ou a prestação de serviço concluída, sendo efetuado o registro desta retirada no sistema, quando o processo será encaminhado para o arquivo.

Observações relevantes:

- A mudança de “Status” do processo será informada ao Usuário via e-mail ou SMS, bem como a eventual existência de exigência a ser cumprida.

- Ao encerramento do atendimento, com a consequente entrega do serviço ou documento o Usuário receberá um link enviado ao e-mail para responder a Pesquisa de Satisfação, importante instrumento de avaliação da qualidade dos serviços.

2.9 Procedimentos para atendimento, quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

A CPBA, ciente do impacto que eventuais indisponibilidades do sistema causam no atendimento aos usuários, disciplina sua atuação através das seguintes diretivas:

1) Indisponibilidade decorrente de anomalia de sistema – caso prolongado, a CPBA efetuará o atendimento de forma manual, recebendo os documentos e entregando ao Usuário, um protocolo provisório, a ser substituído pelo protocolo gerado pelo Sistema de Atendimento ao Público (SISAP).

2) Indisponibilidade decorrente de eventos externos de comprometimento prolongado (rompimentos de fibras óticas, acesso a provedores de Internet, acidentes, etc.) - a CPBA efetuará o atendimento conforme descrito em 1), divulgando em seu sítio orientações aos usuários, em caso de eventuais mudanças no agendamento eletrônico e/ou outras situações que possam afetar o atendimento.

2.10 Consulta sobre o andamento de serviço solicitado

A Consulta Processual é um canal aberto com o cidadão para que por meio do portal oficial da OM, possa acompanhar de forma simples, prática e transparente o andamento e a situação atual de todas as suas solicitações.

O acesso às informações e procedimentos sobre o andamento de processos serão fornecidas por meio do site da CPBA, na aba “Consulta Processual” disponível em: <https://sistemas.dpc.mar.mil.br/sisap/consulta/protocolo.php>.

A Consulta poderá ser realizada por meio do número do protocolo ou pelo CPF do interessado ou representante legal.

O campo SITUAÇÃO DO PROCESSO poderá apresentar uma das seguintes informações:

- EM ANDAMENTO – o processo foi recebido e será analisado.
- ATENDIDO – o processo foi analisado e será processado.
- DEFERIDO – a solicitação será atendida.
- PRONTIFICADO – o documento foi processado e está pronto para assinatura.
- EM EXIGÊNCIA – foi identificada alguma pendência durante o andamento do processo e a contagem do prazo de prontificação será suspensa até o seu cumprimento. Processos que apresentem exigências não sanadas por prazo superior a sessenta dias corridos, contados a partir da data de notificação ao interessado, via e-mail e/ou SMS, serão indeferidos.
- INDEFERIDO - o serviço solicitado não foi atendido. Processos indeferidos e que tenham documentos para serem entregues ao interessado, tais como certificados de conclusão de curso, etiquetas de CIR, carteiras de habilitação de amadores, entre outros, permanecerão disponíveis para retirada no GAP da Capitania dos Portos pelo prazo máximo de um ano, findo o qual, os documentos produzidos serão destruídos com o processo encerrado e encaminhado para arquivo.

➤ À DISPOSIÇÃO - o documento está pronto para ser entregue ao interessado. Os documentos prontos ficarão à disposição do interessado por um período de um ano, sendo, então, destruídos, caso não sejam retirados.

➤ ARQUIVADO - processo finalizado e arquivado.

2.11 Pesquisa de Satisfação

A Capitania dos Portos realiza constante aferição informatizada da qualidade dos serviços prestados, por meio de envio de link por e-mail e SMS, para que seja respondida a Pesquisa de Satisfação. O e-mail e o SMS serão enviados, automaticamente, somente para o interessado que tiver os seus dados cadastrados corretamente e é disponibilizado após encerrado o requerimento do documento ou serviço ser encerrado. As informações dessa pesquisa integrarão um banco de dados e serão úteis para orientar as futuras ações de desenvolvimento da melhoria contínua dos serviços prestados pela CPBA.

Além disso, o usuário poderá deixar por escrito sugestões/reclamações visando a melhoria dos serviços prestados. Também, podem pedir para falar diretamente com o Encarregado do Atendimento ao Público.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

3.1 Disposições Gerais

Os serviços oferecidos pela CPBA são realizados por meio dos Departamentos de Ensino Profissional Marítimo (EPM), de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA) e pelo Grupo de Vistoria e Inspeção (GEVI), sendo os procedimentos para cada tipo de serviço instruído nas Normas da Autoridade Marítima (NORMAM), disponíveis no site da Diretoria de Portos e Costas (DPC), no endereço <https://www.marinha.mil.br/dpc/normas>.

Atendendo ao propósito desta Carta, foram listados nos anexos os serviços afetos ao EPM e STA apresentando os documentos necessários para a solicitação e procedimentos requeridos na execução de cada um deles. É importante mencionar que o usuário pode realizar o serviço pretendido de forma autônoma, sem a necessidade de qualquer ajuda externa (despachantes).

Os serviços que não estejam contemplados nesta carta deverão seguir as orientações previstas nas NORMAM que regulam o assunto. Havendo necessidade, documentos adicionais poderão ser exigidos para melhor instruir o serviço solicitado ou em virtude de eventuais alterações na legislação vigente.

Por medida de segurança, os documentos gerados nos processos somente poderão ser retirados pelo próprio interessado ou por Procurador legalmente constituído. Igualmente, somente serão aceitos documentos do próprio interessado, e de seu procurador, conforme o caso.

Toda solicitação de prestação de serviços dirigida a esta Capitania deverá ser acompanhada de requerimento endereçado ao Capitão dos Portos, assinado pelo interessado ou por seu Representante Legal.

3.2 Custos de Serviços, Venda de Publicações e Impressos

Os Valores de Indenizações para Vistorias, Perícias, Retirada de Exigências, e outros serviços, estão disponíveis em:
https://www.marinha.mil.br/cpba/sites/www.marinha.mil.br.cpba/files/tabela_de_indenizacoes.pdf

A Capitania dos Portos só realiza venda de Rol Portuário e Rol de Equipagem. Publicações, Cartas Náuticas e outros impressos, poderão ser adquiridos no sítio <http://www.cartasnauticasbrasil.com.br>.

Paulo Rafael Ribeiro Gonzalez
Capitão de Mar e Guerra
Capitão dos Portos

ASSINADO DIGITALMENTE