

Compromissos assumidos na prestação dos serviços

- 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. Previsão de tempo de espera para atendimento** - O Usuário que realizar o seu agendamento por meio eletrônico será atendido em até dez minutos após o horário agendado. Para os serviços cujo agendamento não é necessário, assumimos o compromisso de realizar o atendimento em até 30 minutos.
- 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 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.
- 4. Acessibilidade** - A CPBA dispõe de sala de atendimento com ar-condicionado e cadeiras, adequadas aos portadores de necessidades especiais, com rampa de acesso.
- 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 no detalhamento de cada serviço de cada serviço.