

# ETAPAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1

Identifique nesta carta de serviços o serviço desejado, a documentação necessária e a necessidade de pagamento de GRU

2

Caso necessário, [gere a GRU](#) e efetue o pagamento. Caso não seja previsto o pagamento de GRU para o serviço desejado, vá direto para o [agendamento](#).

3

Realize o agendamento de acordo com o [passo a passo](#). Para determinados serviços, não é necessário o agendamento e o atendimento é feito por ordem de chegada. Verifique [aqui](#) a relação desses serviços.

4

No dia e horário agendados, compareça à Capitania, no Grupo de Atendimento ao Público (GAP), portando a documentação necessária e o protocolo de agendamento. Verifique [aqui](#) a localização.

8

Acompanhe o andamento do seu processo acessando o [Sistema de Agendamento Eletrônico](#)

7

Uma vez protocolado o pedido e estando a documentação em ordem, será enviado ao setor técnico responsável pelo processamento, onde será analisado e, estando todos os requisitos presentes, será prontificado o documento correspondente ou atendida a solicitação.

6

Caso haja problemas com a documentação, o pedido não será protocolado. Em situações excepcionais, o pedido poderá ser protocolado mesmo apresentando problemas na documentação, mas o mesmo não será processado até que as pendências sejam sanadas.

5

O atendente irá verificar se a documentação entregue está completa e de acordo com as normas relacionadas ao serviço pretendido. Caso esteja tudo em ordem, o pedido será protocolado e será entregue ao usuário o Comprovante do Protocolo.

9

A consulta ao processo pode apresentar uma das seguintes situações:

- **À disposição** - o documento está pronto e disponível para retirada ou a solicitação foi atendida.
- **Em exigência** - o processo apresenta alguma inconsistência que impede a prontificação e depende de ação do usuário.
- **Em andamento** - o processo não foi concluído e o documento ainda não foi prontificado.
- **AGU Vistoria** - a embarcação será vistoriada. A data, local e horário devem ser acertados entre usuário e setor técnico
- **AGU Prova** - para exame da amador. Indica que o processo está parado até a realização da prova.
- **Concluído** - processo encerrado mas não arquivado.
- **Arquivado** - processo encerrado e arquivado.

10

Sempre que a situação do processo for alterada para "À disposição", "AGU Prova", "AGU Vistoria", ou para "Em exigência", será enviado um sms e um email para o telefone e endereço cadastrados. A mensagem conterà outras informações, como, por exemplo, no caso de exigência, a inconsistência e a ação a ser adotada pelo usuário. É muito importante verificar os dados cadastrados no momento em que o processo é protocolado na Capitania, para que as mensagens sobre a situação do processo cheguem ao usuário.

O processo colocado em exigência deve ter suas pendências sanadas pelo interessado em até 60 dias. Após esse período, o processo será indeferido e encerrado.

Os documentos prontos e colocados à disposição permanecerão no GAP, para serem retirados, por um período de 360 dias. Após esse período, serão destruídos.

Documentos fornecidos no formato digital (TIE, CHA ou Certificados) ficarão disponíveis no portal de serviços [gov.br](#), não sendo necessário o retorno à Capitania para recebê-los.

11

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao final, após o encerramento do processo, o usuário irá receber por sms um link para responder nossa pesquisa de satisfação.

É muito importante para a melhoria dos serviços prestados pela Capitania que o usuário responda o questionário.