



**MARINHA DO BRASIL**  
**DELEGACIA DA CAPITANIA DOS PORTOS EM SÃO SEBASTIÃO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

A Delegacia da Capitania dos Portos em São Sebastião (DeSS Sebastiao) trabalha para garantir a segurança da navegação, salvaguarda da vida humana no mar e prevenção da poluição hídrica e realiza as seguintes atividades:

a) de regularização de embarcações, no que diz respeito a emissão, segunda via e renovação de título de inscrição, transferência de propriedade, inscrição e transferência de jurisdição de embarcações. Realização de vistorias e emissão de certificados de Segurança da Navegação(CSN) e de Tripulação de Segurança(CTS);

b) de aplicação de exames para habilitação de amadores, emissão de 2ª via e renovação da Carteira de Habilitação de Amador(CHA).

c) do Ensino Profissional Marítimo (EPM), no que diz respeito à habilitação e à qualificação do pessoal para a Marinha Mercante e atividades correlatas, bem como desenvolver o conhecimento no domínio da Tecnologia e das Ciências Náuticas: Marítimos; Fluviários; Pescadores; Trabalhadores Avulsos da Orla Portuária; Mergulhadores; e outros grupos profissionais não relacionados acima, para atendimento do mercado de trabalho marítimo, a critério da Diretoria de Portos e Costas;

d) aos Inativos e Pensionista, esta Delegacia atua somente como Organização Recadastradora (OREC), realizando o recadastramento anual (prova de vida), atualizações pessoais e de endereços. Demais processos mais complexos, são realizados pelo Comando do 8º Distrito Naval, localizado na cidade de São Paulo e pela Capitania dos Portos de São Paulo, localizada na cidade de Santos/SP; e

e) de Serviço de Saúde, para os militares e seus dependentes legais, a MARINHA DO BRASIL, por intermédio da Delegacia da Capitania dos Portos em São Sebastião e seu Setor de Saúde, oferece atendimento médico de urgência/emergência e eletivo em sua área de abrangência, compreendendo os quatro municípios do litoral norte de São Paulo, quais sejam: São Sebastião, Ilhabela, Caraguatatuba e Ubatuba, além dos municípios do Vale do Paraíba em São Paulo e os da nascente do Rio Tietê. Conta com um médico e um dentista, responsáveis pelo atendimento de rotina e encaminhamento de pacientes. Para atendimentos de urgência e emergência os pacientes deverão dirigir-se diretamente às instituições conveniadas.

Dentro deste contexto, a DelSSebastião elaborou a sua Carta de Serviços ao Cidadão, que foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, com o propósito de informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso aos serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Esta é mais uma forma de ampliar o contato com seu público e manter a transparência e visibilidade dos serviços que executa.

### **SEDE**

Av. Doutor Altino Arantes, 544

Centro – São Sebastião - SP

CEP: 11600-000

TELEFAX (0XX12) 3892-1555 3892-1680

**Horário de atendimento:** O atendimento ao público na Sede é realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00 h às 12h00 h.

### **Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:**

- a) Os profissionais da Delegacia da Capitania dos Portos em São Sebastião se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa, com cordialidade e atenção individualizada;
- b) Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- c) Os servidores da DelSSebastião se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação com a maior brevidade possível. Aqueles expedientes que requererem maior prazo, por sua complexidade, terão as informações da situação lançadas no Sistema de Atendimento ao Público (SISAP) e o usuário terá acesso as mesmas pelo site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br);
- d) Todas as reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria, com identificação e contato, serão respondidas aos usuários; e
- e) São priorizados os atendimentos de idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

### **SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SAP):**

- a) O SAP utiliza-se de computadores com o Sistema de Atendimento ao Público (SISAP), que permite o acompanhamento do trâmite do Processo através do site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br).
- b) O Setor possui:
  - I.) dois guichês da Seção de Cadastro de Embarcações, onde podem ser solicitados os serviços de regularização da documentação de embarcações, tais como: inscrição, transferência de propriedade, emissão de 2ª via do título de inscrição, dentre outros (Legislação: NORMAM-01, NORMAM-02 e NORMAM-03 da DPC, disponível no site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br));

II.) um guichê da Seção de Inspeção Naval e Vistorias, onde podem ser solicitadas as vistorias para reclassificação de embarcações, emissão de Certificado de Segurança da Navegação (CSN), emissão do Cartão de Tripulação de Segurança (CTS) e de parecer de obras sob, sobre e às margens das Águas Jurisdicionais Brasileiras (AJB) (Legislação: NORMAM-01, NORMAM-02, NORMAM-03 e NORMAM-11 da DPC, disponível no site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br));

III.) um guichê da Seção de Amadores, onde podem ser realizadas as inscrições aos exames de amadores, emissão de 2ª via e renovação de Carteira de Habilitação de Amador (Legislação: NORMAM-03, disponível no site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br)); e

IV.) um guichê da Seção de Aquaviários/Portuários, onde podem ser realizadas as inscrições para os cursos previstos no Programa de Ensino Profissional Marítimo (PREPOM), emissão de ROL Portuário, renovação e 2ª via de caderneta Registro (CIR) e inscrição de Mergulhador em Livro de Registro de Mergulhador (Legislação: NORMAM-13, disponível no site [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br)).

### **CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES:**

- a) a DelSSebastião dispõe de hall de atendimento com ar-condicionado, cadeiras e sanitários, mantidos em condições de manutenção e limpeza adequadas;
- b) os ambientes de trabalho são limpos e higienizados gerando conforto e bem-estar aos usuários; e
- c) nossa organização dispõe de instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais, tais como rampas de acesso e banheiros adaptados.

### **Tempo de atendimento:**

- a) o tempo estimado de espera para o atendimento presencial na Sede será de 20(vinte) minutos nos horários compreendidos entre 09:00 h e 12:00 h, de segunda à sexta-feira, exceto feriado; e
- b) as ligações telefônicas dos usuários são direcionadas aos setores, por meio de autoatendimento e seleção do ramal desejado.

### **Prazo de cumprimento dos serviços:**

O prazo máximo para a execução de nossos serviços será de até trinta dias. Nos casos especiais, que necessitam de um tempo maior, o cidadão será informado.

### **Formas de comunicação com o usuário:**

A DelSSebastião disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- a) atendimento telefônico, por meio dos números (012) 3892–1550 / 3892–1555;
- b) internet, por meio do sitio eletrônico [www.delsebastiao.com.br](http://www.delsebastiao.com.br);

c) ouvidoria: por meio da qual são feitas sugestões, reclamações e comentários, no “fale conosco”, do sítio eletrônico [www.delsebastiao.mar.mil.br](http://www.delsebastiao.mar.mil.br); e

d) pesquisa de satisfação, é importante que o usuário avalie os nossos serviços para que possamos aperfeiçoá-los visando a melhoria contínua do atendimento, por meio da “Caixa de Sugestões”. Os formulários estão disponíveis no SAP.

Sua opinião é muito importante para esta Delegacia.