

**MARINHA DO BRASIL
CAPITANIA FLUVIAL DE PORTO ALEGRE**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SUMÁRIO

1. MISSÃO	3
2. VISÃO DE FUTURO	3
3. COMPROMISSOS ASSUMIDOS	3
4. APRESENTAÇÃO	3
5. INFORMAÇÕES GERAIS	3
5.1 LOCALIZAÇÃO.....	3
5.2 HORÁRIO DE ATENDIMENTO.....	4
5.3 FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.....	4
5.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	5
5.5 CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO.....	5
5.6 PRIORIDADE NO ATENDIMENTO.....	5
5.7 TEMPO DE ATENDIMENTO.....	5
5.8 PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
6. SERVIÇOS OFERECIDOS	6
6.1 ORGANIZAÇÃO MILITAR DE APOIO E CONTATO (OMAC).....	6
6.2 ORGANIZAÇÃO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO LOCAL (OREL).....	7
6.3 ORGANIZAÇÃO MILITAR COM FACILIDADE MÉDICA (OMFM).....	8
6.4 ENSINO PROFISSIONAL MARÍTIMO (EPM).....	9
6.5 SEGURANÇA DO TRÁFEGO AQUAVIÁRIO (STA).....	11

CAPITANIA FLUVIAL DE PORTO ALEGRE

1. MISSÃO

A Capitania Fluvial de Porto Alegre (CFPA) tem como propósito: contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades relativas à Marinha Mercante e organizações correlatas, no que se refere à defesa nacional; à salvaguarda da vida humana; à segurança da navegação nas hidrovias interiores; e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações ou suas instalações de apoio na sua área de jurisdição.

2. VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida como uma Organização Militar (OM) que atenda de forma sistemática o cidadão e contribua para o desenvolvimento, aprimoramento e inovação da atividade-fim, além de elevar o nome da Marinha do Brasil.

3. COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atenção, respeito, cortesia e presteza no atendimento ao público.

4. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tendo por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela Capitania Fluvial de Porto Alegre, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, visando assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços no processo contínuo de avaliação, de desenvolvimento e/ou de aperfeiçoamento dos métodos gerenciais vigentes nesta organização prestadora de serviços.

5. INFORMAÇÕES GERAIS

5.1 Localização

Rua dos Andradas, 386. Centro, Porto Alegre-RS, CEP 90020-000.

5.2 Horário de Atendimento ao Público

Inativos/Pensionistas, Concursos e Saúde: Segunda à Sexta-feira, das 08h30min às 11h30min.

Ensino Profissional Marítimo e Segurança da Navegação: Segunda à Sexta-feira, **das** 08h30 às 11h30 e das 13h30 às 15h30.

5.3 Formas de Comunicação com o Usuário

A Capitania dos Portos disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

a) Atendimento telefônico

Sala de Estado (Portaria): (51) 3226-1711

Ensino Profissional Marítimo (EPM): para tratar de assuntos relacionados ao Pessoal Aquaviário/Portuário e a Cursos de Qualificação e Aperfeiçoamento dos mesmos: (051)3226-1711 – Ramal 210/229

Segurança do Tráfego Aquaviário (STA): para emergências náuticas, registro de embarcações, exame de arrais amador, vistorias, obra sobre/sob as Águas Jurisdicionais Brasileiras, notificação para comparecimento, auto de infração, despacho de embarcações, liberação de embarcações apreendidas e venda de Cartas Náuticas: **(051) 3226-1711 – Ramais:**

- 204 – resgate e salvamento náutico;
- 219 para inscrição/registo/transferência de embarcações;
- 222 para vistorias/obras/notificações/autos de infração/despacho de embarcações;
- 223 para exame de arrais amador.

Inquéritos Administrativos (IAFN): para assuntos relacionados à apuração de causas e responsabilidade em acidentes e fatos da navegação: **(051) 3226-1711 – Ramal 234.**

Grupo de Vistorias e Inspeções (GVI): no tocante à perícias, vistorias, inspeções em navios mercante e plataformas: **(051) 3226-1711 – Ramal 216.**

Divisão de Saúde: (051) 3226 1711 Ramal 228 (fone/fax).

b) Aparelho de Rádio VHF: manutenção de escuta permanente no Canal 16.

c) Endereço Eletrônico: cfpa.secom@marinha.mil.br

d) Reclamações:

As sugestões, reclamações e comentários podem ser feitos:

- Pelo telefone: (051) 3226-1711;

- Por escrito: endereçado ao Capitão dos Portos da Capitania Fluvial de Porto Alegre, Rua dos Andradas, 386, Centro, Porto Alegre-RS, CEP 90020-000;
- Depositados na urna lacrada existente na sala de espera do atendimento ao público; ou
- No endereço Eletrônico: cfpa.secom@marinha.mil.br

5.4 Pesquisa de Satisfação

Onde o usuário avalia os serviços prestados, apresenta reclamações e/ou sugestões para o aperfeiçoamento dos mesmos e contribui para a melhoria contínua dos processos organizacionais. O formulário da pesquisa está disponível no Balcão de Atendimento ao Público.

5.5 Critérios de Atendimento

O atendimento aos usuários é feito por ordem de chegada, controlado mediante sistema de senhas e painel eletrônico para organização dos serviços;

Serviços especiais, tais como a atividade de “Despacho de Navio”, terão critério de atendimento diferenciado, haja vista que tais serviços requerem ações administrativas tempestivas, a fim de evitar entraves à consecução de suas atividades mercantes e/ou o comprometimento de demandas portuárias.

5.6 Prioridade de Atendimento

No atendimento ao será priorizado os portadores de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo. O atendimento de cadeirantes, que tem acesso por veículo, será feito no estacionamento interno, na vaga exclusiva existente. Os cadeirantes que tiverem acesso sem veículo serão atendidos na Sala de Estado.

5.7 Tempo de Atendimento

O tempo de espera para o atendimento presencial deverá ser máximo de trinta minutos.

5.8 Prazo para Cumprimento dos Serviços

O prazo para a execução dos serviços prestados é variável, em função da natureza do serviço solicitado, e serão explicitados em cada serviço oferecido.

6. SERVIÇOS OFERECIDOS

6.1 Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC)

O OMAC mantém contato direto com os militares inativos, reservistas e pensionistas da Marinha do Brasil (MB).

6.1.1 Recadastramento Anual de Inativo/Pensionista/Ex-combatente

a) Procedimentos: Anualmente, o Inativo/Pensionista/Ex-combatente deverá comparecer no mês do seu aniversário para comprovar que está vivo.

b) Documentação: Cópia da Identidade ou CNH.

c) Prazo: Imediato.

6.1.2 Alteração de dados de Inativos/Pensionista/Ex-combatente

a) Procedimentos: Comparecer até o OMAC com a documentação pertinente a sua demanda.

b) Documentação: Extrato da Conta-Corrente, Identidade ou CNH, cópia do Contracheque, cópia do cartão da conta-corrente, documento para realizar a correção, Bilhete de Pagamento e extrato da conta-corrente.

c) Prazo: Imediato.

6.1.3 Falecimento do Inativo/Pensionista/Ex-combatente

a) Procedimentos: O falecimento deverá ser comunicado imediatamente à Capitania dos Portos.

b) Documentação: Certidão de Óbito do falecido.

c) Prazo: Imediato.

6.1.4 Processo de Pensão de Inativos/Pensionista/Ex-combatente e de Servidor Civil

a) Procedimentos: Os beneficiários deverão comparecer à OMAC para iniciar o processo da pensão.

b) Documentação: Certidão de Óbito, Certidão de Casamento, Declaração de União Estável, Conta-Corrente do beneficiário, Certidão de Nascimento, Regularização do CPF, Comprovante de Endereço, Contracheque, Declaração do INSS e Cópia do cartão da conta-corrente e da identidade do falecido.

c) Prazo: 45 a 60 dias.

6.1.5 Solicitação de Carta Patente, Certidão de Tempo de Serviço, Certificado de Reservista, Atestado de Desobrigado e certificado de Dispensa de Incorporação

a) Documentação: Certidão de Casamento, Certidão de Nascimento, Comprovante de Endereço, Cópia de identidade ou CNH, duas fotos 3X4, comprovante de pagamento de taxa, Boletim de Ocorrência, Cópia das folhas da Caderneta Registro, Cópia de Certificados.

b) Prazo: 30 a 45 dias.

6.1.6 Acompanhamento dos Processos

Através do serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha – SIPM (www.sipm.mar.mil.br) ou através da OMAC CFPA: (51) 3226-1711 – Ramal 239 ou, ainda, pelo e-mail cfpa.omac@marinha.mil.br.

6.2 Organização Responsável pela Execução Local (OREL)

6.2.1 Serviços

A Capitania Fluvial de Porto Alegre (CFPA) atua como Organização Responsável pela Elaboração Local (OREL) nos diversos processos seletivos para ingresso na Marinha do Brasil. A CFPA divulga e realiza os processos seletivos e concursos de admissão à MB.

Concursos Públicos oriundos da Diretoria de Ensino:

Concurso Público de Admissão à Escola Naval (CPAEN)
Concurso Público de Admissão ao Colégio Naval (CPACN)
Concurso Público de Admissão às Escolas de Aprendizes-Marinheiros (CPAEAM)
Concurso Público para ingresso de Médicos no Corpo de Saúde Marinha (CSM-Md)
Concurso Público para ingresso no Corpo de Engenheiros (CP-CEM)
Concurso Público para ingresso no Corpo de Saúde (CP-CSM-CD)
Concurso Público para ingresso no Corpo de Saúde (CP-CSM-S)
Concurso Público para Ingresso no Quadro Complementar (CP-QC-IM)
Concurso Público para ingresso no Quadro de Capelães Navais (CP-CapNav)
Concurso Público para Ingresso no Quadro Técnico do Corpo Auxiliar (CP-T)
Concurso Público para Ingresso nos Quadros Complementares (QC-CA e FN)
Concurso Público para Ingresso no Corpo Auxiliar de Praças (CPA-CAP)

Concurso Público oriundo do Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais:

Curso de Formação de Soldados Fuzileiros Navais (C-FSD-FN T I e II)

Processo Seletivo oriundo do CIAGA:

Processo Seletivo para a Escola de Formação de Oficiais da Marinha Mercante – (P/S EFOMM)

6.2.2 – Procedimentos

Os Editais dos concursos, procedimentos, documentos necessários, calendários de eventos e acompanhamento das etapas, podem ser acessados nos sites das OM originárias:

Diretoria de Ensino da Marinha – DensM: www.ensino.mar.mil.br.

Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais – CPESFN: www.cgcfm.mar.mil.br.

Centro de Instrução Almirante Graça Aranha – CIAGA: www.ciaga.mar.mil.br.

Outros esclarecimentos poderão ser obtidos na Divisão de Concursos da Capitania Fluvial de Porto Alegre: (51) 3226-1711, Ramal 218.

6.3 Organização Militar com Facilidade Médica (OMFM)

Atendimento médico para atenção básica, encaminhamento de servidores civis e militares da ativa, da reserva ou reformados, usuários do Sistema de Saúde da Marinha, para os órgãos de saúde conveniados à MB, a fim de que seja prestada Assistência Médico-Hospitalar.

6.3.1 Serviços

a) Área Médica: atendimento clínico geral presencial e em Organização de Saúde Extra Marinha (OSE), demais clínicas e internações.

b) Área Odontológica: Atendimento em OSE.

c) Serviços Complementares: Atendimento em OSE de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e exames complementares.

6.3.2 Procedimentos

a) Atendimento em Organização de Saúde Extra Marinha (OSE):

- Comparecer na Divisão de Saúde para solicitar a Guia de Apresentação do Usuário (GAU);

- GAU para atendimento médico especializado: preferencialmente com encaminhamento médico prévio;

- GAU para Exames Complementares: é necessário trazer solicitação médica;

- GAU para Procedimentos de Média e Alta Complexidade: é necessário trazer solicitação médica, exames prévios e custos (três valores); e

- Somente agendar consultas e procedimentos após a emissão da GAU.

b) Atendimento de Emergência:

- Dirigir-se prioritariamente a hospitais ou policlínicas do Exército ou da Aeronáutica, a hospitais públicos ou, não sendo possível o atendimento em organização militar ou pública,

dirigir-se a Organizações de Saúde civis, credenciadas desta Capitania, ou de outra OM da MB, e em caráter excepcional, a um hospital privado não credenciado;

- Nos casos de urgência em que o usuário for atendido em OSE credenciada, com internação ou não, deverá ser adotada a seguinte providência: o paciente, ou seu responsável legal ou autorizado, deverá comunicar o fato à OMH/OMFM da área, nas primeiras 24 horas; e

- Nos casos de urgência, em que o usuário for atendido por OSE não credenciada pela MB, que exijam internação, deverá ser adotada a seguinte providência: o paciente ou seu responsável legal ou autorizado deverá comunicar o fato à OMH/OMFM da área, dentro das primeiras 48 horas, quando a urgência ocorrer nas cidades-sede dos Hospitais Navais, e em 72 horas nas demais localidades.

6.3.3 Documentação/Condições para o atendimento

Para o atendimento é necessário ter o Cadastro no FUSMA com o prazo da assistência médico-hospitalar (AMH) válido e residir na área de abrangência da CFPA, exceto nos casos de comprovada emergência.

Deverá apresentar o documento de identidade expedida pela MB com prazo de validade atualizado.

6.3.4 Horário de atendimento

Para solicitar a Guia de Apresentação do Usuário (GAU), o atendimento ao público na Divisão de Saúde é realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 08h30 às 11h30.

6.3.5 Acompanhamento dos Processos

Os processos poderão ser acompanhados pessoalmente na Divisão de Saúde ou por telefone (051) 3226 1711 – Ramal 228 (fone/fax).

6.4 Ensino Profissional Marítimo (EPM)

6.4.1 Execução de Cursos de Formação para Aquaviários (Convés e Máquinas), 2º grupo Fluviários, 3º grupo Pescadores (Convés e Máquinas).

6.4.2 Curso de Adaptação para Aquaviários – CAAQ CT/S (Cozinheiro, Taifeiro, Enfermeiro e Auxiliar de Saúde).

Procedimentos: Para inscrição nos cursos especiais aprovados no PREPOM anual, deverão ser cumpridas as exigências específicas para cada curso. Para tanto, é necessária a consulta ao site da Diretoria de Portos e Costas: www.dpc.mar.mil.br.

6.4.3 Revalidação da Carteira de Habilitação de Órgãos Públicos (CHOP).

Procedimentos: apresentar Ofício de encaminhamento da CHOP a ser revalidada, em papel timbrado do respectivo Órgão Público, contendo a informação de que o mesmo encontra-se em efetivo serviço ativo daquele Órgão Público; cópia da identidade funcional, cópia do comprovante de endereço atualizado, com CEP, em nome do interessado; atestado médico de boas condições físicas e mentais; e a CHOP original a ser revalidada.

6.4.4 Revalidação da Caderneta de Inscrição e Registro (CIR) / Ascensão de categoria

Procedimentos: apresentar cópia da identidade ou CNH dentro da validade, cópia do comprovante de endereço atualizado, com CEP, em nome do interessado; Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), assinado por médico do trabalho, atestando boas condições de saúde física, mental, auditiva e visual; cópia da etiqueta de dados da CIR; a CIR original a ser revalidada; caso a revalidação seja por motivo de esgotamento da CIR, deverá ser apresentada uma foto 5x7, de data recente e fundo branco sem chapéu; no caso da ascensão de categoria, apresentar também a Certidão de Tempo Efetivo de Embarque.

6.4.5 Atualização/revalidação de certificados DPC-1034

Procedimentos: apresentar cópia da identidade ou CNH dentro da validade, cópia do comprovante de endereço atualizado, com CEP, em nome do interessado; cópia da etiqueta de dados da CIR; cópia do certificado a ser atualizado/revalidado; e GRU paga. Para mais informações, verifique o item 0116 da NORMAM-13/DPC.

6.4.6 Revalidação do certificado DPC-1031

Procedimentos: apresentar os documentos relacionados no item 0121 da NORMAM-13/DPC (www.dpc.mar.mil.br).

6.4.7 Aplicação de provas para Aquaviários – APAQ/SISPEL

Procedimentos: agendar com, no mínimo, 48 horas de antecedência, junto ao EPM (051) 3226-1711 ou 3226-1367 – Ramais 210/229.

6.4.8 Emissão das etiquetas e certificados de homologação dos cursos da NORMAM-24/DPC

Procedimentos: as entidades credenciadas pela MB deverão apresentar a documentação de cada curso ministrado, de acordo com as especificações constantes na NORMAM-24/DPC (www.dpc.mar.mil.br).

6.4.9 Emissão de certificados DPC-1037 A/B/C (Portuários)

Procedimentos: o Ensino Profissional Marítimo mantém a supervisão e fiscalização do PREPOM-Portuários, desde a indicação dos cursos até a emissão dos certificados, mediante a documentação apresentada pelo OGMO local, conforme preconiza a NORMAM-32/DPC (www.dpc.mar.mil.br).

Os serviços solicitados ao EPM terão os seguintes prazos de execução:

- Ascensão de categoria de aquaviários: sete dias;
- Emissão de Licença de Categoria Superior: dez dias;
- Transferência de Categoria, Seção ou Grupo: quinze dias;
- Emissão dos certificados DPC-1034: dez dias;
- Emissão de CIR: dez dias;
- Revalidação de CIR/Emissão de etiquetas de dados: 05 dias;
- Homologação de certificados relativos à NORMAM-24/DPC: vinte dias;
- Emissão de certificados DPC-1037 A/B/C (portuários): dez dias; e
- Transferência de Jurisdição de aquaviários: dez dias.

6.4.10 Acompanhamento dos Processos:

As solicitações de informações sobre andamento de processos em tramitação serão fornecidas pelo GAP no balcão de atendimento ou através de contato telefônico: (051) 3226-1711 ou 3226-1367 – Ramais 210/229.

6.5 Segurança do Tráfego Aquaviário (STA)

6.5.1 Serviços

- a) Registro, inscrição e renovação de títulos de embarcações;
- b) Realização de Perícias e Vistorias em embarcações;
- c) Emissão de documentos relativos a vistorias em embarcações;
- d) Despacho de embarcações; e
- e) Emissão de Carteira de Habilitação de Amador.

6.5.2 Procedimentos

Todos os procedimentos são iniciados no balcão de atendimento do GAP, sendo possível obter informações através de contato telefônico: **(051) 3226-1711 – Ramal 215**, ou através de consulta ao site: www.dpc.mar.mil.br ou, ainda, pelo e-mail: cfpa.secom@marinha.mil.br.

6.5.3 Documentação

Os documentos necessários para todas as ações previstas, relativas às embarcações e empresas de mergulho e Carteira de Habilitação de Amador (CHA), estão disponíveis para consulta no sítio cfpa.mar.mil.br ou dpc.mar.mil.br.

6.5.4 Prazos

a) 05 dias úteis:

Cadastramento de Perito em Agulha Magnética

Termo de entrega de embarcação

b) 07 dias úteis:

Cartão de Tripulação de Segurança (CTS)

Certidão Relativa a situação de Embarcação

c) 10 dias úteis:

Certificados de Arqueação/Notas de Arqueação (CNA)

Certificado de Segurança da Navegação (CSN)

Certificado Nacional de Borda Livre (CNBL)

2ª Via de Licenças de Construção (LC)

2ª Via de Licença de Alteração (LA)

2ª Via de Licença de Reclassificação

2ª Via de Licença Provisória para entrar em Tráfego

TIE/TIEM

Registro de embarcação no Registro Especial Brasileiro (REB)

Cancelamento de Registro de Embarcação

Transferência de Propriedade de embarcação registrada na CFPA

Registro e Averbação de ônus para embarcação inscrita na CFPA

Cancelamento de ônus para embarcação inscrita na CFPA

Cadastramento de Empresas de Mergulho

Cadastramento de Marinas, Clubes e Entidades Náuticas

Cadastramento de Pessoa Física para Treinamento Náutico

Renovação de Cadastramento de Grupo de Escoteiros

Carteira de Habilitação de Amador

d) 15 dias úteis:

Certificado de Segurança da Navegação (CSN)

Licenças de Construção (LC) ou Licença de Construção para Embarcações já Construídas (LCEC)

Licença de Alteração (LA)

Licença de Reclassificação

Licença Provisória para entrar em Tráfego

Cadastramento de Escola Náutica

Cadastramento de Estabelecimento Náutico habilitado para curso de Vela

Cadastramento de Grupo de Escoteiros

e) 24 dias úteis:

Transferência de Jurisdição registrada na CFPA

f) 42 dias úteis:

Cancelamento de ônus para embarcação registrada no Tribunal Marítimo (TM)

g) 50 dias úteis:

Registro de embarcações no Tribunal Marítimo (AB maior que 100)

Emissão de DPP/PRPM

Transferência de Propriedade de embarcação registrada no TM

Registro e Averbação de ônus para embarcação registrada no TM

h) 60 dias úteis:

Transferência de Jurisdição registrada no TM

6.5.5 Acompanhamento dos Processos:

As solicitações de informações sobre andamento de processos em tramitação serão fornecidas no balcão de atendimento pelo GAP, sendo possível obter informações através de contato telefônico: (051)3226-1711 – Ramal 215, ou através de consulta ao site www.dpc.mar.mil.br ou, ainda, pelo e-mail cfpa.secom@marinha.mil.br.

CAPITANIA FLUVIAL DE PORTO ALEGRE

“Rios e Lagos Seguros e Limpos”