

MARINHA DO BRASIL

AGÊNCIA DA CAPITANIA DOS PORTOS EM PARATY



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INTRODUÇÃO

Criada e Regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem o propósito de informar os serviços prestados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, das formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Dentro desse enfoque e acreditando ser, este canal de comunicação, de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que realiza, a Agência da Capitania dos Portos em Paraty (AgParaty), elaborou a sua Carta de Serviços ao Usuário, onde divulga os principais serviços que são oferecidos, orientando quanto aos seus requisitos, explicando como cada um é realizado e, também, disponibilizando ao usuário, meios de emitir sugestões, enviar reclamações ou denúncias sobre eventuais ocorrências externas afetas à atividade-fim da AgParaty, assegurando a sua efetiva participação na avaliação dos serviços prestados.

Dessa maneira, acreditamos que o relacionamento entre o cidadão e a AgParaty se dará de forma transparente, permitindo que a sociedade fiscalize e controle os serviços prestados para que, por meio das avaliações periódicas, colhidas junto ao público usuário dos serviços, possamos melhorar a qualidade do nosso atendimento.

APRESENTAÇÃO

Criada pelo Decreto Presidencial nº 12.886 de 28 de fevereiro de 1918, a Agência da Capitania dos Portos em Paraty tem como principal função realizar as atividades de fiscalização do Tráfego Aquaviário, obras irregulares em terrenos de Marinha, prevenção e controle da poluição no mar, por derramamento de óleo e substâncias nocivas, bem como participar dos eventos de Busca e Salvamento (SAR), a realização de cursos atinentes ao Ensino Profissional Marítimo – EPM (cursos de aquaviários) e aplicação de exames para Amadores.

A Agência da Capitania dos Portos em Paraty tem o propósito de 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 e à segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção de poluição hídrica por parte das embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.

➤ **Localização e funcionamento do Grupo de Atendimento ao Público (GAP)**

A AgParaty está localizada na Rua Doutor Pereira, nº 36 – Centro Histórico – Paraty – RJ, CEP: 23970-000, ao lado da Casa da Cultura de Paraty.

O atendimento ao público é realizado, mediante prévio agendamento eletrônico, por meio dos atendentes do GAP, que é situado bem na fachada principal do prédio da AgParaty.

➤ **Horário de atendimento**

O atendimento ao público é realizado de segunda a sexta-feira em dias úteis, no horário das 8h30 às 12h e das 13h30 às 15h30, exceto em dias de eventos militares, os quais serão informados por meio de avisos fixados na entrada do GAP, com a devida antecedência.

O período compreendido entre 12h e 13h30 é dedicado à retirada de documentos prontificados, esclarecimentos de dúvidas e à realização de fotografias (necessárias à emissão de documentos).

➤ **Estacionamento**

Não há disponibilidade de estacionamento na Agência. O público em geral poderá utilizar-se de estacionamentos rotativos nas proximidades.

➤ **Formas de comunicação**

Além do atendimento presencial, a AgParaty disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- WhatsApp: (24) 98129-0083 (Canal EXCLUSIVO para a divulgação de informações acerca dos resultados de provas de Amadores e da conclusão dos Processos de Título de Inscrição de Embarcações (TIE/TIEM)).
- Internet: Por meio do site www.marinha.mil.br/agparaty onde são disponibilizadas informações gerais, acesso ao acompanhamento de processos, consulta as normas da Autoridade Marítima e modelos de formulários utilizados em nossos atendimentos.
- Atendimento telefônico: (24) 3371-1583.
- E-mail (Ouvidoria): agparaty.ouvidoria@marinha.mil.br, onde poderão ser encaminhados elogios, reclamações e sugestões.

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

➤ **Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários**

Os militares da AgParaty 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.

➤ ***Critérios de atendimento***

O atendimento ao público para solicitação de serviços é realizado presencialmente, mediante agendamento eletrônico realizado em computadores, tablets, celulares, no pou-up de agendamento, disponível no site da Agência da Capitania dos Portos em Paraty (www.marinha.mil.br/agparaty).

Ao acessar o site mencionado, o usuário clicará na opção **“CLIQUE AQUI PARA AGENDAR E/OU GERAÇÃO DE GRU”**, selecionar a Organização Militar em que deseja ser atendido (**Agência da Capitania dos Portos em Paraty**), em seguida selecionar a primeira opção “serviços disponíveis e geração de GRU”. Seguir conforme abaixo:

- 1 – Selecionar o **serviço pretendido**, ou digitar uma palavra relacionada ao serviço pretendido, por exemplo: amador ou habilitação, transferência, etc;
- 2 – Após selecionar o serviço pretendido, verificar os documentos necessários exibidos logo abaixo, a serem apresentados por ocasião do atendimento presencial;
- 3 – Caso exista a opção **“Gerar GRU”** (em vermelho) após o título do serviço, clicar nesta opção, inserir os dados pessoais; e
- 7 – Clicar em **“gerar a GRU”**.

Observações:

- a) A GRU só poderá ser paga UM DIA ÚTIL após a sua emissão, devendo ser guardado o recibo de pagamento.
- b) A GRU é compensada EM ATÉ 02 DIAS ÚTEIS após seu pagamento.
- c) Caso o serviço selecionado não possua o link “gerar GRU”, significa que não será necessário realizar pagamento de GRU, para fazer o agendamento eletrônico.

➤ ***Agendamento Eletrônico***

Após a compensação da GRU, o usuário deverá acessar novamente o site da Agência da Capitania dos Portos em Paraty e seguir os seguintes procedimentos:

AGENDAMENTO COM O USO DE GRU:

- 1 – Clicar em **“clique aqui para agendar e/ou geração de GRU”**;
- 2 – Selecionar a Organização Militar em que deseja ser atendido (**Agência da Capitania dos Portos em Paraty**);
- 3 – Clicar em **“Agendamento para único CPF/CNPJ”** ou **“Agendamento para representante legal (obrigatório procuração)”**, conforme o caso;

- 4 – Clicar no botão **“Clique aqui para Agendar”**
- 5 – Leia as orientações e marque a caixa **“Li e concordo”** e, em seguida, clique em **“próximo”**;
- 6 – No canto superior esquerdo, selecione o **“tipo de documento”** (CPF ou CNPJ), insira os dados e clique em **“próximo”**;
- 7 – Clique em **“serviços com GRU”**;
- 8 – Clique em **“Adicionar serviço”**;
- 9 – Digite o **“número da GRU”**;
- 10 – Selecione o **“serviço desejado”**;
- 11 – Clique em **“próximo”**;
- 12 – Escolha a data e a hora do atendimento presencial;
- 13 – Clique em **“próximo”**;
- 14 – Marque a caixa **“estou ciente”**;
- 15 – Clique em **“finalizar”**;
- 16 – Clique em **“imprimir”**;
- 17 – Clique em **“fechar”**; e
- 18 – Clique em **“encerrar agendamento”**.
- 19 – Guarde o comprovante do agendamento impresso ou o arquivo digital, para ser apresentado no momento do atendimento presencial. A relação de documentos a serem apresentados constará no citado comprovante.

AGENDAMENTO SEM O USO DE GRU:

- 1 – Clicar em **“agendar e/ou geração de GRU”**;
- 2 – Selecionar a Organização militar em que deseja ser atendido (**Agência da Capitania dos Portos em Paraty**);
- 3 – Clicar em **“Agendamento para único CPF/CNPJ”** ou **“Agendamento para representante legal”**, conforme o caso;
- 4 – Clicar no botão **“Clique aqui para Agendar”**
- 5 – Leia as orientações e marque a caixa **“Li e concordo”** e, em seguida, clique em **“próximo”**;
- 6 – No canto superior esquerdo, selecione o **“tipo de documento”** (CPF ou CNPJ), insira os dados e clique em **“próximo”**;
- 7 – Clique em **“serviços sem GRU”**;
- 8 – Clique em **“adicionar serviço”**
- 9 – Selecione o **“grupo de serviços”**; escolha o **“serviço selecionado”**;
- 10 – Clique em **“próximo”**;
- 11 – Escolha a data e a hora do atendimento presencial;
- 12 – Clique em **“próximo”**;
- 13 – Marque a caixa **“estou ciente”**;
- 14 – Clique em **“finalizar”**;
- 15 – Clique em **“imprimir”**;
- 16 – Clique em **“fechar”**; e
- 17 – Clique em **“encerrar agendamento”**.

18 – Guarde o comprovante do agendamento impresso ou o arquivo digital, para ser apresentado no momento do atendimento presencial, nele terá a relação de documentos a serem apresentados.

Observação: quando o usuário digitar o seu CPF/CNPJ e não mostra seu primeiro nome junto das iniciais do sobrenome, seguidos de asteriscos (por exemplo JOSÉ D* S**** B*****), será necessário o preenchimento do cadastro do usuário.

NOTA: Por ocasião do atendimento presencial, no dia agendado, faz-se necessário que o usuário chegue com 15 minutos de antecedência. Após 15 minutos do horário agendado, caso o usuário não esteja presente, o atendimento será cancelado.

➤ ***Condições de limpeza e conforto***

O Grupo de Atendimento ao Público (GAP) dispõe de sala de atendimento equipado com ar-condicionado, cadeiras, televisão e bebedouro, sendo uma de nossas premissas o padrão de limpeza.

➤ ***Prazo de cumprimento dos serviços***

Estaremos sempre empenhados em prontificar os processos em tramitação com a maior brevidade possível, todavia, este poderá variar de acordo com a complexidade do serviço solicitado, principalmente quando for necessária a realização de pesquisas em documentos emitidos há vários anos e que não constam mais do nosso arquivo temporário ou quando a sua busca depender de resposta de outros órgãos. Porém, estima-se que a maior parte das solicitações deva ser atendida num prazo de até 60 dias, exceto quando especificado diferentemente nesta Carta. Aqueles que requererem maior prazo, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas cumpridas e pendentes e às estimativas de prazos. As informações sobre andamento de processos serão fornecidas por meio do site da AgParaty, na opção “[Consulta Processual](#)”. Sempre que for identificada alguma pendência durante o andamento do processo, o prazo será suspenso e o interessado comunicado a fim de que seja sanada a exigência.

Os requerimentos recebidos referentes a assuntos de rotina serão analisados e respondidos, normalmente, em até 30 dias úteis, contados a partir da data do respectivo protocolo.

Os processos serão protocolados mediante a apresentação de todos os documentos que foram listados no momento do agendamento. Na análise dos processos, nos setores técnicos, se forem constatadas impropriedades, eles ficarão em “exigência” por um prazo máximo de 60 dias corridos, sendo após esse período, indeferidos e encerrados definitivamente.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Toda solicitação para prestação de serviços a esta Agência deverá ser acompanhada de requerimento, disponível no site da AgParaty, endereçado ao Agente, assinado pelo interessado ou pelo seu representante legal (necessário procuração).

Os serviços oferecidos pela Agência da Capitania dos Portos em Paraty são realizados por meio das Seções de Ensino Profissional Marítimo (EPM) e de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), sendo, os procedimentos para cada tipo de serviço, instruídos nas Normas da Autoridade Marítima (NORMAM), elaboradas pela Diretoria de Portos e Costas (DPC) e disponibilizadas em nosso site www.marinha.mil.br/agparaty.

Atendendo ao propósito desta Carta, existe um link abaixo com os serviços afetos ao EPM e STA mais comumente solicitados, facilitando, dessa forma, para o usuário, a apresentação de documentos e procedimentos requeridos na execução de cada um deles. É importante mencionar que o usuário pode realizar o serviço pretendido de forma autônoma, tornando dispensável a contratação de despachantes.

Os serviços que não estejam nesta carta deverão seguir as orientações das NORMAM.

Em todos os casos, conforme necessário, documentos adicionais poderão ser exigidos para melhor instruir o serviço solicitado ou em virtude de alterações na legislação vigente.

Por medida de segurança os documentos gerados nos processos somente poderão ser retirados pelo próprio interessado ou por seu Procurador, por meio de apresentação de instrumento legal, registrado em cartório ou conforme previsto na lei nº 13.726/2018.

Para a transferência de propriedade de embarcações é necessário antes de realizar o agendamento eletrônico, que o recibo de compra e venda (parte inferior do TIE/TIEM), esteja com as assinaturas do comprador e do vendedor, reconhecidas por **autenticidade** em qualquer Cartório e Registro do documento* no **Cartório Marítimo (Av. Embaixador Abelardo Bueno nº 1, Loja 105 – Dimension Office & Park, Barra da Tijuca, Tel. 21 3993-1954)**.

*Em cumprimento às decisões judiciais exaradas nos autos da **Execução Provisória do Processo nº 0027077-39.2005.4.02.5101 (2005.51.01.027077-9), da Justiça Federal - Seção Judiciária do Rio de Janeiro; ao Provimento Conjunto nº 020/2014 – CJRMB/CJCI do TJ/PA; e do Provimento nº 30/2015, relativo ao Processo nº 250692015, do Tribunal de Justiça do Maranhão**, nos processos administrativos de registros e averbações atinentes às embarcações, que os respectivos negócios jurídicos sejam lavrados ou averbados previamente nos Cartórios Marítimos dos Estados do Rio de Janeiro, do Pará e do Maranhão, quando se tratar de pessoas físicas ou jurídicas residentes e domiciliadas nos Estados do Rio de Janeiro, do Pará e do Maranhão, respectivamente.

Abaixo temos um link com tabelas de indenizações constantes nas Normas da Autoridade Marítima, em especial NORMAM-01, 02, 03 e 11 (anexos 10-D, 8-E, 1-C e 2-A), respectivamente. Os valores das indenizações poderão também ser obtidos diretamente ao se verificar os documentos para o serviço pretendido, clicando em gerar GRU, conforme orientado acima.

Após a emissão e impressão da Guia, o usuário deverá providenciar o pagamento em qualquer banco do sistema de compensação ou pelo Internet Banking (caso o pagamento não ocorra até a data de vencimento constante na Guia, será necessária a emissão de nova GRU). O agendamento de atendimento presencial só será possível após a compensação da GRU.

Para visualizar os serviços oferecidos e a documentação necessária, selecione a Organização Militar (Agência da Capitania dos Portos em Paraty) e o serviço desejado clicando [**AQUI.**](#)

Para visualizar a Carta de Serviços aos Usuários disponibilizado pela Diretoria de Portos e Costas, clique [**AQUI.**](#)

Para visualizar as principais tabelas de indenizações clique:

[**NORMAM-01**](#)

[**NORMAM-02**](#)

[**NORMAM-03**](#)

[**NORMAM-11**](#)