

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

MARINHA DO BRASIL

CAPITANIA FLUVIAL DE MINAS GERAIS (CFMG)



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GES

2019

APRESENTAÇÃO

Regulamentada pelo [Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017, que revogou o [Decreto nº 6.932](#), de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Usuário tem o propósito de informar os serviços prestados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e funcional que atendem diretamente aos cidadãos, assim como as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao divulgar sua Carta de Serviços ao Usuário, a CFMG, pretende facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços e estimular a participação do cidadão no aprimoramento dos processos, por meio da apresentação de sugestões. Dessa maneira, ao permitir que o cidadão fiscalize e controle seus serviços, por meio de avaliação periódica, que ora está sendo implantada, a capitania pretende melhorar ainda mais seu relacionamento com a sociedade.

Belo Horizonte-MG, em 06 de dezembro de 2019.

NICÁCIO SATIRO DE ARAÚJO

Capitão de Mar e Guerra

Capitão dos Portos

IDENTIDADE FUNCIONAL

Missão da CFMG

A CFMG 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, salvaguarda da vida humana e segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio na área de sua jurisdição

Para a consecução de seu propósito, compete à Capitania, dentre outras, as seguintes tarefas:

I - Cumprir e fazer cumprir a legislação, os atos, as normas, os regulamentos e os procedimentos, nacionais e internacionais, que regulam o tráfego fluvial e lacustre, relativos à salvaguarda da vida humana e à segurança da navegação, nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio; e fazer cumprir a legislação, os atos e normas, nacionais e internacionais, que regulem os tráfegos marítimos, fluvial e lacustre;

II - fiscalizar o serviço de praticagem;

III - realizar inspeções navais e vistorias;

IV - instaurar e/ou conduzir Inquéritos Administrativos referentes aos Fatos e Acidentes de Navegação (IAFN) e Investigações de Segurança de Acidentes e Incidentes Marítimos (ISAIM), de acordo com a legislação específica em vigor;

V - Auxiliar o serviço de socorro e salvamento marítimo, de acordo com o determinado pelo Comando do 1º Distrito Naval;

VI - Concorrer para a fiscalização e a manutenção da sinalização náutica;

VII - Executar as atividades atinentes ao Ensino Profissional Marítimo (EPM), no que lhe competir;

VIII - Executar, quando determinado, atividades atinentes ao Serviço Militar;

IX - Cumprir e fazer cumprir as determinações emanadas dos representantes da Autoridade Marítima Brasileira (AMB), de acordo com as competências que lhes foram delegadas;

X - Executar as tarefas de fiscalização necessárias à manutenção da boa ordem do tráfego aquaviário;

XI - Seguir as orientações técnicas emanadas da Diretoria de Portos e Costas (DPC), no que se refere à Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), ao Ensino Profissional Marítimo (EPM) e à prevenção da poluição hídrica;

XII - Elaborar, manterem atualizadas e divulgar as Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos (NPCP); e

XIII - Manter registros atualizados das informações e características relativas aos portos, terminais e instalações portuárias.

Visão de Futuro

Promover a reorganização, capacitação e motivação do seu pessoal, bem como aprimorar sua estrutura logística e operacional, a fim de oferecer serviços de qualidade para a Sociedade, devendo ser reconhecida, até 2024, como uma Capitania dos Portos de excelência da Marinha do Brasil.

Valores

Os valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta dos componentes da força de trabalho de uma Instituição. Os valores adotados pela CFMG são os mesmos valores adotados pela MB traduzidos por meio do conjunto dos princípios e costumes expressos na Rosa das Virtudes:

Honra, Lealdade, Iniciativa, Cooperação, Espírito de Sacrifício, Zelo, Coragem, Ordem, Fidelidade, “Fogo Sagrado”, Tenacidade, Decisão, Abnegação, Espírito Militar, Disciplina e Patriotismo.

Acrescidos dos valores referentes a uma Organização de excelência naquilo que executa, como:

- Administração sempre pautada dentro dos princípios morais e constitucionais da ética, da eficiência e da eficácia;
- Qualificação técnico-profissional e valorização dos recursos humanos;
- Aprimoramento contínuo, buscando sempre inovação para melhoria dos processos;
- Fornecimento de serviços e produtos de alta qualidade;
- Foco no atendimento das necessidades logísticas das Organizações Militares Apoiadas (OMAp); e
- Responsabilidade socioambiental.

Organização e Localização

A Capitania Fluvial de Minas Gerais está situada no município de Belo Horizonte-MG. A CFMG dispõe ainda de duas Delegacias Subordinadas e uma Divisão de Saúde. O endereço, telefones e horários de atendimento ao público, mediante agendamento eletrônico na CFMG, são os seguintes:

Capitania Fluvial de Minas Gerais:

A. Celso Porfírio Machado nº 1100, Belvedere, Belo Horizonte-MG, CEP 30.320-400; Telefones: (31) 98312-3257 (somente mensagem por Whatsapp); e
Disque Denúncia: (31) 3567-0729 (24 horas);

Atendimento ao Público:

Através de agendamento eletrônico pela internet ([Capitania Fluvial de Minas Gerais](#))

Horários: 08h15 às 11h00 e 12h15 às 15h00, nos dias úteis.

Obs. Não é necessário agendamento para retirada de documentos, cumprimento de exigências e demandas do Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI).

Delegacias Subordinadas:

Delegacia Fluvial de Piraropa - Av. São Francisco, 758 - Centro, Pirapora – MG, CEP: 39270-000; e

Delegacia Fluvial de Furnas - R. Lavras, 288, São José da Barra - MG, CEP: 37945-000.

DIVISÃO DE SAÚDE:

Av. Raja Gabáglia, 303 - Cidade Jardim, Belo Horizonte-MG, CEP: 30380-103.

COMPROMISSOS FUNCIONAIS

Os profissionais da CFMG se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção individualizada. Sendo priorizados os atendimentos de: idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes. Sendo o atendimento presencial com marcação eletrônica, pela internet, no site da CPES ([Capitania Fluvial de Minas Gerais](#)), exceto quando especificado diferentemente nesta Carta.

No que se refere aos serviços de retiradas de documentos prontos, retiradas de exigências e assuntos relativos ao Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI), o atendimento será realizado por meio de sistema eletrônico de senha, respeitando-se a ordem de chegada e as prioridades. Os demais atendimentos requerem prévio agendamento como citado no parágrafo anterior.

Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados. Os servidores da CFMG se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação.

As reclamações e/ou sugestões poderão ser expressas após cada atendimento, quando o usuário será convidado a responder a uma **Pesquisa de Satisfação** que será enviada por email, registrado durante o atendimento, além dos canais para reclamação já descritos no corpo desta Carta.

SERVIÇOS PRESTADOS

Serviços Prestados

A CFMG presta diversos serviços à comunidade náutica; os principais deles são apresentados na relação seguinte.

Caso o serviço desejado não conste da relação, o usuário deverá procurar no site da Capitania por “outros serviços”.

Serviços Prestados aos Usuários:

- Alteração cadastral, Cancelamento e Registro de ônus;
- Ascensão e Transferências de Aquaviário;
- Atestado de Inscrição Temporária (AIT);

- Audiência com o Capitão dos Portos.
- Cadastramento de Entidades Náuticas para Treinamento de Amadores;
- Cadastramento empresas de mergulho e entidades náuticas;
- Cancelamento de Inscrição e Registro de embarcações;
- Cartão de Tripulação de Segurança (CTS);
- Carteira de Habilitação de Amadores (CHA);
- Certidão de Inteiro Teor de Embarcações;
- Certificado de Segurança da Navegação (CSN);
- Certificado e Nota de Arqueação;
- Certificado Nacional de Borda Livre;
- Certificados e Certidões de Aquaviário;
- Despacho de Embarcações;
- Inscrição e Registro de embarcações;
- Licenças (LC, LCEC, LA, LR e LPET);
- Livro, CIR e ROL;
- Notificações e Autos;
- Parecer de obras e dragagem;
- Perícias, Vistorias e Declarações;
- Registro de Armador;
- Renovação e 2ª via de TIE, TIEM, DPP e PRPM;
- Transferência de jurisdição de embarcação;
- Transferência de propriedade de embarcação; e
- Outros Serviços.

INDENIZAÇÕES PELOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela CFMG são realizados mediante pagamento de indenização, a ser efetuada pelo interessado diretamente ao Tesouro Nacional, por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU). Alerta-se aos usuários que os serviços somente serão prestados após a compensação bancária das GRU afetas aos mesmos.

Emissão das GRU

Para emissão das GRU os interessados deverão seguir os seguintes procedimentos:

- 1 – Acessar a página da Diretoria de Portos e Costas (DPC) na *internet* e selecionar a aba **Serviços da Diretoria**, ou selecionar o *link* [Gerar GRU](#)
- 2 – Na Seção “GRU – Guia de Recolhimento da União”, selecionar **Serviços Administrativos, Educacionais e Vistorias**.
- 3 – Caso concorde com as condições apresentadas, marcar o botão **Li e concordo com as condições acima** e selecionar **Continuar**.
- 4 – Selecionar a Organização Militar desejada (local onde o serviço será prestado), no caso da CFMG, selecionar **Capitania dos Fluvial de Minas Gerais**.
- 5 – Selecionar a categoria correspondente ao serviço desejado.
- 6 – Selecionar o tipo do serviço desejado.
- 7 – Selecionar o serviço desejado.
- 8 – Preencher os demais campos.
- 9 – Verificar o preenchimento quanto à correção das informações.
- 10 – Selecionar **Gerar Boleto**.

Pagamento das GRU

Após a emissão e impressão das GRU, o pagamento poderá ser realizado em qualquer banco. Caso o pagamento não ocorra até a data de vencimento, será necessária a emissão de uma nova GRU.

Normalmente as GRU são compensadas dois dias úteis após o seu pagamento.

Ao realizar o agendamento do serviço, lembre-se que o mesmo somente será realizado após a compensação da GRU. Antes de dirigir-se à CFMG para requerer o serviço verifique se a GRU foi compensada, para tal:

- 1 – Acessar a página da Diretoria de Portos e Costas (DPC) na *internet* e selecionar a aba **Serviços da Diretoria**, ou selecionar o *link* [Verificar Compensação de GRU](#).
- 2 – Na Seção “GRU – Guia de Recolhimento da União”, selecionar **Comprovante de Pagamento**.