

MARINHA DO BRASIL

COMANDO DO 4º DISTRICTO NAVAL



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO



Comandante da Marinha
Almirante-de-Esquadra Ilques Barbosa Junior

Comandante de Operações Navais
Almirante-de-Esquadra Leonardo Puntel

Diretor de Portos e Costas
(Diretoria Técnica Especializada)
Vice-Almirante Roberto Gondim Carneiro da Cunha

Comandante do Quarto Distrito Naval
Vice-Almirante Newton de Almeida Costa Neto

Capitão dos Portos da Amazônia Oriental
Capitão de Mar e Guerra Manoel Oliveira Pinho

Sumário

Apresentação	5
Informações Gerais	6
Identidade Institucional	7
1. Compromissos assumidos	
1.1 Atenção, Respeito e Cortesia no Atendimento aos Usuários	9
1.2 Critérios de Atendimento	9
1.2 Critérios de Atendimento	9
1.3 Condições de Limpeza e Conforto	9
1.4 Tempo de Espera para Atendimento	10
1.5 Prazo para Prestação dos Serviços.....	10
1.6 Formas de Comunicação com o Usuário.....	11
2. Serviços oferecidos	
2.1 Documentos a Serem Emitidos e Serviços a Serem Prestados na Área do Ensino Profissional Marítimo (EPM)	12
2.1.1 Divulgação de Cronograma de Cursos.....	13
2.1.2 Processo Seletivo para Cursos	13
2.1.3 Emissão de Certidão de Histórico Escolar.....	14
2.1.4 Curso de Aperfeiçoamento de Aquaviário	13
2.1.5 Inscrição de Aquaviário no SISAQUA.....	14
2.1.6 Emissão de Certificado de Curso.....	14
2.1.7 Emissão de Caderneta de Inscrição e Registro (CIR).....	15
2.1.8 Emissão de Etiqueta de Dados Pessoais da CIR.....	16

2.1.9 Expedição de Ofício para Identificação.....	16
2.1.10 Transferência de Categoria Profissional.....	16
2.1.11 Transferência de Jurisdição para Aquaviário.....	17
2.1.12 Emissão de Licença para Categoria Superior.....	18
2.1.13 Emissão de Certidão de Serviços de Guerra.....	18
2.2 Serviços do Departamento de Segurança do Tráfego Aquaviário.....	18
2.2.1 Cadastro de Embarcações.....	18
2.2.2 Habilitação de Amadores.....	19
2.2.3 Cadastro de Embarcações no Tribunal Marítimo.....	20
2.2.4 Vistoria em Obras Sobre/Sob Águas Jurisdicionais Brasileiras.....	20
2.2.5 Vistorias em Embarcações.....	21
2.2.6 Auto de Infração.....	21
2.2.7 Despacho de Embarcações.....	22
2.2.8 Liberação de Embarcações Apreendidas.....	23
2.2.9 Recebimento de Denúncias.....	24
2.2.10 Venda de Cartas Náuticas e Publicações da DHN e da DPC.....	24
2.3 Serviços do Grupo Especial de Vistoria e Inspeção.....	24
2.3.1 Perícia e Vistoria de Navios e Plataformas.....	24
2.4 Serviço da Seção de Inquéritos de Acidentes e Fatos da Navegação.....	25
2.4.1 Condução de Sindicâncias e Inquéritos.....	25

Apresentação

A **Carta de Serviços ao Usuário** foi instituída pelo Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017, em substituição a Carta de Serviços ao Cidadão, de 11 de agosto de 2009; tem por objetivo informar aos usuários dos serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, as formas de acesso aos mesmos, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrões de qualidade almejados no atendimento aos cidadãos. Dentro do contexto de melhoria na gestão da qualidade dos serviços, a Capitania dos Portos da Amazônia Oriental (CPAOR) consoante às diretrizes do Governo Federal e por conseguinte, da Alta Administração Naval, ora apresenta sua **Carta de Serviços ao Usuário**, visando estabelecer um canal de comunicação com os usuários e atribuir maiores transparência e visibilidade aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM) do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA).

Sendo assim, o presente documento divulga os serviços prestados pela CPAOR, **apresentando, de forma clara e objetiva**, seus requisitos, finalidades e características, e discorrendo sobre a maneira como cada um deles é tratado antes mesmo de ser acessado pelo público-alvo. E por conceber o usuário do seu sistema de serviços como um cliente-parceiro, indica os procedimentos pertinentes para esses emitirem sugestões, efetivarem reclamações e efetuarem denúncias sobre eventuais ocorrências externas afetas à atividade-fim.

Portanto, **visa assegurar a participação dos usuários no processo contínuo de avaliação, de desenvolvimento e/ou de aperfeiçoamento dos métodos gerenciais vigentes**. E isto, seguramente, tem se constituído um dos nossos principais objetivos organizacionais.

Isto posto, ao divulgar os compromissos de atendimento ao usuário, a CPAOR, na condição de Organização Militar (OM) do SSTA, **tem o firme propósito de ratificar o objetivo estratégico de conferir visibilidade e confiabilidade no processo de melhoria contínua das ações, visando assegurar a excelência dos serviços organizacionais prestados aos clientes-parceiros**.

MANOEL OLIVEIRA PINHO

Capitão de Mar e Guerra

Capitão dos Portos



Rua Gaspar Viana, 575 – Reduto – Belém – PA - CEP 66.010-060

Telefones: (91) 3218-3950 . Fac-Símile: (91) 3224-7690

Disque Segurança da Navegação: 0800-280-7200 ou pelo

aplicativo de mensagem instantâneas: (91) 99114-9187

Endereço Eletrônico: secom@cpaor.mar.mil.br

Sítio na Internet: www.cpaor.mar.mil.br

Sítio na Internet: www.portosempapel.gov.br

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

“Segurança de Navegação: Todos somos responsáveis”

Missão

Contribuir para a orientação, a coordenação e o 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 da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.

Tarefas

Para consecução de seu propósito, compete, em sua área de jurisdição, as seguintes tarefas:

I - cumprir e fazer cumprir a legislação, os atos, as normas, os regulamentos e os procedimentos, nacionais e internacionais, que regulam os tráfegos marítimo, fluvial e lacustre, relativos à salvaguarda da vida humana e à 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;

II - fiscalizar o(s) serviço(s) 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 de 4º Distrito Naval (Com4DN);

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

IX- executar as tarefas de fiscalização necessárias à manutenção da boa ordem do tráfego aquaviário;

X - 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;

XIII - elaborar, manter atualizadas e divulgar as Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos (NPCP); e

XIV - manter registros atualizados das informações e características relativas aos portos, terminais e instalações portuárias.

Visão de Futuro

Até 2021, ser o referencial nas atividades relativas à Segurança do Tráfego Aquaviário (STA) e Ensino Profissional Marítimo (EPM) na área do Com4DN, satisfazendo a comunidade Marítimo-Fluvial por meios dos serviços prestados com excelência.

Valores

Para consecução do seu propósito, a CPAOR busca e preserva a hierarquia, disciplina e tradição naval, a segurança do pessoal e do material, o amor à Marinha do Brasil, a eficiência, a ética militar, lealdade, e a responsabilidade sócio-ambiental. Cultuando em sua tripulação os seguintes valores:

- 1. Abnegação** – Renúncia de interesses individuais em prol dos objetivos organizacionais e propósitos da CPAOR;
- 2. Busca pela excelência** – Ato pelo qual se busca a melhoria contínua, bem como a eficiência no cumprimento da Missão e alcance da Visão de Futuro da OM;
- 3. Competência** – Capacidade decorrente de profundo conhecimento nos assuntos técnicos da CP, bem como naqueles referentes aos temas da Autoridade Marítima;
- 4. Inovação** – Capacidade e inteligência para criar e aprimorar processos na área em que a OM atua;
- 5. Determinação** – Persistência para alcançar os objetivos estratégicos;
- 6. Espírito Marinheiro** – Aplicação do efeito sinérgico decorrente da integração da força de trabalho, com vistas ao cumprimento de sua missão com alto padrão de excelência;
- 7. Gestão do conhecimento** – É o processo pelo qual se busca promover a disseminação e a criação dos conhecimentos relativos aos propósitos e às atribuições desta OM;
- 8. Idealismo** – Busca pela visão que move a CPAOR para um futuro de excelência;
- 9. Iniciativa** – Capacidade de vislumbrar, iniciar e realizar ações que contribuam para atingir os propósitos institucionais da Capitania;
- 10. Comprometimento** – Característica responsabilidade para com a Instituição. Que evidencia a dedicação e a responsabilidade para com a Instituição ; e
- 11. Foco no Cidadão** – Perspectiva que torna a gestão pública da CPAOR orientada para resultados que concorram para a satisfação do cidadão.

“Qualidade é a presença de valores, não a ausência de erros.”

(Anônimo)

Compromissos Assumidos:

- Atenção, Respeito e Cortesia no Atendimento aos Usuários

- Prestar o atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no respeito à dignidade da pessoa humana, tratando com cordialidade e a devida atenção os seus anseios;
- Facilitar o acesso a informações e procedimentos organizacionais, em prol da transparência nos serviços prestados;
- Tramitação tempestiva dos processos. Documentos que requerem maior prazo, terão suas informações disponibilizadas ao usuário quanto às etapas cumpridas/pendentes e às estimativas de prazos; e
- As reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria da CPAOR serão, oportuna e tempestivamente respondidas.

- Critérios de atendimento:

- O atendimento aos usuários é feito por ordem de chegada e controlado mediante sistema de senhas e painel eletrônico, à exceção de atendimentos especiais, que impliquem o prévio agendamento;
- Serão priorizados os atendimentos a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes; e
- Serviços especiais, tais como a atividade de Despacho de Navio, terão critério de atendimento diferenciado, haja vista que requerem ações administrativas tempestivas, a fim de evitar entraves à consecução de suas atividades mercantes e/ou o comprometimento de demandas portuárias. Para isso, é disponível uma baía exclusivamente para este fim.

- Condições de limpeza e conforto:

- As instalações destinadas ao Grupo de Atendimento ao Público (GAP) da CPAOR é um ambiente higienizado e climatizado, dotado de cadeiras, televisor, painel de controle da sequência de usuários a serem atendidos, bem como, sanitários masculino, feminino e para portadores de necessidades especiais (PNE) destinados aos clientes; e
- As instalações são de fácil acesso e são mantidas em condições de limpeza compatíveis com as expectativas dos usuários, proporcionando os devidos conforto e bem-estar.

Tempo de Espera para Atendimento

- Normalmente, o tempo de espera para o atendimento presencial no Balcão do GAP varia entre dez e vinte minutos;
- Chamadas pelo aparelho de VHF (rádio-comunicador) serão prontamente atendidas, haja vista a manutenção em escuta permanente no Portaló, visando eventual ocorrência que implique o conhecimento e/ou qualquer ação por parte da organização.

Prazo para Prestação dos Serviços

- Os prazos para a execução dos serviços prestados pela CPAOR são variáveis, em função da natureza do serviço solicitado, de modo que poderão ser prontificados imediatamente, nos casos mais simples, ou, num caso extremo, dentro de 90 dias, que, por exemplo, é a média do prazo de realização de um inquérito para apuração de acidente ou fato da navegação.
- As solicitações de informações sobre andamento de processos em tramitação serão fornecidas pelo contato pessoal, telefônico ou via site da OM, pela Internet;
- Os requerimentos recebidos, serão analisados e respondidos de forma tempestiva, a partir do momento da entrada nos setores pertinentes.
- Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pessoalmente ou via correios, fax, e-mail, etc. serão prontamente destinados ao setor competente, para a adoção das medidas pertinentes; e
- As reclamações e denúncias serão imediatamente tratadas, de modo a propiciar a celeridade da solução esperada pelo usuário e a premência na adoção das ações analíticas, preventivas e/ou corretivas cabíveis. Da mesma forma, as sugestões serão acolhidas e analisadas quanto à viabilidade, face do contexto da realidade organizacional.

Formas de comunicação com o usuário:

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

Atendimento telefônico:

- Na Sala de Estado (Portaria): (91) 3218-3950;
- Fac-Símile (Fax): (91) 3224-7690 ou (91) 3242-0502 para despacho;
- Aparelho de Rádio VHF: manutenção de escuta permanente (**Canal 16**), para eventual contato com a comunidade marítima e recebimento de comunicado e/ou de denúncias de ocorrências;

- Página na Internet, no sítio www.cpaor.mb que contém informações referentes às atividades desenvolvidas pela CPAOR, bem como sobre a legislação e as normas pertinentes;
- Ouvidoria: por meio da qual são feitas sugestões, reclamações e comentários:
 - Telefone: (91) 3218-3950; e
 - Endereço Eletrônico (e-mail): cpaor.ouvidoria@marinha.mil.br.
- Pesquisa de Satisfação: voluntaria ou estimulada, realizada diretamente no GAP, 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 do GAP da CPAOR.

Serviços Oferecidos

O GAP atende os clientes para os serviços afetos ao Ensino Profissional Marítimo(EPM), composto pelas Divisão de Ensino Profissional Marítimo e Divisão de Pessoal Aquaviário e Apoio ao Ensino; bem como aos serviços atinentes a Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), com suas Divisão de Cadastro e Divisão de Inspeção Naval e Vistorias; Seção de Inquéritos de Acidentes e Fatos da Navegação; e, por fim, Grupo de Vistoria e Inspeção de Navios e Plataformas (GVI).

Cabe ressaltar que cada um destes setores organizacional é responsável pelo desempenho de atividades afins, as quais, no conjunto, proporcionam o funcionamento harmônico desta OM, visando a satisfação das expectativas dos usuários do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário.



Figura 01- Prestação do serviço "Posso Ajudar"

Serviços do Departamento de Ensino Profissional Marítimo

Divulgação de Cronograma de Curso (Requisitos/Pré-Requisitos):

- aprovação do Cronograma de Cursos do Programa de Ensino Profissional (PREPOM AQUAVIÁRIOS/PORTUÁRIOS), pela Diretoria de Portos e Costas.

Prazo para Divulgação: cerca de 60 dias antes do início de cada curso, por meio de quadro de avisos, cartazes, instruções aos candidatos e página da INTERNET.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no balcão do Grupo Atendimento ao Público (GAP), de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- às quartas-feiras de 14:00 às 16:30h; e
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Processo Seletivo para Cursos (Requisitos/Pré-Requisitos):

- inscrição no Processo Seletivo pertinente ao curso desejado, apresentação de documentos comprobatórios exigidos; e
- cumprimento de todas as etapas previstas em instruções específicas, previamente divulgadas, de modo a habilitar o candidato à efetivação da matrícula concernente ao curso pretendido.

Prazo do Serviço: de acordo com o calendário de eventos do curso pretendido.

Espera para Atendimento: mediante senha, a partir de 5 minutos, variando em função dos eventos/fases específicos do processo seletivo.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no balcão do Grupo de Atendimento ao Público (GAP), de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- às quartas-feiras de 14:00 às 16:30h;
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- conforme instruções específicas previamente divulgadas.

Emissão de Certidão de Histórico Escolar (Requisitos/Pré- Requisitos)

- conclusão do respectivo curso, com aproveitamento;
- solicitação: mediante requerimento; e
- verificação dos dados do interessado no Sistema de Cadastro do Ensino Profissional Marítimo.

Prazo do Serviço: 02 dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no balcão do Grupo Atendimento ao Público (GAP), de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- às quartas-feiras de 14:00 às 16:30h; ; e

- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Curso de Aperfeiçoamento de Aquaviários (Requisitos/Pré- Requisitos):

- obter informações pertinentes junto ao Setor responsável (Balcão de Atendimento ao Público da CPAOR) e cumprir as diretrizes concernentes;
- efetivar matrícula para a Fase Modular (Curso à Distância);
- receber o material didático do Curso, em meio eletrônico, e preparar-se para uma oportuna avaliação de conhecimento;
- realizar prova on line e obter aprovação, concluindo, assim, a Fase Modular, com aproveitamento;
- realizar matrícula para a Fase Presencial; e
- acessar os sítios da Corporação e de um Centro de Instrução (CIAGA ou CIABA) e o PREPOM AQUAVIÁRIOS e observar as orientações pertinentes.

Prazo do Serviço:

- no mínimo 12 meses para a Fase Modular (à Distância); e
- no máximo 12 meses para a Fase Presencial, num Centro de Instrução (CIAGA ou CIABA), com duração de 15 dias, de modo que o somatório do tempo total de realização/ conclusão das Fases Modular e Presencial do curso não exceda 24 meses.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no balcão do Grupo Atendimento ao Público (GAP), de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- às quartas-feiras de 14:00 às 16:30h; e
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Inscrição de Aquaviário no Sistema de Aquaviário – SISAQUA- (Requisitos/Pré-Requisitos):

- ter sido aprovado em Curso de Habilitação para exercício da atividade profissional;
- apresentar documentos comprobatórios pertinentes;
- requerer a inscrição no SISAQUA; e
- referência: Capítulo 5 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço:

- para curso ministrado pela CPAOR, a transferência será expedida quando da conclusão do mesmo;

- curso realizado em Centro de Instrução, será de oito dias o prazo para deferimento da inscrição pelo Capitão dos Portos, após o requerimento do usuário; e
- em caso de inoperância dos sistemas informatizados, será emitida Autorização Provisória para Exercício da Função.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP , de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Emissão de Certificado de Curso (Requisitos/Pré-Requisitos):

- estar inscrito no Sistema de Aquaviário (SISAQUA);
- obter aprovação em Curso de habilitação para exercício da atividade profissional;
- apresentar documentos comprobatórios pertinentes;
- requerer a emissão do Certificado pertinente; e
- referência: Capítulo 1 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço:

- para curso ministrado pela CPAOR, a transferência será expedida quando da conclusão do mesmo;
- curso realizado em Centro de Instrução terá o prazo de oito dias para deferimento pelo Capitão dos Portos, após o requerimento; e
- quando o certificado for expedido pela DPC, será de (até) 45 dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha;

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-65 das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Emissão de Caderneta de Inscrição e Registro – CIR (Requisitos/Pré- Requisitos):

- estar inscrito no Sistema de Aquaviário (SISAQUA);
- obter aprovação em Curso de habilitação para exercício profissional da referida atividade;
- apresentar documentos comprobatórios pertinentes;
- requerer a emissão da referida Caderneta; e
- referência: Capítulo 5 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço:

- curso ministrado pela CPAOR, a transferência será expedida após o mesmo;
- curso realizado em Centro de Instrução, será de 8 dias o prazo para deferimento da inscrição pelo Capitão dos Portos; e
- na eventualidade de inoperância dos sistemas informatizados, será emitida Autorização Provisória para Exercício da Função.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP , de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Emissão de Etiqueta de Dados Pessoais da CIR (Requisitos/Pré-Requisitos):

- apresentação da Caderneta de Inscrição e Registro (CIR) e cópia da Carteira de Identidade, do comprovante de residência, de atestado médico e do CPF; e
- referência: Capítulo 5 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço: cerca de 05 dias úteis (em caso de indisponibilidade dos sistemas informatizados, será emitida Autorização Provisória para Exercício da Função).

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Expedição de Ofício para Identificação(Requisitos/Pré-Requisitos):

- apresentação da Caderneta de Inscrição e Registro (CIR);
- haver cumprido, ao longo dos últimos cinco anos, pelo menos oito meses de embarque; e
- referência: DGPM-304.

Prazo do Serviço: cerca de 30 dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feiras, das 08h às 11:15h (dias úteis); e
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Transferência de Categoria Profissional (Requisitos/Pré-Requisitos):

- estar inscrito no Sistema de Aquaviário (SISAQUA);
- obter aprovação em Curso que o habilite ao exercício profissional da atividade em pauta;

- quando pertinente, requerer a transferência; e
- referência: Capítulo 2 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço:

- curso ministrado pela CPAOR, a transferência será expedida após o mesmo;
- curso realizado em Centro de Instrução, será de 8 dias o prazo para deferimento do Capitão dos Portos; e
- numa eventual indisponibilidade dos sistemas informatizados, será emitida uma Autorização Provisória para Exercício da Função.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Transferência de Jurisdição do Pessoal Aquaviário (Requisitos/Pré-Requisitos):

- ser aquaviário;
- apresentar a Caderneta de Inscrição e Registro (CIR);
- requerer a transferência; e
- referência: Capítulo 2 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço: até 05 dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Emissão de Licença para Categoria Superior (Requisitos/Pré-Requisitos):

- ser aquaviário;
- apresentar documentos que comprovem a excepcionalidade do requerimento;
- efetivar a solicitação junto ao Setor pertinente; e
- referência: Capítulo 2 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço: até oito dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);

- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis); e
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

Emissão de Certidão de Serviços de Guerra (Requisitos/Pré-Requisitos):

- apresentação da Caderneta de Inscrição e Registro (CIR), ou outro documento que comprove embarque em área de conflito;
- requerer o referido documento; e
- referência: Capítulo 6 da NORMAM-13/DPC.

Prazo do Serviço: até 45 dias.

Espera para Atendimento: em média 20 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis); e
- pelo telefone (91) 3218-3965, das 8h às 16:30h (dias úteis).



Figura 02 - Atendimento supervisionado.

Serviços do Departamento de Segurança do Tráfego Aquaviário

Cadastro de Embarcações (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos nas NORMAM-01, NORMAM-02 e NORMAM-03;

Etapas do Processo:

- entrada no processo, ocasião em que é emitido um protocolo, para uso provisório, por 30 dias;
- avaliação de documentos;
- processamento; e

- entrega da documentação.

Prazo do Serviço: até 30 dias.

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Habilitação de Amadores (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos na NORMAM-03;

Etapas do Processo:

- entrada no processo, ocasião em que é emitido um protocolo, para uso provisório, por 30 dias;
- avaliação de documentos;
- aplicação de prova do Exame de Habilitação;
- processamento; e
- entrega da documentação solicitada.

Prazo do Serviço: até 30 dias, aproximadamente.

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Cadastro de Embarcações no Tribunal Marítimo (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos nas NORMAM-01 e NORMAM-02;

Etapas do Processo: Entrada no processo, ocasião em que é emitido um protocolo, para uso provisório, por 30 dias;

- avaliação de documentos;
- processamento; e
- entrega da documentação.

Prazo do Serviço: até 30 dias.

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);

- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Vistoria em Obras Sobre/Sob Águas Jurisdicionais Brasileiras (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos nas NORMAM-11 e NORMAM-17.

Etapas do Processo:

- entrada no processo;
- avaliação de documentos;
- vistoria no local requerido, cujo deslocamento será custeado pelo interessado;
- envio ao Centro de Hidrografia da Marinha; e
- emissão do parecer, caso favorável.

Prazo do Serviço: até 30 dias, aproximadamente.

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no Balcão de Atendimento ao Público, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Vistorias de Embarcações (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos, conforme o tipo de atividade e a área de navegação das embarcações, nas NORMAM-01 (mar aberto), NORMAM-02 (atividades interiores profissionais), NORMAM-03 (esporte e recreio) e normas para as Capitânicas dos Portos da Amazônia Oriental (NPCP/CPAOR).

Etapas do Processo:

- entrada no processo, ocasião em que o interessado receberá instruções detalhadas acerca dos procedimentos pertinentes;
- emissão e pagamento de Guia de Recolhimento à União (GRU), caso aplicável; e
- realização da vistoria propriamente dita na própria embarcação ou no seu porto de origem (deslocamento custeado pelo interessado).

Prazo do Serviço: Uma semana.

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);

- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Auto de Infração (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- apresentação da defesa prévia da Notificação e/ou do Auto de Infração, conforme estabelecido na NORMAM-07, aditadas dos seguintes documentos: notificação emitida pela CPAOR, Identidade, CPF, comprovante de residência, Título de Inscrição da Embarcação, Habilitação para Condução de Embarcação e, se o usuário for representante legal, apresentar a procuração concernente.

Etapas do Processo:

- entrega da notificação;
- recebimento da defesa prévia da notificação;
- abertura do Auto de Infração;
- entrega do Auto de Infração;
- recebimento da defesa do Auto de Infração;
- julgamento do Auto de Infração;
- entrega do Auto de Infração Julgado;
- emissão de GRU para pagamento da multa; e
- comprovação do pagamento da multa (encerramento do processo).

Prazo do Serviço: até 30 dias, aproximadamente;

Espera para Atendimento: até 15 minutos, mediante senha;

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Despacho de Embarcações (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- Estabelecidos nas NORMAM-04, NORMAM-08 e NORMAM- 12.

Etapas do Processo:

- recebimento e verificação dos documentos de entrada;
- entrega de GRU para pagamento de TUF;
- despacho da embarcação; e
- encerramento do processo.

Obs.: as Agências de despacho de Navios Mercantes entregam os documentos da entrada/saída e, da mesma forma, os das Embarcações de Esporte/Recreio são apresentados por seus respectivos donos.

Prazo do Serviço: até 30 dias.

Espera para Atendimento: até 30 minutos, mediante senha. Há um militar de serviço, na CPAOR, para atendimento 24 horas.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- por fax: (091) 3242-0502;
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Liberação de Embarcação Apreendida (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- Estabelecidos na NORMAM-07, capítulo 3, subitem 0314.

Etapas do Processo:

- no prazo de 08 dias, comparecer à CPAOR;
- sanar as discrepâncias que motivaram a apreensão;
- apresentar os originais da Notificação de Infração, dos Termos de Apreensão e de Fiel Depositário, o protocolo da entrada do processo da Defesa, o Título de propriedade da embarcação (ou o protocolo do processo de inscrição/solicitação de 2ª via/Transferência de propriedade, conforme aplicável);
- apresentar cópia do RG e do pagamento da Taxa de Guarda e Conservação; e
- preencher a Papeleta de solicitação de Liberação de Embarcação.

Prazo do Serviço: no mesmo dia, caso sejam cumpridas as exigências.

Espera para Atendimento: até 30 minutos.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente ou por intermédio de Procurador legal, com firma reconhecida em cartório, no GAP, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br; e
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Recebimento de Denúncia (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- estabelecidos na NORMAM-07, capítulo 3.

Etapas do Processo:

- formular a denúncia, pessoalmente ou por telefone;

- se pessoalmente, preencher formulário de denúncia, narrando o fato, o local, a data e a hora e incluir os dados pessoais do próprio denunciante (endereço e telefone de contato); e
- se por telefone, narrar o fato de forma clara, de modo que o atendente possa transcrever os dados pertinentes e/ou relevantes, corretamente;

Prazo do Serviço: no mesmo dia;

Espera para Atendimento: até 10 minutos;

Formas de Contato /ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, na Portaria (Sala de Estado: (91) 3218-3950, a qualquer hora do dia);
- no Balcão de Atendimento ao Público, das 08h às 12:00h (dias úteis);
- pelo telefone (91) 3218-3950, das 8h às 16:30h (dias úteis).

Cartas Náuticas e Publicações da DHN e da DPC

A CPAOR não possui posto de venda de cartas náuticas e publicações da DHN e da DPC.

Este serviço é oferecido pelo Centro de Hidrografia e Navegação do Norte (CHN-4), situado à Rodovia Artur Bernardes s/nº - Val de Cães – Belém-PA, CEP: 66.115-000, telefone (91) 3216-4531.

Serviço do Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI)

Perícia e Vistoria de Embarcações e Plataformas (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- Solicitação do serviço, mediante requerimento.

Etapas do Processo:

- requisição do serviço de inspeção/vistoria;
- avaliação de documentos;
- agendamento do serviço; e
- realização da vistoria/perícia/inspeção.

Prazo do Serviço: em média, 48 horas, por ordem de entrada dos requerimentos dos usuários.

Espera para Atendimento: recebimento imediato do requerimento do serviço em pauta, com prioridade para navio-tanque e plataforma.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, no GVI (CP-03), de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- normas disponíveis nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;

- informações pelo telefone (91) 3218-3956; e
- remessa de documentos pelo fax: 3242-0502.

Serviço da Seção de Inquérito de Acidentes e Fatos da Navegação (IAFN)

Condução de IAFN (Requisitos/ Pré-Requisitos):

- instauração por determinação do Capitão dos Portos, das partes interessadas ou do Tribunal Marítimo, para apuração de acidente ou fato da navegação.

Etapas do Processo:

- ocorrência de fato que implique apuração de causas e responsabilidades;
- conhecimento do fato ou acidente concernente;
- determinação de abertura da sindicância ou inquérito; e
- cumprimento de todos os ritos processuais concernentes, tais como perícia, oitivas, interrogatórios, relatórios, solução, etc.

Prazo do Serviço: O prazo para apuração é de 90 dias, podendo ser prorrogado, por motivo justificável, após o que serão apontadas as causas e os responsáveis objetos da referida investigação.

Espera para Atendimento:

- a instauração do dar-se-á tempestivamente, tão logo a autoridade competente tome conhecimento de ocorrência que implique a apuração concernente.

Formas de Contato e/ou de Acesso ao Serviço:

- pessoalmente, na Sala da Seção de Inquérito (CP-20.1), de 2ª a 6ª feira, das 08h às 11:15h (dias úteis);
- norma disponível nos sítios: www.dpc.mar.mil.br e www.cpaor.mar.mil.br;
- informações pelo telefone (91) 3218-3968.

Sobretudo, buscamos informar, de maneira simples, aos nossos clientes quem somos e os serviços prestados, em busca de cumprir nossa missão e atingir os índices necessários para alcançar a Visão de Futuro desejada.

