



Carta de Serviços ao Cidadão

Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Rua Chile, 232 – Ribeira
CEP:59012-250 – Natal – RN

Tel: 3211-1013

Tel/Fax: 3201-9630

E-mail:

ouvidoria@cprn.mar.mil.br

www.cprn.mar.mil.br



Comandante da Marinha

Almirante-de-Esquadra Julio Soares de **Moura Neto**

Comandante de Operações Navais

Almirante-de-Esquadra Luiz Umberto de **Mendonça**

Diretor de Portos e Costas

Vice-Almirante Eduardo Bacellar **Leal Ferreira**

Comandante do Terceiro Distrito Naval

Vice-Almirante **Airton** Teixeira Pinho Filho

Capitão dos Portos do Rio Grande do Norte

Capitão-de-Fragata **Alan** Kardec Mota

Ajudante

Capitão-de-Corveta **Marcos** da **Cunha** Borges

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão da Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte (CPRN), elaborada de acordo com o **Decreto nº 6.932** de 11 de agosto de 2009, tem como finalidade, informar e orientar os cidadãos do Estado do Rio Grande do Norte, sobre todos os serviços oferecidos por esta Organização.

A Carta permite reforçar perante a sociedade Norte-Rio-Grandense, o compromisso de oferecer a todo cidadão, serviços de forma eficaz e eficiente, garantindo o seu direito e em conformidade com as suas necessidades.

Através dela são divulgados os padrões de atendimento e os compromissos com a qualidade, visando reafirmar o nosso comprometimento com a excelência na prestação de serviços.

Na Carta são divulgados os Canais de Comunicação, que visam estimular a participação do cidadão (gestão participativa), através das sugestões e reclamações, que contribuem para elevar nossos padrões de atendimento e aperfeiçoar nossos serviços.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que demonstra de maneira transparente, a seriedade da CPRN na execução dos serviços prestados à sociedade e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão.

ALAN KARDEC MOTA
Capitão-de-Fragata
Capitão-dos-Portos

Sumário

Quem Somos.....	5
Compromisso com a Qualidade.....	6
Localização e Setores de Atendimento ao Público.....	7
Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte.....	8
Legalização de Embarcações.....	8
Parecer para Realização de Obras sob, sobre e às margens das águas.....	9
Emissão da Carteira de Habilitação de Amador.....	10
Categorias de Amador, requisitos para inscrição, programas das provas e bibliografia.....	11
Inscrições.....	12
Certificações.....	13
Embarque de Aquaviários Brasileiros em Navios de outras Bandeiras.....	14
Requerimento da Certidão de Serviços de Guerra.....	15
1ª Via da Certidão de Serviços de Guerra	16
2ª Via da Certidão de Serviços de Guerra	17
Inscrição em Cursos Programados pelo EPM.....	18
Informações sobre os cursos do EPM.....	19
Vistoria e Perícias em Navios e Plataformas.....	20
Compromissos Assumidos e Canais de Comunicação.....	21
Ouvidoria.....	22
Equipe de Elaboração da Carta.....	23

Quem Somos

A Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte (CPRN) é uma Organização Militar, subordinada ao Comando do 3º Distrito Naval, cujo propósito é contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades relativas à Marinha Mercante e Organizações correlatas, no que se refere à segurança da navegação, salvaguarda da vida humana no mar, defesa nacional e prevenção da poluição hídrica.

A CPRN é responsável também pela fiscalização dos serviços de praticagem (apoio à chegada e saída de navios mercantes), realização de inspeções navais e vistorias. Além disso, auxilia o Serviço de Salvamento Marítimo, coordena e ministra cursos do Ensino Profissional Marítimo.

Possui as Divisões de Ensino Profissional Marítimo (EPM), de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), e de Apoio. Cabendo a essas divisões, resumidamente, as seguintes tarefas:

- cumprir a política adotada para o Ensino Profissional Marítimo, aplicando as normas para a habilitação dos aquaviários e portuários;
- Formar, habilitar, cadastrar e emitir documentos relativos à qualificação do pessoal que exerce atividades profissionais a bordo de embarcações, formando sua tripulação, nas seções de convés, máquinas e câmara, grupos de marítimos e pescadores, e os Aquaviários;
- Aplicar as normas relativas à Segurança do Tráfego Aquaviário, realizar vistorias e perícias de sua competência, cadastramento e verificação da segurança da operação de embarcações de esporte e recreio, embarcações nacionais e estrangeiras, clubes, marinas e entidades desportivas náuticas ;
- Aplicar as normas relativas ao controle da poluição causada por embarcações, plataformas e suas instalações de apoio;
- Aplicar as normas para a execução e controle de procedimentos para as pesquisa, exploração, remoção e demolição de coisas e bens afundados submersos, encalhados e perdidos e, para obra, sobre e sob as águas sob jurisdição nacional; e
- Realizar os exames de habilitação, cadastrar e emitir as respectivas Carteiras de Habilitação do Amador, relativas ao pessoal que conduz embarcações de esporte e recreio, **não realizando atividade profissional (Amadores)**.

Subordinada à CPRN está a Agência da Capitania dos Portos em Areia Branca, localizada no município do mesmo nome.

Compromisso com a Qualidade

Política da Qualidade:

"Buscar a satisfação da comunidade marítima no Estado do Rio Grande do Norte, mediante um atendimento de excelência às suas necessidades, assegurando a estrita concordância com as normas vigentes e especificações estabelecidas, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade."

Visão de Futuro para o EPM da CPRN:

"Para o horizonte de 5 anos, ser uma Organização Militar reconhecida pela comunidade marítima, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte, como referência na qualidade do atendimento aos usuários, no efetivo emprego dos recursos alocados e onde se trabalha com elevado espírito de equipe."

Objetivos da Qualidade:

- 1) Ministrando cursos do Ensino Profissional Marítimo que apresentem níveis de qualidade superior às expectativas dos alunos;
- 2) Controlar a habilitação de marítimos e de pescadores, propiciando atendimento que apresente elevado nível de qualidade;
- 3) Supervisionar a execução do ensino profissional de portuários, garantindo e efetividade dos recursos alocados;
- 4) Assegurar a satisfação do pessoal no ambiente de trabalho e investir na capacitação profissional; e
- 5) Planejar e executar atividades visando a melhoria dos processos, avaliando-os continuamente, com base na medição de indicadores apropriados.

Nossos Valores:

- Qualidade no atendimento ao usuário

PRONTIDÃO
CORTESIA
CREDIBILIDADE
RESPONSABILIDADE

- Ética

HONESTIDADE
PROBIDADE
LEALDADE

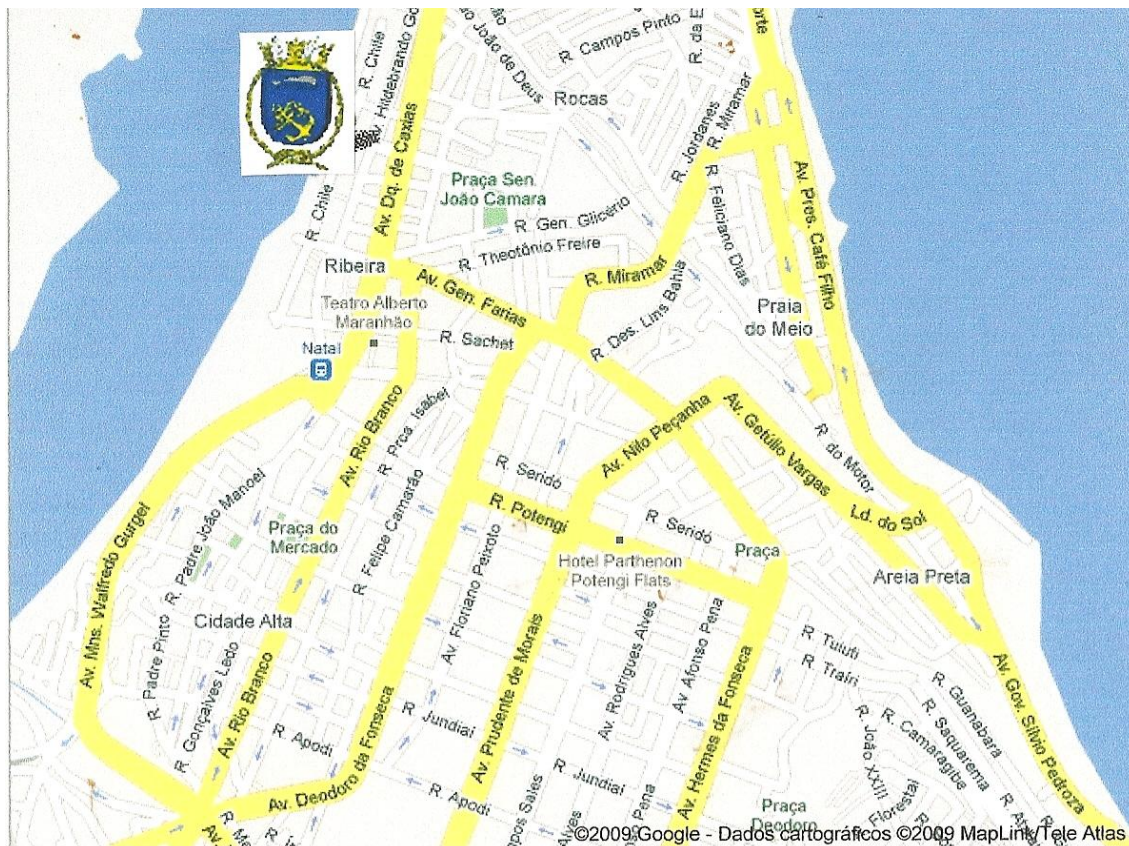
-Espírito de equipe

Certificação NBR ISO 9001:2008:

Em setembro de 2009, a empresa Bureau Veritas Certification concedeu à CPRN, a **Certificação NBR ISO 9001:2008** nas atividades relacionadas ao **Ensino Profissional Marítimo (EPM)**.

Localização e Setores de Atendimento ao Público

A Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte (CPRN) fica situada na Rua Chile, 232 no bairro da Ribeira, na cidade de Natal.



O público dispõem de três setores de atendimento:

- Serviço do Tráfego Aquaviário (STA)

- * Seção de Cadastro
- * Seção de Vistoria

- Ensino Profissional Marítimo (EPM)

- * Seção de Ensino
- * Seção de Habilitação

- Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI)

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Legalização de Embarcações

Local de Atendimento : Seção de Cadastro (STA)

Documentos necessários e os prazos para obtenção dos serviços:

SOLICITAÇÃO	DOCUMENTOS	PRAZOS
Inscrição, transferência ou solicitações de segunda via de documentos de embarcações miúdas	Requerimento, formulário "BCEM", xerox da identidade e CPF, quitação da embarcação, quitação do motor, indenização e bilhete de seguro DPEM. * No caso de solicitação de segunda via do documento de propriedade, é necessária a apresentação de declaração de extravio do documento original com firma reconhecida ou boletim de ocorrência da delegacia de polícia.	48h
Inscrição, transferência ou solicitações de segunda via de documentos de embarcações com comprimento maior que 5 metros	Requerimento, formulário "BADE", xerox da identidade e CPF do proprietário e construtor, quitação da embarcação, quitação do motor, indenização, bilhete de seguro DPEM, bilhete de seguro DPEM, notas de arqueação, vistoria inicial, autorização do ministério da agricultura e do abastecimento * No caso de transferência de propriedade, além dos documentos acima, é necessário o original do termo de responsabilidade e do documento de propriedade anterior (TIE). **No caso de solicitação de segunda via do documento de propriedade, é necessária a apresentação de declaração de extravio do documento original com firma reconhecida ou boletim de ocorrência da delegacia de polícia.	48h

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Parecer para realização de obras sob, sobre e às margens das águas

Local de Atendimento: Seção de Vistoria (STA)

Documentos necessários para obtenção dos serviços:

O início da execução das obras, públicas ou particulares, localizadas sob, sobre e às margens das águas jurisdicionais brasileiras, que a partir daqui, serão chamadas apenas de "obra(s)", dependerá de consulta prévia às Capitânicas, Delegacias e Agências. Há exceção para "obra(s)" realizadas em rios que não constem como navegáveis nas Normas e Procedimentos das Capitânicas dos Portos (NPCP). Os requerimentos de obras em rios não navegáveis serão despachados como isentos de parecer da Marinha do Brasil, ressaltando-se que tal procedimento não isenta o interessado das obrigações perante os demais órgãos competentes. O interessado deverá apresentar à CAPITANIA DOS PORTOS DO RIO GRANDE DO NORTE a documentação necessária à regularização da obra. Esta pode ser:

- **Construção de cais, molhes e trapiches;**
- **Construção de viveiros de seres aquáticos;**
- **Implantação de plataformas de petróleo e gás;**
- **Construção de pontes sobre águas;**
- **Construção de marinas;**
- **Dispositivos flutuantes;**
- **Bóias de amarração;**
- **Aterro sobre águas;**
- **Dragagem;**
- **Pesquisa e lavra de minerais;**
- **Lançamento de petrechos para atração de pescados; e**
- **Obras em geral.**

A listagem da documentação necessária é descrita nas Normas da Autoridade Marítima 11 (**NORMAM-11**), disponibilizada pela DPC.

Prazos para obtenção dos serviços: 30 dias.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Emissão da Carteira de Habilitação de Amador

Local de Atendimento: Seção de Cadastro (STA)

Documentos necessários para obtenção dos serviços:

Os Amadores são aqueles que optam por conduzir embarcações de esporte e recreio em caráter não-profissional (não se enquadra nessa categoria um marinheiro de lancha contratado por seu proprietário, nem o utilizador de embarcação de esporte e recreio que transporte passageiros em turismo, diversão, pesca profissional ou quaisquer outras atividades comerciais).

Para a emissão da Carteira de Habilitação de Amador são necessários:

- **Cópias autenticadas da Carteira da Identidade, do comprovante de residência e do CPF do proprietário;**
- **Atestado médico de capacidade psico-física;**
- **Ficha de inscrição preenchida; e**
- **Recibo do pagamento de taxa de inscrição.**

O candidato será submetido a um teste de conhecimento sobre as normas da Autoridade Marítima e regras de navegação. As provas para as Categorias Motonauta, Arrais-Amador e Mestre-Amador são realizadas na CPRN , sempre na última quinta feira de cada mês.

As provas para a categoria de Capitão-Amador são semestrais e as inscrições ocorrem durante os meses de janeiro e julho de cada ano.

Prazo para obtenção do serviço: 02 dias.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Categorias de Amador, requisitos para inscrição, programa das provas e bibliografia recomendada:

CATEGORIA E DESTINAÇÃO	REQUISITOS	PROGRAMA	BIBLIOGRAFIA
MOTONAUTA Destinada a condução de JET-SKI no limite da navegação interior	Ser maior de 18 anos	A prova abordará os seguintes assuntos:- Sinais de perigo, sinais diversos e regras do governo;- Balizamento;-Conhecimentos Gerais de Primeiros Socorros;-Regulamento da Lei de Segurança do Tráfego Aquaviário (RLESTA - Decreto no 2596/98), e- Normas da Autoridade Marítima para atividade de Esporte e/ou Recreio (NORMAM03).	- Regulamento Internacional para Evitar Abalroamento no Mar- RIPEAM-72. - Manual do Veleiro e Arrais Amador, de MOACYR BASTOS ROLSZT e ELIANE TEIXEIRA ROLSZT.- Navegar é Fácil de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS.- Navegue Tranquilo de HILVIR W. CATANHEDE. Navegação: A Ciência e a Arte Vol. I.
ARRAIS-AMADOR Destinada a condução de Embarcações de esporte e recreio no limite da navegação interior	Ser maior de 18 anos	A prova abordará os seguintes assuntos:-Luzes de navegação, luzes especiais, sinais de perigo, sinais diversos e regras do governo;-Balizamento;-Manobra de embarcação: atracar, desatracar, pegar a bóia, manobra em espaço limitado (uma e duas hélices), classificação e nomenclatura de embarcações miúdas;- Conhecimentos Gerais de Combate a Incêndio;- Primeiros Socorros; Noções de Sobrevivência e Segurança no mar, rios, lagos e lagoas;-Regulamento da Lei de Segurança do Tráfego Aquaviário (RLESTA - Decreto no 2596/98), e- Normas da Autoridade Marítima para atividade de Esporte e/ou Recreio (NORMAM03).	- Regulamento Internacional para Evitar Abalroamento no Mar- RIPEAM-72. - Manual do Veleiro e Arrais Amador, de MOACYR BASTOS ROLSZT e ELIANE TEIXEIRA ROLSZT.- Navegar é Fácil de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS.- Navegue Tranquilo de HILVIR W. CATANHEDE. Navegação: A Ciência e a Arte Vol. I.
MESTRE-AMADOR Destinada a condução de embarcações de esporte e recreio no limite da navegação costeira (20 milhas da costa)	Ser Arrais- Amador	A prova abordará os seguintes assuntos:-Simbologia e abreviaturas usadas nas cartas náuticas brasileiras (Ref. Carta 12.000 da DHN);-Navegação estimada (plotagem de um ponto; coordenadas geográficas; conversão de rumos e marcações; determinação da posição de partida e chegada por marcações simultâneas; rumo a navegar e distância entre dois pontos; determinação do desvio da agulha por alinhamento, cálculo de corrente), e - Instrumentos náuticos e publicações de navegação (agulhas magnéticas e giroscópicas, odômetro de fundo e de superfície, ecobatímetro, prumo de mão e alidades).	- Navegar é Fácil de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS.- Navegue Tranquilo de HILVIR W. CATANHEDE. - Roteiros, Lista de Faróis e Tábua de Marés Navegação: A Ciência e a Arte Vol. I.
CAPITÃO-AMADOR Destinada a condução de embarcações de esporte e recreio	Ser Mestre- Amador	A prova abordará os seguintes assuntos: A) Navegação Astronômica B) Navegação Eletrônica C) Estabilidade e Meteorologia Consulte o programa completo	- Navegação Astronômica - Editado pela Escola Naval e Diretoria de Portos e Costas.- Navegação Astronômica de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS.- A Prática de Navegação - volumes I e II - de CARLOS R. CAMINHA GOMES. - Navegando com a Eletrônica de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS. NAVEGAÇÃO: A Ciência e a Arte volume I - Estabilidade básica, editada pelo CIAGA.- Manual de Meteorologia e Oceanografia, usuário Navegantes, de PAULO ROBERTO VALGAS LOBO E CARLOS ALBERTO SOARES.h) Meteorologia para Navegantes, de GERALDO LUIZ MIRANDA DE BARROS.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Inscrições

Local de Atendimento: Seção de Habilitação (EPM)

Documentos necessários e os prazos para obtenção dos serviços:

SOLICITAÇÃO	DOCUMENTOS	PRAZOS
Emissão da Caderneta de Inscrição e Registro (CIR)	Carteira de Identidade (original e cópia), CPF (original e cópia), Comprovante de residência atualizado (original e cópia), Atestado médico emitido há menos de 6 (seis) meses e que comprove o bom estado e saúde física e mental, inclusive as boas condições auditivas e visuais, CIR (documento original) quando for o caso, Certificado de conclusão do Curso da categoria para a qual o Aquaviário deseja ser habilitado, quando for o caso. * nos casos de perda ou furto da CIR o aquaviário deverá trazer o Boletim de Ocorrência (BO) e a Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor de R\$ 30,00 (trinta Reais) paga.	02 dias úteis
Ascensão de Categoria	Requerimento do Aquaviário, Recomendação da empresa, Declaração de tempo de embarque, Atestado médico emitido há menos de 6 (seis) meses e que comprove o bom estado e saúde física e mental, inclusive as boas condições auditivas e visuais, Certificado de conclusão do curso (quando for o caso).	10 dias úteis
Transferência de Categoria	Requerimento do Aquaviário, Recomendação da empresa, Declaração de tempo de embarque, Atestado médico emitido há menos de 6 (seis) meses e que comprove o bom estado e saúde física e mental, inclusive as boas condições auditivas e visuais.	10 dias úteis
Revalidação da CIR	Cópias autenticadas da Carteira da Identidade e CPF, Comprovante de residência, CIR original, Atestado médico emitido há menos de 6 (seis) meses e que comprove o bom estado e saúde física e mental, inclusive as boas condições auditivas e visuais.	02 dias úteis
Concessão de Licença de Categoria/ Capacidade Superior	Carta da empresa direcionada ao Capitão dos Portos com os dados do Aquaviário e da embarcação na qual ele irá embarcar.	05 dias úteis
Inscrição de Estrangeiros	Apresentar certificado ou documento de habilitação profissional, Apresentar documento de Identificação de Estrangeiro ou Visto de Permanência fornecido pela Polícia Federal (não será aceito protocolo de processo em andamento), Apresentar Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) expedida pelo Ministério do Trabalho, Apresentar CPF, Apresentar Laudo Médico emitido há menos de 6 (seis) meses e que ateste a capacidade mental e física principalmente sobre as condições visuais e auditivas do candidato.	05 dias úteis (Após deferimento da DPC) *
Livro de Registro de Mergulhador (LRM)	Certificado do curso realizado em empresa credenciada na DPC, Cópias autenticadas da Carteira da Identidade e CPF, Comprovante de residência, Exames médicos periódicos, previstos em norma específica do Órgão Federal controlador da atividade, sendo responsabilidade do mergulhador a verificação do correto registro desses exames médicos em seu LRM. * Caso o mergulhador seja Aquaviário, deverá apresentar a Carteira de Inscrição e Registro (CIR).	03 dias úteis

* O deferimento depende da situação de cada solicitação. O prazo pode variar de **12 a 18 meses**.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Certificações

Local de Atendimento: Seção de Habilitação (EPM)

Documentos necessários e os prazos para obtenção dos serviços:

SOLICITAÇÃO	DOCUMENTOS	PRAZOS
Expedição de Certificados	Os certificados serão expedidos atendendo a requerimento do interessado, conforme modelo próprio, constante do Anexo 1-E da NORMAM-13, e encaminhados ao requerente por intermédio das CP/DL/AG, ou pelo correio. * nos casos de 2ª via (perda ou furto do Certificado) o aquaviário deverá trazer o Boletim de Ocorrência (BO) e a Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor de R\$ 20,00 (vinte Reais) paga.	01 a 45 dias úteis
Emissão e Manutenção de Certificação	a) Os certificados para Comandantes, Oficiais e pessoal subalterno somente serão emitidos se os interessados comprovarem ou apresentarem os seguintes requisitos e documentos: 1) Carteira de identidade; 2) Ter idade não inferior à estabelecida nas Regras de Certificação da Convenção STCW-78/95 e nestas NORMAM; 3) Atender aos padrões de aptidão física, destacando, particularmente, os de visão e audição, estabelecidos pelo órgão público competente, por meio de um atestado de saúde emitido por médico devidamente credenciado; 4) Possuir tempo de embarque e/ou qualquer outro treinamento compulsório pertinente exigido para obtenção do certificado para o qual está se candidatando; e 5) Atender aos padrões de competência estabelecidos pela Convenção STCW-78/95, adaptada aos currículos dos cursos do Ensino Profissional Marítimo (EPM) e aos treinamentos a bordo ou em terra. b) A emissão se dará: 1) Automaticamente, mediante aprovação em curso ou exame previstos nas Normas para Ensino Profissional Marítimo (NEPM), após o interessado comprovar uma boa higiene e apresentar o Atestado Médico correspondente; e 2) Por substituição dos modelos antigos, mediante requerimento. c) No caso de empresa de navegação Comunicar incompetência de aquaviário no desempenho de suas funções. Deverá ser instaurado um Procedimento Administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, para verificar a pertinência de se manter ou não a certificação do aquaviário.	01 a 45 dias úteis
Registro de Certificados	Certificado do curso. *Caso o Aquaviário tenha concluído o curso em outra jurisdição, deverá informar o período, o nome e a Organização que ministrou o referido curso.	01 a 05 dias úteis *

* Após o recebimento da Ordem de Serviço de Conclusão do Curso, emitida e enviada pela Organização que ministrou o referido curso.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Embarque de Aquaviários Brasileiros em Navios de outras Bandeiras

Local de Atendimento: Seção de Habilitação (EPM)

Para a finalidade de contagem de tempo de embarque, manutenção de validade da CIR, interstício na carreira e matrícula em cursos profissionais será computado o período em que o aquaviário brasileiro encontrar-se, efetivamente, embarcado em navios de outras bandeiras cujos países sejam, em princípio, signatários da Convenção STCW-78/95, desde que cumpridos os requisitos abaixo:

a) encaminhamento de requerimento a uma CP/DL/AG, solicitando emissão de uma Certidão de Homologação de Tempo de Embarque efetuado em navios de outras bandeiras, conforme o modelo constante do **Anexo 1-G** da NORMAM-13;

b) apresentação de CIR estrangeira (Seaman's Records Book) ou documento equivalente, devidamente escriturada, comprovando os períodos de embarque registrados;

c) apresentação de documento, devidamente atualizado e expedido pela empresa estrangeira proprietária da embarcação, que comprove a participação do aquaviário em cada período considerado e o exercício da função especificada, conforme o modelo constante do **Anexo 1-H** da NORMAM-13.

Caso a empresa estrangeira, proprietária da embarcação, disponha de reconhecida representação no Brasil, ou seja, controlada por firma brasileira ou vinculada a esta, o registro de datas de embarque/desembarque poderá ser emitido pelo representante legal da empresa.

Prazo para obtenção do serviço: 01 a 10 dias.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Requerimento da Certidão de Serviços de Guerra

Local de Atendimento: Seção de Habilitação (**EPM**)

O requerimento pleiteando Certidão de Serviços de Guerra - **Anexo 6-A** (disponível no site da DPC – www.dpc.mar.mil.br), do qual conste que o aquaviário é ex-combatente, poderá ser solicitado pelo próprio, por seu dependente, quando ele for falecido, ou por procurador, devidamente habilitado. Deverá ser dirigido ao DPC, por meio da CP/DL/AG, que encaminhará cada processo por Ofício individual.

Não terá direito à Certidão de Serviços de Guerra o aquaviário integrante de equipagem de embarcação que tenha navegado exclusivamente em águas interiores ou restritas (baías, enseadas, rios, lagos e lagoas), arrolado em Rol Portuário, excetuada a tripulação de embarcação de pesca costeira.

Os documentos necessários e os prazos para atender as solicitações de 1ª via e 2ª via das certidões, variam de acordo com a parte interessada e estão relacionados nos quadros a seguir:

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

1ª Via da Certidão de Serviços de Guerra

PARTE INTERESSADA	DOCUMENTOS (*)	PRAZOS (**)
O próprio aquaviário	O processo será iniciado com a entrada do requerimento, da parte interessada (Anexo 6-A da NORMAM-13), acompanhado dos seguintes documentos: 1) Caderneta Matrícula ou Caderneta de Inscrição Pessoal referente ao período da Segunda Guerra Mundial; 2) Certidão de Serviços de Guerra expedida pelo EMA ou DPC, para os que a possuírem; 3) Diploma da Medalha de Serviços de Guerra com a Citação do Conselho de Mérito de Guerra ou Certificado de Concessão de Medalha de Serviços de Guerra, para os que os possuírem; 4) Certidão de Tempo de Embarque expedida pela DPHDM ou CP/DL/AG, para os que a possuírem; 5) Certidão expedida pelo Ministério dos Transportes, caso não possua os documentos mencionados nos itens 1), 2) e 4); e 5) Certidão de Nascimento ou Casamento.	01 a 10 dias
viúva ou companheira	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Atestado de Óbito do ex-aquaviário; caso o ex-aquaviário tenha sido dado como morto ou desaparecido no período da Segunda Guerra Mundial, substituir o atestado de Óbito pela Certidão expedida pelo Tribunal Marítimo, comprovando o desaparecimento; 3) Certidão de Casamento, no caso de viúva; e 4) Justificação Judicial, no caso de companheira, comprovando que a requerente viveu maritalmente com o "de cujus", de acordo com a legislação pertinente em vigor.	01 a 10 dias
filha ou filho de qualquer condição, solteiro(o), menor de 18 anos ou inválida(o)	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Atestado de Óbito do ex-aquaviário; caso o ex-aquaviário tenha sido dado como morto ou desaparecido no período da Segunda Guerra Mundial, deverá ser apresentada, Certidão expedida pelo Tribunal Marítimo comprovando o desaparecimento, em substituição ao atestado de Óbito; 3) Atestado de Óbito da genitora; 4) Certidão de Nascimento ou de Casamento; e 5) Atestado ou documento que comprove a invalidez, no caso de filha ou filho maior de 18 anos.	01 a 10 dias
pai ou mãe inválido	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Certidão de Nascimento ou Casamento do postulante; e 3) Atestado ou documento que comprove a total invalidez.	01 a 10 dias
irmão e irmã, solteiros, menores de 18 anos ou maiores inválidos	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Certidão de Nascimento do(s) postulante(s); e 3) Atestado ou documento que comprove a invalidez.	01 a 10 dias
procurador	1) Os documentos relativos a cada caso; e 2) Procuração passada pelo interessado credenciando o seu procurador junto à Marinha do Brasil, sendo obrigatório o reconhecimento da firma do mandante.	01 a 10 dias

* Os interessados deverão apresentar os documentos originais com suas respectivas cópias.

* * O prazo é referente ao processo de solicitação da Certidão de Serviços de Guerra. A solicitação será encaminhada à DPC que fará a análise do processo e dentro de um prazo de 45 dias, emitirá o parecer favorável ou não ao pedido do requerente.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

2ª Via da Certidão de Serviços de Guerra

PARTE INTERESSADA	DOCUMENTOS (*)	PRAZOS (**)
O próprio aquaviário	1) Certidão de Nascimento ou Casamento.	01 a 10 dias
viúva ou companheira	1) Atestado de Óbito do ex-aquaviário; no caso do ex-aquaviário ter sido dado como morto ou desaparecido durante a guerra, substituir o Atestado de Óbito pela Certidão expedida pelo Tribunal Marítimo comprovando o desaparecimento; 2) Certidão de Casamento, no caso de viúva; e 3) Justificação Judicial, no caso de companheira, comprovando que a requerente viveu maritalmente com o "de cuius", de acordo com a legislação pertinente em vigor.	01 a 10 dias
filha ou filho de qualquer condição, solteira(o), menor de 18 anos ou inválida(o)	1) Certidão de Nascimento; 2) Atestado de Óbito do pai (ex-aquaviário) e da mãe; no caso do ex-aquaviário ter sido dado como morto ou desaparecido, substituir pela Certidão expedida pelo Tribunal Marítimo comprovando o desaparecimento; e 3) no caso de inválido, atestado ou documento que comprove a invalidez.	01 a 10 dias
pai ou mãe inválido	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Certidão de Nascimento ou Casamento do postulante; e 3) atestado ou documento que comprove a total invalidez.	01 a 10 dias
irmão e irmã, solteiros, menores de 18 anos ou maiores inválidos	1) Todos os documentos exigidos para o próprio Aquaviário, acrescidos de: 2) Certidão de Nascimento do(s) postulante(s); e 3) Atestado ou documento que comprove a invalidez.	01 a 10 dias
procurador	1) Os documentos relativos a cada caso; e 2) procuração passada pelo interessado, credenciando o seu procurador junto à Marinha do Brasil, sendo obrigatório o reconhecimento da firma do mandante.	01 a 10 dias

* Os interessados deverão apresentar os documentos originais com suas respectivas cópias.

** O prazo é referente ao processo de solicitação da Certidão de Serviços de Guerra. A solicitação será encaminhada à DPC que fará a análise do processo e dentro de um prazo de 45 dias, emitirá o parecer favorável ou não ao pedido do requerente.

Serviços Oferecidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Inscrição em Cursos Programados pelo EPM

Local de Atendimento: Seção de Ensino (**EPM**)

Documentos obrigatórios para a inscrição em qualquer um dos cursos oferecidos pelo EPM:

- **Cópia autenticada da Carteira da Identidade;**
- **Comprovante de residência;**
- **02 (duas) fotos 3X4; e**
- **Cópia da Carteira de Inscrição e Registro (CIR), quando for o caso.**

Anualmente são oferecidos cursos de formação e cursos complementares, para os Aquaviários de acordo com a programação do ano vigente.

A CPRN disponibiliza através do seu site, a partir do mês de janeiro, a **relação de cursos** aprovados pela Diretoria de Portos e Costas (DPC) informando o período de inscrição e o período letivo.

Nos cursos de formação de Aquaviários (CFAQ-II IIIM, CFAQ-II IIIP) o candidato será submetido a um processo seletivo dividido em duas etapas :

Prova Escrita (1ª etapa)

- * **CFAQ-II IIIM** – Prova de português/matemática (nível 9º ano antiga 8º série do ensino fundamental).
- * **CFAQ-II IIIP** – Prova de português/matemática (nível 5º ano antiga 4º série do ensino fundamental).

Teste de Suficiência Física (2ª etapa)

- * **Ambos os Cursos** – Prova de natação, na distância de 25 metros, sem limite de tempo; e
 - Prova de permanência flutuando, sem qualquer auxílio, com duração de 10 minutos.

Prazo para obtenção do serviço: 30 a 45 minutos

Atribuições e Atividades desenvolvidas pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Informações sobre os cursos do EPM:

CURSO	QUALIFICAÇÃO	GRUPO
Curso de Formação de Aquaviário (CFAQ-II IIIP)	Pescador Especializado (PEP) Condutor Motorista de Pesca (CMP)	Pesca
Curso de Formação de Aquaviário (CFAQ-II IIIM)	Moço de Convés (MOC) Moço de Máquinas (MOM)	Marítimo
Curso de Formação de Aquaviário (CFAQ-IIM)	Taifeiro (TAA) Cozinheiro (CZA) Auxiliar de Saúde (ASA) Enfermeiro (ENF)	Marítimo
Curso de Formação de Aquaviário – Módulo Especial (CFAQ-E)	Pescador Profissional (POP) Motorista de Pesca (MOP) Aprendiz de Pesca (APP)	Pesca
	Marinheiro Auxiliar de Convés (MAC) Marinheiro Auxiliar de Máquinas (MAM)	Marítimo

Ao final de todos os cursos, os alunos estão aptos para trabalhar em embarcações de pequeno, médio e grande porte.

Os Alunos que se qualificam nas categorias MAC e MAM, são considerados aptos para trabalharem em embarcações de turismo.

A disponibilidade dos cursos citados, como dissemos anteriormente, depende da aprovação da DPC.

Atribuições e Atividades desenvolvidas pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte

Local de Atendimento: Grupo de Vistoria e Inspeção (**GVI**)

O **Grupo de Vistoria e Inspeção da** Capitania dos Portos do Rio Grande do Norte possui, entre outras, as seguintes atribuições:

SOLICITAÇÃO	DOCUMENTOS	PRAZOS
Perícia para "Inscrição Temporária de Embarcação Estrangeira" (Normam-04)	Anexo 1-D da NORMAM-04	72h
Perícia para Transporte de Petróleo e seus derivados (Embarcações Estrangeiras)	Item 0408 da NORMAM-04	72h
Perícia para Transporte de Petróleo e seus derivados (Embarcações Nacionais)	Item 0525 da NORMAM-01	72h
Perícia para Operação de Plataforma de Petróleo (Estrangeira)	Item 0507 da NORMAM-04	72h
Perícia para Operação de Plataforma de Petróleo (Nacional)	Item 0941 da NORMAM-01	72h
Perícia para emissão de Cartão de Tripulação de Segurança	Item 0103 da NORMAM-01	72h

Compromissos Assumidos e Canais de Comunicação

Horário de Atendimento ao Público:

2ª a 5ª de 13h15 às 16h
6ª de 08h30 às 11h

Prioridade de Atendimento:

Idosos, Gestantes, Portadores de necessidades especiais.

Tempo de Espera no Atendimento:

Até 30 (trinta) minutos em dias normais; e
Até 40 (quarenta) minutos em vésperas ou após feriados.

Mecanismos de Comunicação com o Usuário:

- Atendimento ao Público

Tel: 3201-9630
3211-1013

- Serviço do Tráfego Aquaviário (STA)

*** Seção de Cadastro**

R: 222

*** Seção de Vistoria**

R: 222

- Ensino Profissional Marítimo (EPM)

*** Seção de Ensino**

R: 211

*** Seção de Habilitação**

R: 210/215

- Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI)

Tel/Fax:3611-2470

- Ouvidoria

Tel:3201-9630 R: 204

Ouvidoria

Procedimentos para atender as reclamações e sugestões:

O cidadão pode expressar suas reclamações e sugestões através da **caixa de reclamações/sugestões** localizada na CPRN, **telefone** ou através do **e-mail ouvidoria@cprn.mar.mil.br**.

As reclamações são analisadas pela organização que verifica as causas e implementa as soluções adequadas. Quando é possível identificar o reclamante, a CPRN entra em contato para informá-lo quanto as providências tomadas para atender suas necessidades.

Todas as sugestões serão analisadas pela organização e verificadas as possibilidades de implementação.

Equipe de Elaboração da Carta

Coordenação:

- **Assessoria para Garantia da Qualidade**

SC Maria de **Fátima Azevedo** da Silva
2ºSG-SC **Rosana** Aparecida Mallet **Tomás**

Colaboradores:

- **GVI**

CMG(RM1) **Carlos** Alberto **Gomes**

- **EPM**

CT(T) **Marli** Marques Jares

- **STA**

CT(RM1-T) José **Inácio** Pereira

Unidade Responsável pela Carta de Serviços:

- **Comunicação Social**

SO-RM1-AD **Jandira** Peres Barone

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª de 8h às 17h

Tel: 3201-9630 R: 204

e-mail: ouvidoria@cprn.mar.mil.br