Ministério de Portos e Aeroportos (MPOR)

Carta de Serviços

Documento gerado em 14 de Novembro de 2026.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Ministério de Portos e Aeroportos (MPOR)

Serviços disponíveis

Apresentar pedido de concessão de prioridade para financiamento com recursos do Fundo da Marinha Mercante (FMM) 4

Cadastrar usuário no Porto Sem Papel (PSP) 14

Comprar passagem aérea pelo programa Voa Brasil 19

Obter autorização para estadia de embarcações em portos brasileiros no Porto Sem Papel (PSP) 23

Obter autorização para movimentação de cargas perigosas no Porto Sem Papel (PSP) 30

Obter Habilitação no Programa de estímulo ao transporte por cabotagem (BR do Mar) 35

Protocolar documentos junto ao Ministério de Portos e Aeroportos 39

Requisitar a emissão de declaração de adequação para obter autorização para exploração indireta de áreas não afetas à operação portuária 43

Requisitar a transferência de titularidade de autorização para exploração de instalação portuária privada 46

Solicitar aprovação de projeto para exploração direta ou indireta de áreas instalações não afetas às operações portuárias, para fins de revitalização 48

Solicitar Aprovação de Projeto de Enquadramento no Regime Especial da Infraestrutura no Ministério de Portos e Aeroportos (REIDI) 51

Solicitar o enquadramento de Projetos de Investimento como Prioritários para Emissão de Debêntures Incentivados e de Infraestrutura no MPOR 55

Solicitar outorga de autorização ou alteração de perfil de carga de Terminais Portuários Privados 59

Solicitar outorga de exploração de aeródromo civil público mediante autorização 62

Apresentar pedido de concessão de prioridade para financiamento com recursos do Fundo da Marinha Mercante (FMM)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Apresentação de projeto ao Conselho Diretor do Fundo de Marinha Mercante - CDFMM para deliberação sobre o pedido de concessão de prioridade para financiamento com recursos do Fundo da Marinha Mercante - FMM.

O postulante envia seu projeto, juntamente com os documentos previstos em norma, e o CDFMM analisa e delibera sobre o pedido.
Ao término, os pedidos aprovados terão suas prioridades publicadas em DOU.

Esse é um serviço do Departamento de Fomento e Desenvolvimento da Infraestrutura (DEFOM)

Quem pode utilizar este serviço?

Conforme apresentado nas alíneas do inciso I do art. 26 da Lei nº 10.893/2004, os postulantes que podem fazer uso do recurso são:

- Empresas Brasileiras de Navegação (Prioritariamente);
- Empresas Brasileiras;
- Empresas Estrangeiras;
- Estaleiros Brasileiros;
- Entidades Brasileiras;
- Instituições de Pesquisa;
- Outras instituições públicas e privadas.

Os postulantes deverão apresentar situação regular perante a Secretaria da Receita Federal do Brasil, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, a Previdência Social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e que não conste da relação de licitantes inidôneos, divulgada pelo Tribunal de Contas da União - TCU, nem do cadastro nacional de empresas inidôneas e suspensas, divulgado pela Controladoria-Geral da União - CGU.

A verificação da situação prevista acima será efetivada na data da entrada do projeto no protocolo do Ministério da Infraestrutura e na data da sua apreciação pelo CDFMM.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Apresentação do pedido

A postulante deverá apresentar o pedido ao DEFOM, Ministério da Infraestrutura, conforme Portaria nº 1.460/2022.

Os pedidos deverão ser protocolados em até 60 dias anteriores à data da Reunião Ordinária do CDFMM, com toda a documentação obrigatória e observada as diretrizes da referida Portaria.

O projeto do pedido deve está previsto no inciso I do art. 26º da Lei nº 10.893/2004, e suas obras devem ter início em até 180 dias anteriores a data de protocolo.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carta de envio do pedido ao DEFOM (*Não obrigatório*);

Formulário de peticionamento dos pedidos conforme anexo I da Portaria nº 1.460/2022;

Cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social da empresa ou entidade titular do projeto, em vigor e devidamente registrado, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos comprobatórios da eleição de seus administradores, com mandato em vigor, registrados em órgão competente, quando cabível;

Cópia de documento comprobatório de designação do representante legal da requerente, incluindo cópia do Cadastro de Pessoa Física - CPF do representante legal responsável pelo envio do Formulário.

Apresentação da requerente, que conterá breve descrição de seu histórico de atuação e de seu plano de negócios, bem como, no caso de empresa de navegação, informações sobre a sua frota de embarcações (própria e afretadas).

Outros documentos e informações que a requerente julgue importantes para a caracterização dos benefícios a serem gerados na implementação do projeto.

Declaração de Autorização de Acesso a Informações junto aos Agentes Financeiros conforme Anexo II da Portaria nº 1.460/2022;

- Documentação obrigatória e complementar para projetos de construção, jumborização, conversão ou modernização, produção ou exportação de embarcações: :

Cronograma físico-financeiro do projeto e individualizado por obra;

Especificação técnica do projeto com identificação das obras objeto acompanhado de memorial descritivo e arranjo geral da embarcação, demonstrando o antes e depois da intervenção se for o caso;

Planilha orçamentária com data-base de até 6 meses anteriores ao pedido;

Quadro de Uso e Fontes do projeto e suas obras;

Formulário de cadastro de estaleiro, conforme Anexo III da Portaria nº 1.460/2022;

Instrumento jurídico, pré-contrato, contrato ou memorando de entendimento celebrado entre a empresa requerente e o estaleiro;

Atestado de capacidade técnica que demonstre competência da empresa executora;

Licença de operação válida do estaleiro ou protocolo de renovação;

Documento comprobatório de afretamento.

- Documentação obrigatória e complementar para projetos de reparo manutenção e docagem de embarcações: :

Quadro de Uso e Fontes do projeto e suas obras;

Documento que indique a(s) empresa(s) executora (s);

Planejamento de Manutenção das embarcações ou documento similar conforme exigido pela Portaria nº 1.460/2022;

Documento comprobatório de afretamento.

- Documentação obrigatória e complementar para projetos de obras de infraestrutura portuária ou aquaviária ou de estaleiro e suas unidades industriais: :

Cronograma físico-financeiro do projeto;

Especificação técnica do projeto com identificação das obras objeto acompanhado de memorial descritivo e desenhos técnicos conforme exigido pela Portaria nº 1.460/2022;

Planilha orçamentária com data-base de até 6 meses anteriores ao pedido;

Quadro de Uso e Fontes do projeto e suas obras;

Licença ambiental ou termo de referência ou documento que comprove a dispensa de licenciamento;

Termo de autorização do empreendimento emitido pela Agência reguladora, exceto para obras de infraestrutura aquaviária ou de estaleiro.

- Documentação obrigatória e complementar para os demais projetos permitidos no inciso I do art. 26º da Lei nº 10.893/2009: :

Cronograma físico-financeiro do projeto;

Especificação técnica do projeto com identificação das obras objeto acompanhado de memorial descritivo;

Planilha orçamentária com data-base de até 6 meses anteriores ao pedido;

Quadro de Uso e Fontes do projeto;

- OBSERVAÇÕES :

Caso as obras tenham sido iniciadas ou concluídas em até 180 dias da data de protocolo, o postulante deverá encaminhar as documentações complementares descritas nos artigos 6º e 7º da Portaria nº 1.460/2022.

Para maiores informações sobre a apresentação do pedido consultar a Seção I da Portaria nº 1.460/2022 . Ou entrar em contato com o DEFOM nos contatos abaixo.

Canais de prestação

Web

O pleito deverá ser endereçado ao:

Departamento de Fomento e Desenvolvimento da Infraestrutura
Secretaria de Fomento e Desenvolvimento da Infraestrutura
Esplanada dos Ministérios, Bloco R - Anexo, Ministério dos Transportes
70.044-902 - Brasília – DF

Por meio de peticionamento eletrônico no Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - **SUPER Multiórgãos/MT** . Clique Aqui .

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Análise técnica do pleito de prioridade

Análise e manifestação técnica pelo DEFOM do atendimento do pleito aos requisitos da Lei nº 10.893/04, da Portaria nº 1.460/22 e da Resolução CMN nº 5.031/22, a saber:

- Enquadramento dos projetos nas diretrizes dadas na Lei;
- Atendimento das diretrizes da Portaria - Seção II , sendo as principais:
  - Documentação obrigatória em conformidade;
  - Atendimento das regras e prazos; e
  - Situação regular da requerente.
- Enquadramento das condições financeiras dadas na Resolução CMN.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Caso a análise da documentação enviada aponte pendências, o DEFOM concede 5 dias úteis , em caráter de excepcionalidade, para envio de informações e documentos complementares para atendimento dos requisitos descritos na Seção I da Portaria nº 1.460/2022.

Canais de prestação

Web

O resultado da análise e pedido de esclarecimentos poderão ser comunicados por diversos canais (e-mail, pessoalmente ou por telefone).

Caso haja a necessidade de envio de documentação complementar, a postulante deverá realizar por meio de **peticionamento intercorrente** no SUPER do Ministério dos Transportes indicando o número do processo gerado. Clique aqui .

Tempo de duração da etapa

Até 60 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Deliberação do CDFMM

Os pleitos avaliados pelo DEFOM como passíveis de ser priorizados serão submetidos à deliberação do CDFMM em sua Reunião Ordinária, conforme agenda publicada no site do Ministério dos Transportes.

Se necessário, a empresa poderá solicitar urgência para deliberação do pedido. A justificativa da solicitação será avaliada pelo Presidente do CDFMM, e caso aprovado, o pedido poderá ser deliberado em reunião assíncrona ou por decisão *ad referendum*

Canais de prestação

Web

O calendário de reuniões do CDFMM é divulgado na internet no endereço eletrônico:

https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/incentivos/incentivos-fiscais/agenda-do-cdfmm-reunioes

Nos termos do art. 6º do Regimento Interno autorizado pela Portaria GM nº 11/2016, o CDFMM deve se reunir, no mínimo, a cada quadrimestre.

Tempo de duração da etapa

Até 4 mês(es)

Etapa 4 - Publicação da prioridade ou arquivamento do processo

A aprovação da prioridade é divulgada por meio de Resolução do CDFMM, publicada no DOU e na página do FMM na internet. Caso a prioridade não seja aprovada, o postulante será comunicado da decisão e o processo será arquivado.

A beneficiaria terá 450 dias a partir da publicação para contratação do financiamento. Além disso, deverá protocolar o pedido de financiamento perante o agente financeiro do FMM em até 120 dias após a publicação, sob pena de cancelamento da aprovação.

Canais de prestação

Web

As resoluções do CDFMM é divulgado na internet no endereço eletrônico:

https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/incentivos/incentivos-fiscais/resolucoes-cdfmm

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) corrido(s)

Etapa 5 - Prorrogação de prazo para contratação

Caso a beneficiária necessite de prorrogação de prazo para contratação do financiamento com recursos do FMM deverá solicitar ao DEFOM, no mínimo, 120 dias anteriores ao final da vigência da Resolução de aprovação de prioridade.

Observação: Este o pedido de prorrogação de prazo poderá ser requerido em caráter excepcional por uma única vez.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carta de solicitação de prorrogação de prazo da beneficiária direcionada ao DEFOM, acompanhado da descrição da situação do empreendimento.

Carta do agente financeiro com informações do estágio da negociação e do prazo estimado para celebração.

Canais de prestação

Web

A postulante deverá realizar por meio de **peticionamento intercorrente** no SUPER do Ministério da Infraestrutura indicando o número do processo original da aprovação.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 4 mês(es)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo entre a solicitação do pedido de prioridade e a deliberação por parte do CDFMM pode levar até 4 meses, considerando que o Conselho se reúne quadrimestralmente, conforme Regimento Interno. Casos excepcionais

podem demandar tempo maior, se for indicada a necessidade de o pedido ser analisado por outras áreas do Ministério, como a consultoria jurídica.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (61) 2029-7689/8403

Email:

CDFMM - cdfmm@mpor.gov.br ;

DEFOM - defom.sfpp@transportes.gov.br ;

Coordenação - cgpro@transportes.gov.br .

Informações adicionais ao tempo de validade

As prioridades de projetos novos terão validade de 450 dias, para fins de contratação de financiamento com recursos do FMM, junto a um dos bancos oficiais federais:

- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES,
- Caixa Econômica Federal,
- Banco do Brasil, Banco da Amazônia - BASA e
- Banco do Nordeste - BNB.

Caso não haja contratação do financiamento ao término do prazo, o postulante pode requerer **prazo adicional de 180 dias** para contratação.

Legislação

Lei nº 10.893/2004;
Decreto nº 5.269/2004;
Decreto nº 5.543/2005;
Portaria nº 1.460/2022, do Ministério da Infraestrutura;
Portaria GM nº 11/2016, do extinto Ministério dos Transportes, atual Ministério da Infraestrutura;
Resolução CMN nº 5.031/2022, do Conselho Monetário Nacional

Disponível em: https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/incentivos/incentivos-fiscais/legislacao-fmm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:
· Urbanidade;

· Respeito;
· Acessibilidade;
· Cortesia;
· Presunção da boa-fé do usuário;
· Igualdade;
· Eficiência;
· Segurança; e
· Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000..

Cadastrar usuário no Porto Sem Papel (PSP)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Esse serviço foi criado para viabilizar o acesso de funcionários de empresas de agenciamento marítimo, agentes protetores e operadores portuários, através de informações de *login* e senha ou por certificado digital.

No Brasil, o controle de trânsito e estadia das embarcações nos portos nacionais compete ao Governo Federal, que, representado por diversos órgãos anuentes (Anvisa, Marinha, Polícia Federal, Receita Federal, Vigiagro e Autoridades Portuárias), fiscaliza o cumprimento de requisitos e concede anuências autorizando os procedimentos de atracação, operação e desatracação das embarcações.

Por isso, a Secretaria Nacional de Portos (SNP) do Ministério de Portos e Aeroportos implantou o Sistema Porto Sem Papel (PSP), com a missão de informatizar a troca de informações e documentos digitais entre as agências de navegação, também conhecidas como agências marítimas, e os diversos órgãos anuentes. O acesso ao Sistema PSP é gratuito a todos os envolvidos nas atividades portuárias, permitindo que o processo de obtenção de anuências para o trânsito e estadia das embarcações em portos brasileiros ocorra da forma mais ágil e transparente possível.

Quem pode utilizar este serviço?

Esse serviço pode ser utilizado por agências de navegação, agentes protetores, operadores portuários, anuentes e agentes da autoridade portuária que necessitam realizar o cadastro para habilitar-se a utilizar o Sistema PSP (Porto Sem Papel).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar cadastro para Agentes Marítimos

- Deve ser realizado cadastro no Mercante como representante legal de uma ou mais agências;
- Após o cadastro homologado, é necessário entrar em contato com o Porto ou Terminal de Uso Privado de atuação solicitando a habilitação de perfis para acesso;
- Ao entrar em contato com o Porto, é necessário enviar as informações via formulário de cadastro anexar os documentos conforme orientações do formulário.

Canais de prestação

Web

Relação de cadastradores Portos e TUP's, clique aqui .

Tempo de duração da etapa

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Etapa 2 - Solicitar cadastro para Operadores Portuários

- O cadastro do operador e seus representantes é realizado no Siscomex;
- Após o cadastro refletir no PSP, o Porto de atuação deve vincular-se no cadastro do operador para que ele possa realizar as confirmações do operações no sistema;
- Após a vinculação, deve-se habilitar os perfis para que o operador tenha acesso ao PSP;
- Para que a habilitação ocorra, deve-se enviar o formulário de cadastro .

Canais de prestação

Web

Relação de cadastradores Portos e TUP's, clique aqui .

Tempo de duração da etapa

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Etapa 3 - Solicitar cadastro para Anuentes

- É necessário entrar em contato com o cadastrador do órgão no qual o anuente opera, solicitando que seja realizada a habilitação do mesmo para acesso ao sistema.

Canais de prestação

E-mail

O contato pode ser realizado via e-mail com o órgão.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Solicitar cadastro para Autoridade Portuária

- Entrar em contato com o cadastrador do Porto/TUP de atuação solicitando que seja realizado o cadastro e habilitação de perfis.
- Caso não tenham cadastradores ativos no Porto/TUP. É necessário entrar em contato com a Secretaria de Portos, através do e-mail portosempapel@mpor.gov.br , para que seja informado quem são os cadastradores ativos ou para que a Secretaria realize a habilitação de um novo cadastrador.

Canais de prestação

Web

Relação de cadastradores Portos e TUP's, clique aqui .

Tempo de duração da etapa

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Etapa 5 - Obter dados de acesso

- Após o contato com os cadastradores para a habilitação dos perfis, será informada, através do e-mail informado no formulário, uma senha (para aqueles que optem por acessar em senha) de acesso ao PSP.
- Caso não seja localizado o contato do cadastrador do Porto, é recomendado entrar em contato com a Secretaria de Portos através do e-mail portosempapel@mpor.gov.br , solicitando o contato do cadastrador do Porto ou TUP (Terminal de Uso Privado) de atuação.

Canais de prestação

Web

Relação de cadastradores Portos e TUP's, clique aqui .

Tempo de duração da etapa

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado para a prestação deste serviço é de cinco dias úteis, para os casos em que não há pendências documentais.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato, clique aqui .

Ou, entre em contato através do e-mail portosempapel@mpor.gov.br .

Legislação

Portarias e legislação relacionadas ao Porto Sem Papel, clique aqui .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Comprar passagem aérea pelo programa Voa Brasil

Avaliação: 3.4 Quantidade de votos: 33

O que é?

O Voa Brasil é o primeiro programa de inclusão social da aviação brasileira, que deixa o transporte aéreo mais acessível e democrático no país.

A partir de agora, todos os aposentados do INSS podem viajar pelo país com passagens de até R$ 200 o trecho, independente da faixa de renda .

O objetivo é fomentar a inserção de novos usuários ao modal aéreo e promover a eficiência do setor por meio da utilização de poltronas vazias nas aeronaves.

Quem pode utilizar este serviço?

- Todos os aposentados pelo INSS (ativos na base de dados do INSS em junho de 2024) e que não tenham viajado de avião nos últimos 12 meses.

Ter o nível bronze na conta gov.br

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Reservar passagem

- Acesse o sistema do programa " Voa Brasil "
- Em seguida, faça o login na sua conta do gov.br para sua autenticação como beneficiário.
- Apenas terão acesso à busca de passagens os beneficiários que se enquadrem nos requisitos do programa.
- Na página de busca, informe a cidade de origem, a de destino e as datas da sua viagem. Caso queira, você poderá comprar apenas um trecho clicando no botão “Somente ida”. Em seguida clique em BUSCAR.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos poderá ajudá-lo por meio dos canais de atendimento. Acesse o Fala.BR em https://falabr.cgu.gov.br/ ou encaminhe um e-mail para ouvidoria@mpor.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Selecionar passagens

1º Passo - selecione os voos desejados. Caso não haja voos disponíveis para a data selecionada, você poderá tentar a busca por datas próximas no botão “Exibir voos com datas próximas”.
Após encontrar as passagens desejadas, clique em AVANÇAR e prossiga para a confirmação da reserva.
2º Passo - Revise os seus voos e clique em AVANÇAR.
3º Passo - Preencha os seus dados pessoais, confira novamente o resumo dos voos e em seguida clique em RESERVAR.

Canais de prestação

Web

Acesse o site .

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos poderá ajudá-lo por meio dos canais de atendimento. Acesse o Fala.BR em https://falabr.cgu.gov.br/ ou encaminhe um e-mail para ouvidoria@mpor.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Concluir compra

Após reservar sua passagem, você terá 1 hora para concluir a compra da sua passagem no site da empresa aérea selecionada.
Confirmar reserva em: "IR PARA O PAGAMENTO"
Nesse momento, você será redirecionado para o site da companhia aérea, onde deverá finalizar a compra

mediante pagamento.
Após o pagamento, você poderá acompanhar sua viagem diretamente com a companhia aérea utilizando seu código localizador, que estará disponível no campo MINHAS VIAGENS. ***link do vídeo passo a passo.***

Canais de prestação

Web

Acesse o site .

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos poderá ajudá-lo por meio dos canais de atendimento. Acesse o Fala.BR em https://falabr.cgu.gov.br/ ou encaminhe um e-mail para ouvidoria@mpor.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas ao sistema do programa Voa Brasil, clique aqui para entrar em contato com a central de ajuda do SERPRO.

Se a sua dúvida for sobre o pagamento das passagens ou se você já pagou e quer adquirir serviços adicionais, entre em contato com a companhia aérea da sua reserva. Para isso, tenha em mãos o número da sua reserva. Você pode encontrá-lo no botão MINHAS VIAGENS

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;

- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter autorização para estadia de embarcações em portos brasileiros no Porto Sem Papel (PSP)

Avaliação: 4.9 Quantidade de votos: 181

O que é?

No Brasil, o controle de trânsito e estadia das embarcações nos portos nacionais compete ao Governo Federal, que, representado por diversos órgãos anuentes (Anvisa, Marinha, Polícia Federal, Receita Federal, Vigiagro e Autoridades Portuárias), fiscaliza o cumprimento de requisitos e concede anuências autorizando os procedimentos de atracação, operação e desatracação das embarcações.

Por isso, a Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários (SNPTA) do Ministério da Infraestrutura implantou o Sistema Porto Sem Papel (PSP), com a missão de informatizar a troca de informações e documentos digitais entre as agências de navegação, também conhecidas como agências marítimas, e os diversos órgãos anuentes. O acesso ao Sistema PSP é gratuito a todos os envolvidos nas atividades portuárias, permitindo que o processo de obtenção de anuências para o trânsito e estadia das embarcações em portos brasileiros ocorra da forma mais ágil e transparente possível.

Quem pode utilizar este serviço?

O Sistema PSP é utilizado por agências de navegação para solicitar a autorização para trânsito e estadia das embarcações em portos brasileiros e também por órgãos anuentes do Governo Federal para fornecer as respectivas anuências.

Antes de iniciar a realização deste serviço, é necessário que os portos, embarcações, armadores, agências de navegação, órgãos anuentes e demais autoridades envolvidas estejam todos cadastrados e habilitados no Porto Sem Papel.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer login no Porto Sem Papel

Você deve realizar o login no Porto Sem Papel com Certificado Digital ou Login com CPF/SENHA. Clique em "Entrar" no canto superior direito da página do Porto Sem Papel e insira seus dados.

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Criar Documento Virtual Único

O DUV concentra todas as informações sobre as embarcações interessadas em transitar ou ancorar em portos brasileiros.

A primeira ação para a geração de um DUV é a identificação, recuperação, revisão e atualização das informações cadastradas da embarcação que fará as operações de trânsito ou estadia nos portos.

Em seguida, informa-se o CNPJ e demais dados da Agência Marítima, CPF do Representante da Agência, Porto e Natureza da Estadia e dados referentes à previsão de chegada da embarcação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

CNPJ

Certificado de Livre Prática , exceto nos casos em que se aplique a Lei nº 14.301/2022, Art. 16º parágrafo único.

Passe de saída

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 3 - Solicitar atracação

Requerida a **Solicitação de Atracação** , o DUV passa para o estado **Aguardando Anuência para Atracação** , até que cada um dos órgãos anuentes aprecie as informações disponíveis e forneça anuência ou apresente pendência a ser atendida pela agência de navegação.

Quando todas as anuências de atração forem fornecidas, o DUV passa para o estado de **Aguardando Atracação** , momento em que a Agência Marítima deverá aguardar que a Administração Portuária programe a atracação da embarcação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

CNPJ

Certificado de Livre Prática , exceto nos casos em que se aplique a Lei nº 14.301/2022, Art. 16º parágrafo único.

Passe de Saída

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 4 - Realizar atracação

Após obter as devidas anuências, o estado do DUV permanecerá **Aguardando Atracação** até que a embarcação realize a atracação.

Realizada a atracação, o Sistema PSP altera o estado do DUV para **Aguardando Anuência para Operação.**

Quando todas as anuências de operação forem concedidas, o DUV estará **Operando** , ocasião em que o usuário poderá executar as seguintes funcionalidades: Solicitar Operação Adicional, Solicitar Reatracação, Solicitar Desatracação e Passar Responsabilidade.

Canais de prestação

Presencial

Porto onde a embarcação requisitou autorização para atracar.

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Etapa 5 - Solicitar desatracação

A **Solicitação de Desatracação** é destinada a oficializar um pedido de desatracação da embarcação.

Deverão ser revistas e devidamente atualizadas no DUV todas as informações enviadas na solicitação de atracação, tais como tripulantes, passageiros, provisões, inventários, entre outras, inclusive data e hora previstas para desatracar.

Após a Solicitação de Desatracação, o DUV passa para o estado **Aguardando Desatracação.**

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

CNPJ

Certificado de Livre Prática , exceto nos casos em que se aplique a Lei nº 14.301-2022 , Art. 16º parágrafo único.

Passe de Saída

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 6 - Realizar desatracação

A Agência Marítima deverá aguardar que a Administração Portuária programe e efetive a desatracação da embarcação. Após efetivar a desatracação, o DUV se encontrará no estado **Finalizado.**

Canais de prestação

Presencial

Porto onde a embarcação está atracada.

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado para a prestação deste serviço pode variar em dependência do cumprimento de exigências e concessão de anuências.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Clique aqui

Legislação

Portarias relacionadas

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:· Urbanidade;· Respeito;· Acessibilidade;· Cortesia;· Presunção da boa-fé do usuário;· Igualdade;· Eficiência;· Segurança; e· Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Obter autorização para movimentação de cargas perigosas no Porto Sem Papel (PSP)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O serviço para **Obter autorização para movimentação de cargas perigosas no Porto Sem Papel** tem como objetivo fiscalizar o trânsito, o recebimento, a operação, o embarque ou o desembarque, a unitização ou a desunitização, bem como a armazenagem da carga perigosa, de acordo com a classe e o grupo dos produtos transportados pelas embarcações, sobretudo quanto ao correto acondicionamento, com vistas a garantir a saúde e a segurança do trabalhador e da comunidade. Esse serviço visa também a preservação da integridade física das instalações portuárias e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, abrangendo, ainda, a fiscalização de embalagens que tenham contido anteriormente produtos perigosos e estejam eventualmente sem a devida limpeza e descontaminação que anulem os seus efeitos prejudiciais.

No Brasil, o controle de trânsito e estadia das embarcações nos portos nacionais compete ao Governo Federal, que, representado por diversos órgãos anuentes (Anvisa, Marinha, Polícia Federal, Receita Federal, Vigiagro e Autoridades Portuárias), fiscaliza o cumprimento de requisitos e concede anuências autorizando os procedimentos de atracação, operação e desatracação das embarcações.

Por isso, a Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários (SNPTA) do Ministério da Infraestrutura implantou o Sistema Porto Sem Papel (PSP), com a missão de informatizar a troca de informações e documentos digitais entre as agências de navegação, também conhecidas como agências marítimas, e os diversos órgãos anuentes. O acesso ao Sistema PSP é gratuito a todos os envolvidos nas atividades portuárias, permitindo que o processo de obtenção de anuências para o trânsito e estadia das embarcações em portos brasileiros ocorra da forma mais ágil e transparente possível.

Quem pode utilizar este serviço?

Esse serviço pode ser utilizado por agências de navegação, para solicitar a autorização relacionada à movimentação de cargas perigosas por embarcações em portos brasileiros.

Antes de iniciar a realização deste serviço, é necessário que os portos, embarcações, armadores, agências de navegação, órgãos anuentes e demais autoridades envolvidas estejam todos cadastrados e habilitados no Porto Sem Papel. Se você ainda não possui cadastro no Porto Sem Papel, clique aqui.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer login no Porto Sem Papel

Você deve realizar o login no Porto Sem Papel com Certificado Digital ou Login com CPF/SENHA. Clique em "Entrar" no canto superior direito da página do Porto sem Papel e insira seus dados.

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Registrar Estadia

No menu **Estadia** e submenu **Características da Estadia** , a agência de navegação responsável pela embarcação deve informar sobre a existência de cargas perigosas e, em especial, as classificadas com os códigos 1 e 7 do IMDG (explosivos e materiais radioativos).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

CNPJ

Certificado de Livre Prática , exceto nos casos em que se aplique a Lei nº 14.301/2022, Art. 16º parágrafo único.

Passe de saída

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 3 - Registrar Cargas Perigosas

Inicia-se pelo menu **Cargas** e submenu **Cargas Perigosas** , com a geração da Declaração de Carga Perigosa, que é o documento em que a agência de navegação declara se há ou não carga perigosa na embarcação e, ainda, se haverá ou não o embarque ou desembarque de carga perigosa no porto. Em caso afirmativo, informar a que classe corresponde a carga perigosa, sendo que para aquelas classificadas com os códigos 1 e/ou 7 do IMDG também é necessário informar sua classificação segundo a ONU.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

CNPJ

Certificado de Livre Prática , exceto nos casos em que se aplique a Lei nº 14.301/2022, Art. 16º parágrafo único.

Passe de saída

Canais de prestação

Web

Acesso ao Sistema Porto Sem Papel, clique aqui.

Documentação física de importação, exportação e trânsito de carga perigosa deve ser encaminhada ao porto onde a carga transitará. Acesso aos contatos dos Portos e TUP de interesse, clique aqui.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 24 hora(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado para a prestação deste serviço pode variar em dependência do cumprimento de exigências e concessão de anuências.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações, clique aqui .

Legislação

Portarias e legislação relacionadas ao Porto Sem Papel, clique aqui .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e

- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter Habilitação no Programa de estímulo ao transporte por cabotagem (BR do Mar)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Lei nº 14.301, de 7 de janeiro de 2022 , instituiu o Programa de Estímulo ao Transporte por Cabotagem (BR do MAR). O programa tem como objetivo proporcionar condições para ampliar a oferta e melhorar a qualidade do transporte por cabotagem, entre outras medidas.

A habilitação ao Programa BR do Mar será requerida junto ao Ministério de Portos e Aeroportos.

Quem pode utilizar este serviço?

As Empresas Brasileiras de Navegação (EBN) ou as Empresas Brasileiras de Navegação Condicionada (EBN – CON) autorizadas a operar na prestação de serviços de transporte na navegação de cabotagem pela Agência Nacional de Portos e Transportes Aquaviários – Antaq, que comprovarem situação regular em relação aos tributos federais.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar solicitação para habilitação ao Programa BR do Mar.

Esta etapa consiste no protocolo das informações e documentos que permitam a verificação do cumprimento dos requisitos exigidos para habilitação ao Programa BR do Mar. Após confirmação do cumprimento aos requisitos legais, será iniciado processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Ministério de Portos e Aeroportos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Apresentar relatório periódico para monitoramento da política pública.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Aguardar análise da solicitação

A solicitação passará por análise técnica da área responsável do Ministério de Portos e Aeroportos.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Cumprir exigências

Caso seja detectada necessidade de complementação, será exigido o envio de mais informações ou documentos. A empresa terá um prazo de 15 dias para envio da documentação complementar.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Receber a Portaria de habilitação no Programa BR do Mar publicada no Diário Oficial da União

Se deferida a solicitação será enviada a Portaria com a habilitação da empresa no Programa BR do Mar.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Departamento de Navegação e Fomento da Secretaria Nacional de Hidrovias e Navegação do Ministério de Portos e Aeroportos, (61) 2029-8881 ou brdomar@mpor.gov.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Legislação

Lei nº 14.301, de 7 de janeiro de 2022 ,

Portaria nº 976, de 29 de julho de 2022.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Protocolar documentos junto ao Ministério de Portos e Aeroportos

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Protocolo.GOV.BR do Ministério de Portos e Aeroportos é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.
- Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço < acesso.gov.br >

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério de Portos e Aeroportos" e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal gov.br;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação

Canais de prestação

Web

Acesse: Acesse o site

E-mail: diged@transportes.gov.br

Postal: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Protocolo Central do Ministério dos Transportes - CEP: 70.044-902 - Brasília - DF

Presencial: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Edifício Sede - Protocolo Central do Ministério dos Transportes - Brasília - DF

E-mail: diged@transportes.gov.br

Postal: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Protocolo Central do Ministério dos Transportes - CEP: 70.044-902 - Brasília - DF

Presencial: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Edifício Sede - Protocolo Central do Ministério dos Transportes - Brasília - DF

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

- Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada seguintes hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022 .

Canais de prestação

Web

Acesse: Acesse o site

E-mail: diged@transportes.gov.br

Postal: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Protocolo Central do Ministério dos Transportes - CEP: 70.044-902 - Brasília - DF

Presencial: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Edifício Sede - Protocolo Central do Ministério dos Transportes - Brasília - DF

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este canal de atendimento, entre em contato:

E-mail: diged@transportes.gov.br

Postal: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Protocolo Central do Ministério dos Transportes - CEP: 70.044-902 - Brasília - DF

Presencial: Esplanada dos Ministérios - Bloco R – Edifício Sede - Protocolo Central do Ministério dos Transportes - Brasília - DF

Legislação

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Requisitar a emissão de declaração de adequação para obter autorização para exploração indireta de áreas não afetas à operação portuária

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O interessado em obter autorização para exploração de instalação portuária deverá requerer à Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários (SNPTA) do Ministério da Infraestrutura a emissão de declaração de adequação do empreendimento às diretrizes do planejamento e das políticas do setor portuário.

Quem pode utilizar este serviço?

Autoridade Portuária.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requisitar emissão de declaração de adequação para obter autorização para exploração de áreas não afetas a operação portuária

A verificação ocorre sob a luz da Portaria n.1064/2020, considerando se o pleito está alinhado com o Plano de Desenvolvimento e Zoneamento (PDZ) e se existe Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental (EVTEA).

Caso haja alterações elas serão solicitadas ao requisitante que deverá encaminhar nova revisão.

A emissão da Declaração de adequação se dará após aprovação da análise técnica.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Planta de situação do empreendimento, destacando a poligonal georreferenciada da área a ser ocupada, tanto em terra como em água
- Planta de localização georreferenciada do empreendimento em escala compatível, destacando a área em terra, berços, canal de acesso, bacia de evolução e área de fundeio

- Memorial descritivo do empreendimento, bem como sua projeção de capacidade estática e de movimentação
- Estimativa global do investimento.

Canais de prestação

Web

Solicitar peticionamento eletrônico via SUPER. Acessar link abaixo:

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Até 100 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

snpta@mpor.gov.br

Legislação

Portaria 1064/2020

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;

- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Requisitar a transferência de titularidade de autorização para exploração de instalação portuária privada

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Transferência de titularidade de autorização para exploração de instalação portuária privada formalizada via contrato de adesão, entre empresas. Existe obrigatória etapa prévia e externa, no âmbito da ANTAQ, nos termos da Resolução Normativa ANTAQ nº 20/2018, onde a possibilidade da autorização de transferência pleiteada é avaliada.

Quem pode utilizar este serviço?

Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitação

1. Expedir, após análise técnica e jurídica, nos termos da Portaria MINFRA nº 1064/2020, autorização por meio da celebração de termo aditivo ao contrato de adesão de instalação portuária privada objeto da transferência. Existe obrigatória etapa prévia e externa, no âmbito da ANTAQ, nos termos da Resolução Normativa ANTAQ nº 20/2018, onde a possibilidade da autorização de transferência pleiteada é avaliada.

Canais de prestação

Web

Solicitar Peticionamento Eletrônico via SUPER, através do link abaixo:

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Até 90 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

cgpa@transportes.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar aprovação de projeto para exploração direta ou indireta de áreas instalações não afetas às operações portuárias, para fins de revitalização

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Disciplina a exploração de áreas e instalações não afetas às operações portuárias para fins de revitalização de zonas portuárias. Refere-se ao processo de análise dos critérios a serem observados pela administração do porto organizado para a exploração direta ou indireta de áreas não afetas às operações portuárias, para fins de revitalização. Ressalta-se que a proposta inicial encaminhada pela autoridade portuária a esta SNPTA (Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários) envolve diversos aspectos de análise relacionados à integração porto-cidade: identificação e caracterização das áreas; avaliação das intervenções propostas; perspectiva de viabilidade econômica; e outras medidas das quais devem receber avaliação dos departamentos em suas áreas de competência para a emissão de parecer quanto à pertinência da proposta.

Quem pode utilizar este serviço?

Autoridade portuária.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Apresentar proposta de revitalização de zonas portuárias

Após a apresentação da proposta de revitalização da zona portuária a Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários deverá avaliar a pertinência da proposta e após manifestação favorável dará conhecimento a administração portuária solicitante.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Identificação das áreas e instalações e sua destinação de uso
- Descrição do processo de integração entre, porto-cidade
- Principais intervenções de arquitetura e engenharia
- Estimativa de custos e receitas, quando couber.

- Análise de benefícios
- Análise de regularização de ocupações

Canais de prestação

Web

Solicitar peticionamento eletrônico via SUPER. Acessar link abaixo:

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Até 120 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

fernanda.machado@infraestrutura.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar Aprovação de Projeto de Enquadramento no Regime Especial da Infraestrutura no Ministério de Portos e Aeroportos (REIDI)

Avaliação: 2.0 Quantidade de votos: 1

O que é?

Requerer a aprovação de enquadramento de projetos para implantação de obras de infraestrutura, para fins de habilitação no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura – REIDI.

Consiste na apreciação de requerimento, das pessoas jurídicas de direito privado, para aprovação de enquadramento de projetos de infraestrutura de transportes, pela Secretaria Nacional de Hidrovias e Navegação do Ministério de Portos e Aeroportos, no âmbito de suas competências, conforme a Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, o Decreto nº 6.144, de 03 de julho de 2007 e a Portaria GM/MPOR nº 36, de 10 de junho de 2026, para fins de habilitação do projeto no REIDI junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas de direito privado que tenham projetos para implantação de obras de infraestrutura no âmbito do Ministério de Portos e Aeroportos.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar Requerimento de Aprovação de Enquadramento do Projeto

Apresentação de Requerimento via Web acompanhado dos documentos/informações constantes no artigo 6º da Portaria GM/MPOR nº 36, de 10 de junho de 2026 , com vistas à aprovação de enquadramento do projeto para implantação de obras de infraestrutura de transportes.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Vide artigo 6º, da Portaria GM/MPOR nº 36 , de 10 de junho de 2026, juntamente com o formulário Anexo da Portaria

Os documentos podem ser apresentados em cópias simples, sem a necessidade de autenticação ou reconhecimento de firma, conforme o disposto no art. 9º do Decreto nº 9.094 , de 17 de julho de 2017.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Aguardar análise do Requerimento de Aprovação do Projeto

Análise e manifestação técnica pela Secretaria Nacional de Hidrovias e Navegação do Requerimento e dos documentos apresentados, e análise e manifestação da Consultoria Jurídica junto ao Ministério de Portos e Aeroportos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Caso entenda necessário, o MPOR ou a Agência Reguladora Federal competente poderão exigir da requerente a apresentação de documentos ou informações complementares, que deverão ser apresentados no prazo de quinze dias, conforme disposto no artigo 9º da Portaria GM/MPOR nº 36 , de 10 de junho de 2026.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Aguardar Edição e Publicação de Portaria e/ou Arquivamento do Processo

A aprovação ou rejeição do enquadramento do projeto ocorrerá por Portaria do MPOR, publicada no DOU, nos termos do art. 14 da Portaria GM/MPOR nº 36/2026 . O processo será arquivado após a publicação ou caso a requerente não apresente os documentos ou informações solicitadas na Etapa 2, conforme art. 9º da mesma Portaria.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

reidi.se@mpor.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;

- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar o enquadramento de Projetos de Investimento como Prioritários para Emissão de Debêntures Incentivados e de Infraestrutura no MPOR

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

O que é?

Requerer o enquadramento de projetos de investimento como prioritários na área de infraestrutura, para fins de emissão de debêntures incentivadas e de debêntures de infraestrutura, no Ministério de Portos e Aeroportos.

Consiste na apreciação de requerimento, pelos setores de logística e transportes portuário, aeroviário e hidroviário de competência do Ministério de Portos e Aeroportos, no âmbito de suas competências, conforme a Lei nº 12.431, de 24 de junho de 2011, a Lei nº 14.801, de 9 de janeiro de 2024, o Decreto nº 11.964, de 26 de março de 2024, e a Portaria GM/Mpor nº 419, de 29 de agosto de 2024, para fins de emissão de debêntures incentivadas e de debêntures de infraestrutura.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoa jurídica responsável pela implementação do projeto de investimento considerado como prioritário na área de infraestrutura, necessariamente caracterizada como sociedade de propósito específico, concessionária, permissionária, autorizatária ou arrendatária.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar Solicitação de Enquadramento de Projeto de Investimento como Prioritário no MPOR

Requerimento via Web destinado ao Ministério de Portos e Aeroportos com documentos/informações constantes no artigo 7º da Portaria GM/Mpor nº 419, de 29 de agosto de 2024 , juntamente com o formulário estabelecido no Anexo preenchido, para a instrução processual, com vistas ao enquadramento de projetos de investimento como prioritários na área de infraestrutura.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Vide artigo 7º da Portaria GM/Mpor nº 419, de 29 de agosto de 2024 , junto com o Anexo I – Formulário de Cadastro de Projeto de investimento . Os documentos podem ser apresentados em cópias simples, sem a necessidade de autenticação ou reconhecimento de firma, conforme o disposto no art. 9º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Aguardar análise do requerimento e dos documentos apresentados

Análise e manifestação técnica pelo Ministério de Portos e Aeroportos do Requerimento e dos documentos apresentados.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Caso entenda necessário, o Ministério de Portos e Aeroportos poderá exigir da requerente a apresentação de documentos ou informações complementares, que deverão ser apresentados no prazo de quinze dias, conforme disposto no artigo 8º da Portaria GM/Mpor nº 419, de 29 de agosto de 2024 .

OBS: Nos casos de requerimentos de solicitação de enquadramento de Projetos regulados pelo Poder Público Federal, a declaração técnica da Agência Reguladora que trata o art. 10º da Portaria GM/Mpor nº 419, de 29 de agosto de 2024 , será gerada pelo canal Web de prestação de serviço.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Aguardar Edição e Publicação de Portaria e/ou Arquivamento do Processo.

A aprovação do projeto como prioritário dar-se-á por meio de Portaria do Ministério de Portos e Aeroportos, conforme disposto na Portaria a ser publicada.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

debentures@mpor.gov.br

Informações adicionais ao tempo de validade

Acesse o site

Legislação

Lei nº 12.431, de 24 de junho de 2011 ;

Lei nº 14.801, de 9 de janeiro de 2024 ;

Decreto nº 11.964, de 26 de março de 2024 ;

Portaria nº 419, de 29 de agosto de 2024 .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar outorga de autorização ou alteração de perfil de carga de Terminais Portuários Privados

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Esse ato refere-se à emissão da Declaração de Adequação do empreendimento às diretrizes do planejamento e das políticas do setor portuário e a expedição de autorização por meio de assinatura de contrato de adesão ou celebração de termo aditivo ao contrato da instalação portuária privada.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresa (Pessoa Jurídica)

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar a emissão da declaração de adequação do empreendimento

Emitir declaração de adequação do empreendimento após análise técnica quanto a solicitação em relação às diretrizes do planejamento e das políticas do setor portuário.

Canais de prestação

Web

Solicitar peticionamento eletrônico via SUPER. Acessar link abaixo:

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Até 60 dia(s) útil(eis)

Etapa 2 - Solicitar a expedição de autorização para alteração do perfil de carga

Expedir autorização por meio de assinatura de contrato de adesão ou celebração de termo aditivo ao contrato de instalação portuária privada.

O pedido necessita de análise do processo realizado no âmbito da Antaq: verificação de documentos necessários, elaboração de minuta de documento e análise de viabilidade técnica e jurídica.

Canais de prestação

Web

Protocolo digital.

Acesse aqui

Presencial

Protocolo do Ministério dos Transportes

Esplanada dos Ministérios Bloco R

Edifício Sede - Térreo

CEP: 70044-902

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Até 120 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

leandro.oliveira@mpor.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar outorga de exploração de aeródromo civil público mediante autorização

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A modalidade de outorga de aeródromo civil público por meio de autorização é destinada aos interessados em explorar comercialmente infraestruturas aeroportuárias de propriedade privada, inclusive mediante recolhimento de tarifas. A regulamentação exige que tal estrutura siga as seguintes diretrizes:

- Exploração exclusiva ao processamento de operações de serviços aéreos privados, de serviços aéreos especializados e de táxi-aéreo;
- Execução por conta e risco do autorizatário;
- O autorizatário responde diretamente por suas obrigações e pelos danos e prejuízos que causar ou para os quais vier a concorrer;
- Não há discriminação de usuários;
- Cumprimento às normas da ANAC e do Comando da Aeronáutica (COMAER);
- Não há priorização de tráfego para os aeroportos autorizados em relação à aviação regular e não-regular.

Em termos gerais, a outorga é formalizada em duas etapas:

1- Expedição de Portaria do Ministério da Infraestrutura aprovando o Plano de Outorga Específico do aeródromo pretendido; e
2- Expedição de Termo de Autorização pela ANAC, na qualidade de poder concedente.

Cabe ressaltar que a outorga de autorização para exploração de aeródromo não substitui nem dispensa a exigência de obtenção, pelo autorizatário, de alvarás, licenças e autorizações necessárias à sua implantação, construção e operação.

Quem pode utilizar este serviço?

Todo particular detentor de propriedade ou direito real sobre imóvel pode solicitar a outorga de exploração de aeródromo civil público, ciente dos serviços que poderão ser explorados na determinada unidade aeroportuária.

O requerente interessado em explorar um aeródromo civil como público deve preencher os requisitos legais, principalmente o requisito previso no art. 3º, §1º do Decreto nº 7.871, de 21 de dezembro de 2020 , qual seja, comprovar titularidade do imóvel ou outro direito real compatível com o objeto da autorização.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar a outorga à SAC

O Requerente deverá direcionar seu pleito à Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC, a qual encaminhará o pleito ao Comando da Aeronáutica – Comaer, para que este se manifeste sobre a viabilidade da autorização.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ofício ou carta solicitando a outorga e formulário de solicitação preenchido (modelo de formulário).

Cópias autenticadas do termo de constituição de pessoa jurídica, do cartão de inscrição no CNPJ, do RG e CPF do representante legal e da procuração ao representante legal.

Descrição do projeto com mapas; certidão de ônus do imóvel ou outro documento que comprove o direito real compatível com a autorização; e instrução do processo com documentos da ICA 11-3/2018, normativo que rege a operação de aeródromos no âmbito do COMAER.

Canais de prestação

Web

O interessado em obter o instrumento de outorga para exploração de aeródromos civis públicos por meio de autorização deve direcionar o seu pleito eletronicamente ou por meio postal.

Para solicitar peticionamento eletrônico via SUPER basta acessar o link abaixo:

Acesse o site

Postal

Caso prefira o modo postal, o pedido pode ser feito por meio de ofício de requerimento, encaminhando-o ao seguinte endereço:

Ministério de Portos e Aeroportos
Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC
Departamento de Outorgas e Patrimônio – DEOUP

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Plano Piloto,
CEP 70.310-500, Brasília-DF

Caso o sistema esteja indisponível, entrar em contato com a equipe do Departamento de Outorgas e Patrimônio por telefone, no (61) 2029-8515, ou por e-mail, no deoup.sac@infraestrutura.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Análise do pleito.

Após parecer favorável do Comaer, a SAC realizará análise técnica do pleito.

Requerimentos apresentados:
- até 01/02/2021: 120 dias;
- até 01/02/2022: 90 dias;
- a partir de 02/02/2022: 60 dias.

Sendo a análise favorável ao pedido, será expedida portaria aprovando o Plano de Outorga Específico (POE) para este aeródromo e encaminhado os autos para a Anac, para início do processo do Termo de Autorização.

Canais de prestação

Web

Solicitar peticionamento eletrônico via SUPER. Acesse o link abaixo:

Acesse o site

Caso o sistema esteja indisponível, entrar em contato com a equipe do Departamento de Outorgas e Patrimônio por telefone, no (61) 2029-8515, ou por e-mail, no deoup.sac@mpor.gov.br.

Postal

Ministério de Portos e Aeroportos
Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC
Departamento de Outorgas e Patrimônio – DEOUP
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Plano Piloto,
CEP 70.310-500, Brasília-DF

Tempo de duração da etapa

Entre 60 e 120 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 60 e 120 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para maiores informações e esclarecimento de dúvidas, entre em contato diretamente com o Departamento de Outorgas e Patrimônio – DEOUP, pelo telefone (61) 2029-8528 ou pelo e-mail deoup.sac@mpor.gov.br .

Informações adicionais ao tempo de validade

A autorização possui tempo indeterminado.

Legislação

Lei 7.565/86 (CBA)

Lei 12.379/11 (SNV)

"Art. 6º. A União exercerá suas competências relativas ao SFV, diretamente, por meio de órgãos e entidades da administração federal, ou mediante: (...)
II - concessão, autorização ou arrendamento a empresa pública ou privada;"

Lei 10.683/03 (SAC-PR)

“Art. 24-D. À Secretaria de Aviação Civil compete: (...)
IV - elaborar e aprovar os planos de outorgas para exploração da infraestrutura aeroportuária, ouvida a Agência Nacional de Aviação Civil

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.