

# CARTA DE SERVIÇOS PORTO DO RECIFE S. A.



**CARTA DE SERVIÇOS/PORTO DO RECIFE**

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

A Diretoria Executiva do Porto do Recife pode ser consultada na página INSTITUCIONAL > ESTRUTURA ADMINISTRATIVA > DIRETORIA ou acessando o link abaixo:

<https://www.portodorecife.pe.gov.br/diretoria.php>

## **ELABORAÇÃO**

Ligia Verônica Ferreira da Silva

Maria Eduarda Ziemkiewicz Castro Mattoso

## **REVISÃO**

Stella Beatriz Alice de Deus

## **SUPORTE TÉCNICO**

Emmanuel Marques Silva de Lima

## **ENDEREÇO E CONTATOS**

**Porto do Recife** – Praça da Comunidade Luso-Brasileira, 70, Bairro do Recife, CEP 50030-280, Recife, Pernambuco.

**Telefone:** +55 (81) 3183-1900

**[www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)**

## APRESENTAÇÃO

O Porto do Recife atua na prestação de serviços para atendimento de navios de longo curso e cabotagem, para importação e exportação de cargas nacionais e estrangeiras. O Porto também tem estrutura para receber navios de cruzeiro e possui um Terminal Marítimo de Passageiros. Está dentro das atividades do Porto do Recife o fornecimento de águas tranquilas para atracação, a disponibilização de berços e local para armazenagem (armazéns e pátios), além da segurança necessária para a realização das operações portuárias.

O Porto do Recife está preparado para receber até oito navios, simultaneamente, em seus berços de atracação. Possui uma área de 114 mil m<sup>2</sup> disponíveis para armazenagem de cargas diversas, dividida em armazéns cobertos (com capacidade de abrigar aproximadamente 60 mil toneladas), pátios de contêineres (que podem receber 6 mil TEUS) e pátios para cargas diversas (com capacidade para 50 mil toneladas). O Porto recifense também tem silos portuários que podem armazenar 25 mil toneladas de grãos, cada um deles.

A localização é um grande diferencial do Porto do Recife. Por estar situado em um centro urbano, dentro da cidade do Recife, capital de Pernambuco, possui acessos estratégicos aos principais pontos da Região Metropolitana, com as menores distâncias aos principais centros de distribuição de mercadorias que se destinam ao interior e ao litoral do Estado.

O Porto do Recife pode receber navios de até 11,20 metros de calado. Em consequência da dragagem, concluída em maio de 2012. Atualmente, há em curso processo Licitatório para execução de novas obras de dragagem, que tem por objetivo recompor a condição operacional dos berços de atracações, estabelecida na dragagem de 2012. Serão 832.208 mil metros cúbicos de sedimentos dragados do cais acostável, canal interno e bacia de evolução.

Dentro do atual cenário econômico brasileiro, Pernambuco tornou-se um grande propulsor do crescimento do País com uma das economias mais consistentes do Nordeste, resultado de muitos investimentos feitos pelo Governo do Estado em infraestrutura e educação.

## QUEM SOMOS?

Nos termos da Lei nº 11.735, de 30 de dezembro de 1999, publicada no Diário Oficial do Estado de Pernambuco, na sua edição de 31 de dezembro de 1999, o Poder Executivo ficou autorizado a constituir a Sociedade de Economia Mista denominada Porto do Recife S.A., vinculada à Secretaria de

Desenvolvimento Econômico do Estado de Pernambuco - SDEC, na condição de Interviente do Governo do Estado, através do Convênio de Delegação nº 02/2001, de 01 de junho de 2001, firmado entre o Governo do Estado de Pernambuco e a União, por intermédio do Ministério dos Transportes.

A empresa Porto do Recife S.A., em harmonia com os planos e programas do Governo Federal no Setor Portuário, tem por finalidade realizar e executar atividades relacionadas à de Autoridade Portuária, nos moldes de seu Estatuto Social e da Lei Federal nº 12.815, de 5 de junho de 2013, que regula a exploração, direta ou indiretamente, pela União, dos portos e instalações portuárias.

A empresa tem por objeto social exercer as funções de autoridade portuária no âmbito dos Portos Organizados, em consonância com as políticas públicas regulamentadas pelo Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, para administração do Porto Organizado do Recife.

O interesse público subjacente às atividades empresariais está focado na gestão das operações portuárias com segurança e eficiência, e garantir a adequação da infraestrutura do Porto do Recife, assegurando o melhoramento e o aparelhamento do Porto ao comércio e à navegação, de forma a contribuir com as políticas públicas.

O Porto do Recife tem sua base operacional centrada na movimentação de açúcar/granel, açúcar em saco, barrilha, coque de petróleo, fertilizantes, malte de cevada, milho e trigo, sendo esses seus principais produtos de exportação e importação, possuindo acessos estratégicos aos principais pontos da Região Metropolitana, com as menores distâncias às principais indústrias da Região Norte do Estado, como indústria cervejeira, indústria de vidro, de cimento, avícola, indústrias do pólo farmacológico, indústria automobilística, no raio de 600 quilômetros, alcançando os estados da Paraíba, Rio Grande do Norte, Alagoas, Piauí e sertão do Ceará, atuando dentro da rota de navegação do Mercosul e das principais rotas internacionais, representando, assim, sua fundamental importância para a economia do Estado de Pernambuco.

## **PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

### **MISSÃO**

Administrar e desenvolver as atividades portuárias com eficiência, proporcionando um ambiente favorável aos seus usuários para a logística, competitividade e inovação, promovendo o desenvolvimento econômico do estado, buscando sempre zelar pela sustentabilidade socioeconômica e ambiental.

### **VISÃO**

Ser reconhecida como Autoridade Portuária em referência de logística, sustentabilidade, competitividade e integridade, de forma a tornar o Porto do Recife uma referência regional.

### **VALORES**

Ética e transparência

Eficiência

Logística Inteligente

Qualidade nos serviços prestados

Comprometimento com o negócio

Segurança

Sustentabilidade

Valorização da Instituição e dos Colaboradores

## SUMÁRIO

1. Sobre a Carta de Serviços -----	08
2. Objetivo -----	09
3. Canais de Atendimento e Serviços -----	10
<b>3.1. OUVIDORIA</b>	
3.1.1. Registrar manifestações de ouvidoria: solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. -----	10
3.1.2. Registrar pedido de acesso a informações e recursos - LAI -----	12
3.1.3. Registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP) -----	14
<b>3.2. COORDENADORIA DE OPERAÇÕES</b>	
3.2.1. Disponibilização da programação de navios para atracação/movimentação de embarcações no porto do recife - MEP -----	15
3.2.2. Consulta ao Regulamento de Exploração do porto do recife -----	16
3.2.3. Consulta à tarifa portuária vigente. -----	16
3.2.4. Consulta à lista de operadores pré-qualificados e agências de navegações. -----	16
3.2.5. Cadastro no sistema concentrador de dados portuários/ porto sem papel - PSP.-----	17
3.2.6. Emissão de requisição de serviços portuários - RSP -----	17
3.2.7. Emissão de certificado de operador portuário -----	18
<b>3.3. COORDENADORIA DE SEGURANÇA - COSEG</b>	
3.3.1. Atendimento à entidades acadêmicas. -----	18
3.3.2. Atendimento às ocorrências relacionadas a segurança pública portuária. -----	19
<b>3.4. COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - COORH</b>	
3.4.1. Vagas de Estágio. -----	19
3.4.2. Emissão de certidões, declarações ou documentos funcionais. -----	20
3.4.3. Emissão de perfil profissiográfico previdenciário (PPP). -----	20
3.4.4. Alterações cadastrais. -----	21

### **3.5. COORDENADORIA DE GESTÃO AMBIENTAL E DE SEGURANÇA DO TRABALHO**

3.5.1. Cadastramento e autorização à empresas interessadas em realizar a retirada de resíduos sólidos ou oleosos de embarcações no Porto do Recife S/A ----- 21

3.5.2. Credenciamento e autorização à empresas prestadoras de serviços de abastecimento de água potável para fornecimento às embarcações no Porto do Recife S/A. ----- 22

3.5.3. Cadastramento de funcionários e autorização às empresas interessadas para abastecimento de combustíveis às embarcações no Porto do Recife. --28

### **3.6. COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - COEMA**

3.6.1. Fornecimento de energia elétrica e água a Operadores Portuários, Agentes de Navegação e Autônomos. ----- 23

### **3.7. COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - COATI**

3.7.1. Acesso ao usuário externo SEI -----24

### **3.8. UNIDADE DE LICITAÇÕES E CONTRATOS - LICON ----- 25**

### **3.9. COORDENADORIA JURÍDICA - COJUR ----- 25**

### **3.10. COORDENADORIA DE IMPRENSA - COIMP ----- 25**

### **3.11 COORDENADORIA FINANCEIRA - COFIN**

3.11.1 Emissão de Declaração de Inexistência de Débito -----26

3.11.2 Emissão de Declaração de Anuência-----26

3.11.3 Devoluções de valores e /ou compensações-----27

3.11.4 Contestação de Fatura /Nota Fiscal de Serviço/ Boleto Bancário -----27

### **3.12 COORDENADORIA DE NEGÓCIOS – CONEG**

3.12.1 Contratos de Autorizações de Uso do Terminal Marítimo de Passageiros\_\_\_\_\_28

## **1. SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO PORTO DO RECIFE S. A.**

A Carta de Serviços ao usuário é um documento a ser confeccionado pelos órgãos e entidades prestadores de serviço público de qualquer natureza, com o objetivo de informar sobre cada um dos serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Isso se deve ao fato de que os serviços públicos e o atendimento ao usuário precisam ser realizados de forma adequada, regular, contínua e eficiente. É necessário também que sejam prestados com segurança e eficiência, observados os princípios da regularidade, continuidade, atualidade, generalidade, transparência, acessibilidade e cortesia.

Desse modo, a Carta de Serviços ao Usuário visa a garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual, sendo um importante instrumento de informação, ao permitir que a sociedade conheça os serviços prestados pelas entidades públicas. Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade, a Carta de Serviços representa também um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações e permitindo ao cidadão conhecer e reivindicar seus direitos.

Diante disso, com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a administração do Porto do Recife apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos, clientes, empresas, entidades e à sociedade de modo geral, e prestados pela empresa Porto do Recife S.A, organizados por áreas de atendimento, com instruções para solicitações e prazos vigentes para obtenção de cada serviço, com os respectivos endereços para envio das correspondências, telefone e/ou e-mail para atendimento.

Cada solicitação será analisada e respondida, sempre que possível, no mesmo canal utilizado pelo solicitante.

Esta Carta de Serviços será divulgada permanentemente no sítio eletrônico do Porto do Recife e será atualizada sempre que houver mudança na forma da prestação dos serviços.

## **RESPONSÁVEIS PELA CARTA DE SERVIÇOS / PORTO DO RECIFE S. A.**

Ligia Verônica Ferreira da Silva (Titular)

Maria Eduarda Ziemkiewicz Castro Mattoso (Suplente)

## 2. OBJEIVO

Atendimento ao usuário sempre realizado com empenho, cordialidade, respeito, tempestividade, urbanidade e cortesia, podendo ser:

- I. Atendimento presencial com espera, aproximadamente, de até 30 minutos, observando a prioridade às pessoas com mobilidade reduzida, idosos acima de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e pessoas com deficiência (Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004). Em seguida, observar a ordem de agendamento e de chegada;
- II. Atendimento eletrônico e telefônico para suporte técnico através do canal de diálogo permanente com o usuário na Ouvidoria;
- III. Orientação a todos os usuários em todas as fases do atendimento e das prestações dos serviços, através de equipes qualificadas e que estarão em constante aperfeiçoamento, sempre observando o Código de Ética e Conduta do Porto do Recife;
- IV. Aperfeiçoamento das estruturas físicas e tecnológicas, buscando garantir segurança, conforto, higiene, acessibilidade e limpeza nas unidades de atendimento ao usuário; e
- V. Trabalhar pela gestão pública transparente, através da divulgação de informações institucionais de interesse geral ou coletivo no site do Porto do Recife possibilitando o acesso às informações que permitirão que a sociedade colabore no controle das ações de seus governantes

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO E SERVIÇOS

#### 3.1. OUVIDORIA

A Ouvidoria da Porto do Recife S. A. foi introduzida internamente na estrutura organizacional desta Empresa a partir de prévia análise da Comissão de Controle de Estatais (CEST), sendo aprovada pela Comissão Diretora de Reforma do Estado (CDRE), Resolução nº 19 de 24/07/07 e homologada pelo Conselho de Administração institucional, na sua 41ª Reunião Ordinária, datada de 23 de outubro de 2007.

O principal papel da Ouvidoria da Porto do Recife S. A. é garantir a participação e o controle social, com o objetivo de aprimoramento da gestão pública e de melhoria dos serviços oferecidos, com a missão de promover a realização da democracia participativa, estimulando a melhoria das políticas e dos serviços públicos prestados e promovendo os Direitos Humanos reconhecidos e incorporados pela Constituição Federal de 1988.

Neste contexto, a Ouvidoria é a responsável pelo recebimento e registro de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, pedidos de acesso a informações, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, relativas aos nossos serviços e políticas da Empresa, prestadas sob qualquer forma ou regime, além de tratar os pedidos relativos a dados pessoais (PRDP), com vistas no aprimoramento da gestão da Porto do Recife S.A.

Para a execução destes serviços disponibilizamos canais de atendimento próprios e tutorial de acesso para uma melhor comunicação entre esta Empresa e quem necessite da Ouvidoria da Porto do Recife S. A.

Dessa forma, seguem as especificações mais detalhadas dos serviços desta Ouvidoria, como acessá-los e todos os nossos canais disponíveis. Fique à vontade para se comunicar conosco!

##### **3.1.1. REGISTRAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS.**

###### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

É a maneira de entrar em contato com a Administração Pública. Por meio de um formulário, disponível na internet, é possível encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Além de encaminhar suas manifestações, é possível também acompanhá-las.

###### **REQUISITOS DO SERVIÇO (Como realizar?)**

###### **Quem pode realizar esse serviço:**

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

## **Etapas para a realização desse serviço:**

### **REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES PELA INTERNET:**

1. **Acesse o site da Ouvidoria da Porto do Recife S. A., no endereço:**

<https://www.portodorecife.pe.gov.br/ouvidoria.php>

2. **Clique no botão REGISTRAR UMA INFORMAÇÃO**

3. **Aparecerá uma janela no seu navegador com três opções:**

4. **"CADASTRAR-SE"** (para acompanhar as manifestações em andamento e manter o histórico de todas as suas manifestações realizadas); **"EFETUAR LOGIN"** (caso você já esteja cadastrado) e; **"CONTINUAR SEM CADASTRO"**, caso você não queira se cadastrar.

5. **Para realizar o cadastro, é preciso informar o nome completo, o CPF e o e-mail, além de definir uma senha de acesso.**

6. Descreva de forma clara e objetiva a sua manifestação. Depois, é só clicar em **"REGISTRAR MANIFESTAÇÃO"**.

7. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação da manifestação, seguindo o mesmo caminho e clicando em **"ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES"**.

### **Documentação necessária:**

Nenhuma documentação é necessária.

### **Valor: QUANTO CUSTA?**

Serviço sem custo para o cidadão.

### **TEMPO ESTIMADO PARA ENTREGA DO SERVIÇO**

De acordo com o artigo 18 da Lei estadual n.º 16.420, de 17 de setembro de 2018, a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de **até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.**

### **CANAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ONDE O CIDADÃO PODE REALIZAR O SERVIÇO?)**

#### **Digital**

O serviço pode ser realizado por meio digital através do link

<https://www.portodorecife.pe.gov.br/ouvidoria.php>

#### **Telefone**

(81) 3183-1800

#### **Dias e Horários de Atendimento**

De Segunda a Sexta, das 9h às 17h

### Presencial

O atendimento presencial é realizado pelo órgão ou entidade a que se refere a manifestação, no nosso caso, pela **Porto do Recife S. A.**

Em virtude da pandemia, para o atendimento presencial pela Porto do Recife S. A. e pela Ouvidoria-Geral do Estado - OGE é necessário agendamento prévio.

Nome da Unidade Presencial	Endereço (Logradouro, número, bairro, cidade e CEP)	Dias e horários de atendimento	Tempo de espera (em minutos)	Duração do atendimento (em minutos)	Contatos (telefone/e-mails)
Ouvidoria Porto do Recife S. A.	Praça da Comunidade Luso-Brasileira, 70, Bairro do Recife, CEP 50030-280, Recife, Pernambuco.	Das 09h às 17h (mediante agendamento)	Não se aplica (mediante agendamento)	Não se aplica	(81)3183.1800 ouvidoria@porto do recife.pe.gov.br
Ouvidoria-geral do Estado	Rua Santos Elias, 535, Espinheiro, Recife CEP: 52.020-095.	Das 08h às 17h (mediante agendamento)	Não se aplica (mediante agendamento)	Não se aplica	(81)3183.0841 ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br

### 3.1.2. REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES E RECURSOS - LAI

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)

LAI é a sigla referente à Lei de Acesso à Informação, temos um canal criado para a sociedade solicitar informações públicas de interesse particular, coletivo ou geral ou orientação quanto ao acesso à informação.

#### REQUISITOS DO SERVIÇO (Como realizar?)

#### Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer pessoa, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar pedido de acesso a informações, recursos e receber respostas. Não há necessidade de justificativa do motivo do pedido. Basta ser claro e específico a informação, dado ou documento de interesse.

### **Etapas para a realização desse serviço:**

#### **REGISTRO DE PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO PELA INTERNET:**

8. **Acesse o site da Ouvidoria da Porto do Recife S. A., no endereço:**

<https://www.portodorecife.pe.gov.br/ouvidoria.php> ;

1. **Clique no botão "Pedido de Acesso à Informação" ou "Solicitar Recurso";**
2. **Aparecerá uma janela no seu navegador para a realização de login no sistema. Caso você ainda não tenha o cadastro do sistema, clique em "NÃO POSSUI LOGIN?" e realize o cadastro.**
3. **Para realizar o cadastro, é preciso informar o nome completo, o CPF e o e-mail, além de definir uma senha de acesso.**
4. **Faça o login no sistema.**
5. **Clique em "REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO" e Descreva de forma clara e objetiva as informações, dados ou documentos requeridos. Depois, é só clicar em "REGISTRAR PEDIDO";**
6. **Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação do Pedido ou Recurso, seguindo o mesmo endereço <https://www.portodorecife.pe.gov.br/ouvidoria.php> e clicando em "Consultar Protocolo".**

### **Documentação necessária:**

Nenhuma documentação é necessária.

### **Valor: QUANTO CUSTA?**

Serviço sem custo para o cidadão.

### **TEMPO ESTIMADO PARA ENTREGA DO SERVIÇO**

De acordo com a [Lei Estadual nº 14.804, de 29 de outubro de 2012](#), o pedido de acesso à informação deve ser respondido no prazo de **até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.**

### **CANAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ONDE O CIDADÃO PODE REALIZAR O SERVIÇO)**

**Digital**

[http://200.238.112.13:8080/ModuloCidadao/login\\_cidadao.xhtml](http://200.238.112.13:8080/ModuloCidadao/login_cidadao.xhtml)

## **Presencial**

O atendimento presencial é realizado pelo órgão ou entidade a que se refere o pedido de acesso à informação.

### **3.1.3. REGISTRAR PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS (PRDP)**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é)**

Canal para o cidadão registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

#### **REQUISITOS DO SERVIÇO (Como realizar)**

##### **Quem pode realizar esse serviço:**

Qualquer titular de dados pessoais pode registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

##### **Etapas para a realização desse serviço:**

REGISTRO DE PRDP PELA INTERNET:

1. Para garantir a identificação do titular dos dados pessoais, é necessário ainda criar uma conta de acesso ao sistema "gov.br". Para criar conta, entre no endereço [https://sso.aceso.gov.br/login?client\\_id=contas.aceso.gov.br&authorization\\_id=17c7fb97767](https://sso.aceso.gov.br/login?client_id=contas.aceso.gov.br&authorization_id=17c7fb97767) , a seguir, no item "identifique-se no gov.br com", informe o número do seu CPF e crie a sua senha, atendendo às demais orientações da página.
2. Com a conta de acesso ao "gov.br" já criada, acesse o site da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço: [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br) ;
3. Clique no botão "PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS" para ter acesso à aplicação LGPD-PE;
4. Crie uma nova conta de usuário na aplicação ou efetue o login, caso já tenha cadastrado sua conta. Pedidos de acesso a dados pessoais só poderão ser abertos e acompanhados por usuários cadastrados;
5. Com o login efetuado no aplicativo LGPD-PE, registre seu pedido relacionado a dados pessoais, preenchendo os campos do formulário;
6. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação do Pedido, seguindo o mesmo caminho e clicando em "ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES".

##### **Documentação necessária:**

Nenhuma documentação é necessária.

##### **Tipos de PRDP:**

- Solicitação de correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

- Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Solicitação da eliminação ou do apagamento dos dados, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo autorizada a conservação somente nas exceções legais;
- Solicitação da revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado e
- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

### Valor: QUANTO CUSTA?

Serviço sem custo para o cidadão.

### TEMPO ESTIMADO PARA ENTREGA DO SERVIÇO

De acordo com o artigo 18 da Lei estadual n.º 16.420, de 17 de setembro de 2018, a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de **até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.**

### CANAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ONDE O CIDADÃO PODE REALIZAR O SERVIÇO)

#### Digital

<https://www2.lgpd.pe.gov.br/login>

#### Presencial

O atendimento presencial é realizado pelo órgão ou entidade a que se refere o pedido de acesso à informação.

## 3.2. COORDENADORIA DE OPERAÇÕES – COOPE

### 3.2.1. **DISPONIBILIZAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO DE NAVIOS PARA ATRACAÇÃO/MOVIMENTAÇÃO DE EMBARCAÇÕES NO PORTO DO RECIFE – MEP.**

É o serviço pelo qual o cidadão, clientes e empresas, entidades e a sociedade de modo geral podem obter informação à respeito da **Programação de navios para atracação/Movimentação de Embarcações no Porto do Recife – MEP**, o que ocorre por meio da divulgação de relatório diário de embarcações atracadas, previstas, aguardando na área de fundeio e embarcações desatracadas, denominado MEP - Movimentação de Embarcações Previstas.

### PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO

A consulta à Movimentação de Embarcações Previstas - MEP pode ser feita através do site do Porto do Recife: [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br).

### **3.2.2. REGULAMENTO DE EXPLORAÇÃO DO PORTO DO RECIFE**

É o serviço pelo qual o cidadão, clientes e empresas, entidades e a sociedade de modo geral podem obter informações à respeito **do Regulamento de Exploração do Porto do Recife**, que estabelece regras de funcionamento que permite ao porto, na execução das atividades portuárias, fornecer condições para o eficiente desempenho das suas atividades, a melhor utilização das instalações e equipamentos portuários, estímulo à concorrência na prestação de serviços portuários e o zelo pela segurança patrimonial, pessoal e ambiental.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

A consulta ao Regulamento de Exploração do Porto do Recife pode ser feita através do site [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br), na área "OPERAÇÕES", sub-área "REGULAMENTO DE EXPLORAÇÃO".

### **3.2.3. CONSULTA À TARIFA PORTUÁRIA VIGENTE.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

É o serviço pelo qual o cidadão, clientes e empresas, entidades e a sociedade de modo geral podem obter informação quanto à Tarifa Portuária Vigente.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

As informações sobre as tarifas vigentes do Porto do Recife podem ser obtidas através do site do Porto - [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br). Qualquer interessado poderá efetuar o download das informações na área "OPERAÇÕES", sub-área "TARIFAS PORTUÁRIAS".

Para maiores detalhes e informações acerca da Tarifa Portuária Vigente, o interessado poderá comparecer à Coordenadoria de Operações da Porto do Recife S.A. (COOPE) ou enviar um e-mail para o endereço [operacoes@portodorecife.pe.gov.br](mailto:operacoes@portodorecife.pe.gov.br), efetuando os devidos questionamentos.

### **3.2.4. CONSULTA À LISTA DE OPERADORES PRÉ-QUALIFICADOS E AGÊNCIAS DE NAVEGAÇÕES.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

É o serviço pelo qual é disponibilizado ao cidadão, clientes e empresas, entidades e a sociedade de modo geral, a lista de Operadores Pré-Qualificados que efetuam as operações portuárias, bem como, as Agências de Navegações que consignam embarcações com escalas programadas e/ou confirmadas para o Porto do Recife.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O usuário pode efetuar os *downloads* de ambas as listas no site [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br), na área "OPERAÇÕES", sub-área "NORMAS PARA PRÉ-QUALIFICAÇÃO DE OPERADOR PORTUÁRIO".

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.2.5. CADASTRO NO SISTEMA CONCENTRADOR DE DADOS PORTUÁRIOS/ PORTO SEM PAPEL - PSP.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

Serviço de credenciamento dos **Agentes de Navegação, Operadores Portuários e membros representantes da Autoridade Portuária**, para acesso e operacionalização do Sistema Concentrador de Dados Portuários / Porto Sem Papel – PSP.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

Os interessados deverão requisitar a solicitação de cadastro / credenciamento para o e-mail [operacoes@portodorecife.pe.gov.br](mailto:operacoes@portodorecife.pe.gov.br), quando será disponibilizada uma ficha de cadastro e o rol das documentações necessárias.

A consulta à lista das empresas cadastradas pode ser feita através do site do Porto do Recife; [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br).

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.2.6. EMISSÃO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PORTUÁRIOS – RSP**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

Requisição para solicitação de operações e/ou serviços que venham a ser realizados na Porto do Recife S.A., específico para as empresas pré-qualificadas e cadastradas no Sistema Porto Sem Papel/DUV – Documento Único Virtual.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O usuário deverá efetuar o download da RSP no site do Porto, na aba "OPERAÇÕES", sub-área "RSP - Requisição de Serviços Portuários. Após ter acesso ao documento digital e efetuar o devido preenchimento da RSP, deverá o usuário enviar o documento assinado e carimbado via e-mail para a Coordenadoria de Operações da Porto do Recife S.A. (COOPE) no endereço operacoes@portodorecife.pe.gov.br.

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.2.7. EMISSÃO DE CERTIFICADO DE OPERADOR PORTUÁRIO.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

Emissão de certificado de operador portuário à empresa solicitante.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O interessado deve apresentar no Protocolo Geral da Porto do Recife S.A., o requerimento (ofício) direcionado à Diretoria da Presidência (DIPRE), em papel timbrado, subscrito por seu representante legal, de acordo com os termos da Portaria SEP nº 111, de 07/08/2013. Além disso, o interessado pode obter informações no site [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br), área "OPERAÇÕES", sub-área "NORMAS PARA PRÉ QUALIFICAÇÃO DE OPERADOR PORTUÁRIO".

#### **NORMATIVOS**

Lei nº 12.815, de 05 de junho de 2013; Portaria SEP nº 111 de 07/08/2013 e Portaria SEP nº 87 de 09/03/2016.

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito

### **3.3. COSEG – COORDENADORIA DE SEGURANÇA (ISPS\_CODE)**

#### **3.3.1. ATENDIMENTO À ENTIDADES ACADÊMICAS.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

Visitas técnicas de alunos, professores, pesquisadores e outros, como forma de agregarem conhecimentos sobre o Porto do Recife e também, sobre operacionalidade de portos em geral.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O interessado deverá entrar em contato, através do e-mail: [portodorecife.comunicacao@gmail.com](mailto:portodorecife.comunicacao@gmail.com), no prazo de 10 dias de antecedência da visita, e o seu retorno se dará no prazo de 10 dias por e-mail, momento em que serão solicitados os dados cadastrais para a visita, assim como, as recomendações desta empresa.

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.3.2. ATENDIMENTO ÀS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA.**

#### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (O que é?)**

Atendimento às ocorrências relacionadas à segurança pública portuária.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O interessado deve manter contato imediato com a Coordenadoria de Segurança, através do e-mail: [segport@portodorecife.pe.gov.br](mailto:segport@portodorecife.pe.gov.br) ou através do fone: (81) 3183-1942, registrando a ocorrência (breve descrição) e informando os dados pessoais e telefone de contato.

## **3.4. COORH –COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

### **3.4.1. VAGAS DE ESTÁGIO.**

Os estudantes interessados em vagas para estágio no Porto do Recife S.A. devem enviar currículo com foto e comprovante de matrícula em instituição de ensino de graduação superior, através de e-mail e deverá ter cursado, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do curso. Após o envio, o estudante passará a fazer parte do cadastro de candidatos a estágio. O cadastro deverá ser realizado em até 8 (oito) dias úteis e o preenchimento da vaga será condicionado a disponibilidade desta na empresa e cumpridas as etapas do processo de seleção entre os candidatos.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

**Telefone** - 3183-1900

**e-mail:** [coorh@portodorecife.pe.gov.br](mailto:coorh@portodorecife.pe.gov.br)

#### **PRAZO DE ATENDIMENTO**

O cadastro deverá ser realizado em até 8 (oito) dias úteis e o preenchimento da vaga será condicionado à existência desta e após seleção entre os candidatos.

## **LEIS E NORMAS**

Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008 - Dispõe sobre o estágio de estudantes.

### **3.4.2. EMISSÃO DE CERTIDÕES, DECLARAÇÕES OU DOCUMENTOS FUNCIONAIS.**

Emissão de certidões, declarações ou documentos funcionais e certificados para o INSS, comprobatório de vínculo empregatício, com os dados funcionais, salário de contribuição, vencimentos, valores de pensões alimentícias, contribuições com o plano de saúde etc., deverão ser solicitados à Gerência de Recursos Humanos da empresa Porto do Recife S.A., através de requerimento registrado no Protocolo-Geral da empresa. O requerimento poderá ser solicitado pelo empregado, quando na ativa, ou por ex empregado, bastando apenas a assinatura deste ou por familiares de empregados, sempre munido de documento que comprove o parentesco. Para outros casos haverá necessidade de procuração.

## **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

Telefone - 3183-1900

Presencial - Na COORH

## **PRAZO DE ATENDIMENTO**

Até 10 (dez) dias corridos, podendo ser prorrogado o prazo por mais 10 (dez) dias devidamente justificado.

## **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.4.3. EMISSÃO DE PERFIL PROFISSIOGRÁFICO PREVIDENCIÁRIO (PPP).**

O requerimento do Perfil Profissiográfico Previdenciário deverá ser solicitado à Gerência de Recursos Humanos da Porto do Recife S.A., através de requerimento registrado no Protocolo-Geral da empresa. O requerimento poderá ser solicitado pelo empregado, quando na ativa, ou por ex empregado, bastando apenas a assinatura deste ou por familiares de empregados, sempre munido de documento que comprove o parentesco. Para outros casos haverá necessidade de procuração.

## **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O Usuário pode manter contato com a Gerência de Recursos Humanos da Porto do Recife S.A., presencialmente ou através do telefone: (81) 3183-1900.

O prazo para atendimento/resposta ao usuário será feito até 10 (dez) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, devidamente justificado.

#### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

#### **3.4.4. ALTERAÇÕES CADASTRAIS.**

Alterações, inclusões e exclusões nos documentos cadastrais dos beneficiários vinculados ou ex empregados da empresa, poderão ser alteradas através de requerimento preenchido e assinado pelo próprio empregado e registrado no protocolo geral da empresa. Na ausência do empregado, por motivo justificado, o familiar poderá solicitar os referidos serviços munido de documento que comprove o parentesco. Para outros casos, haverá necessidade de procuração.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O Usuário pode manter contato com a Gerência de Recursos Humanos da Porto do Recife S.A., presencialmente ou através do telefone: (81) 3183-1900.

O prazo para atendimento/resposta ao usuário será imediato.

### **3.5. COGET – COORDENADORIA DE GESTÃO AMBIENTAL E DE SEGURANÇA DO TRABALHO**

#### **3.5.1. CADASTRAMENTO E AUTORIZAÇÃO À EMPRESAS INTERESSADAS EM REALIZAR A RETIRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS OU OLEOSOS DE EMBARCAÇÕES NO PORTO DO RECIFE S.A.**

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

As empresas interessadas em realizar a retirada dos resíduos sólidos das embarcações atracadas neste Porto devem solicitar o cadastro via e-mail ou atendimento presencial, acompanhado dos documentos necessários.

O acesso aos Manuais de Procedimentos e documentações necessárias estão disponíveis através de solicitação via e-mail ([meioambiente@portodorecife.pe.gov.br](mailto:meioambiente@portodorecife.pe.gov.br))

ou através do site do Porto (<http://www.portodorecife.pe.gov.br>) na aba meio ambiente, especificamente no item Cadastro de Prestadores de Serviços.

A consulta à lista das empresas cadastradas pode ser feita através do site do Porto ([www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)) ou através de solicitação via e-mail ([meioambiente@portodorecife.pe.gov.br](mailto:meioambiente@portodorecife.pe.gov.br)).

### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.5.2. CREDENCIAMENTO E AUTORIZAÇÃO À EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL PARA FORNECIMENTO ÀS EMBARCAÇÕES NO PORTO DO RECIFE S.A.**

#### **REQUISITOS DO SERVIÇO (Como realizar?)**

A consulta à lista das empresas cadastradas pode ser feita através do site do Porto (<http://www.portodorecife.pe.gov.br>) na aba meio ambiente ou através de solicitação via e-mail ([meioambiente@portodorecife.pe.gov.br](mailto:meioambiente@portodorecife.pe.gov.br))

As empresas interessadas deverão encaminhar os documentos exigidos pela legislação em vigor à Coordenadoria de Gestão Ambiental e de Segurança e Saúde no Trabalho, através de e-mail ([meioambiente@portodorecife.pe.gov.br](mailto:meioambiente@portodorecife.pe.gov.br)) ou atendimento presencial.

#### **Documentos necessários para Cadastramento Abastecimento de Água por Caminhão Pipa**

- Licença de Operação (LO) emitido pelo órgão ambiental competente;
- Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE), emitida pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
- CNPJ;
- Licença Prefeitura (Alvará);
- Licença Sanitária de Funcionamento;
- Análise bacteriológica; e
- Análise Físico-química.

### **QUANTO CUSTA?**

Gratuito.

### **3.5.3. CADASTRAMENTO DE FUNCIONÁRIOS E AUTORIZAÇÃO À EMPRESAS INTERESSADAS PARA ABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEIS ÀS EMBARCAÇÕES NO PORTO DO RECIFE.**

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

Deve ser enviada, de forma presencial, planilha contendo as informações necessárias para a realização do serviço. Esta planilha pode ser solicitada via e-mail (meioambiente@portodorecife.pe.gov.br) ou através do site do Porto (<http://www.portodorecife.pe.gov.br>) na aba meio ambiente. Após o envio da planilha, deve-se enviar os dados dos funcionários/motorista (CPF + MOPP + Placa do veículo) via e-mail (meioambiente@portodorecife.pe.gov.br), para que o procedimento possa ser liberado.

### **3.6. COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO – COEMA**

#### **3.6.1. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E ÁGUA A OPERADORES PORTUÁRIOS, AGENTES DE NAVEGAÇÃO E AUTÔNOMOS.**

##### **REQUISITOS DO SERVIÇO (Como realizar?)**

Os operadores portuários e agentes de navegação deverão efetuar o download da RSP no site do Porto, na aba "OPERAÇÕES", sub-área "RSP - Requisição de Serviços Portuários. Após ter acesso ao documento digital e efetuar o devido preenchimento da RSP, deverá o usuário enviar o documento assinado e carimbado via e-mail para a Coordenadoria de Operações da Porto do Recife S.A. (COOPE) no endereço [operacoes@portodorecife.pe.gov.br](mailto:operacoes@portodorecife.pe.gov.br).

No caso de autônomos, os usuários devem, antes de preencher a RSP, entrar em contato com a Coordenadoria de Operações – COOPE, para verificar a possibilidade de atendimento da solicitação.

A COOPE de posse da RSP, encaminhará a COEMA para as providências finais.

##### **ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

###### **Agentes de Navegação e Operadores Portuários:**

1. O Requisitante preenche a Requisição de Serviços Portuários – RSP;
2. O Requisitante encaminha a RSP à Coordenadoria de Operações – COOPE;
3. O COOPE envia a RSP a Coordenadoria de Engenharia e Manutenção – COEMA;
4. A COEMA aciona a equipe técnica para disponibilizar o ponto de energia/água, bem como a medição do consumo; e
5. A COEMA encaminha as medições à Coordenadoria Financeira – COFIN para efetivação da cobrança.

###### **Usuários autônomos:**

1. Entrar em contato com a Coordenadoria de Operações – COOPE, para verificar a possibilidade de atendimento;

## **NORMATIVAS**

Portaria DIRPRE nº185/2018 – Estabelece procedimentos normativos para fornecimento de energia elétrica para as embarcações atracadas nas instalações da Porto do Recife S.A.;

Nota Técnica nº 9, Processo nº 0060800025.002335/2021-41 – novo modelo para cobranças de energia elétrica consumida pelas embarcações de Fernando de Noronha, rebocadores e outras.

## **CONTATOS**

Telefones: (81) 3183-1933; (81) 3183-1971 -Coordenadoria de Engenharia e Manutenção / (81) 3183-1919 -Coordenadoria de Operações

E-mail: engenharia@portodorecife.pe.gov.br

## **3.7. COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÕES E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

É o canal de atendimento para que os cidadãos, clientes, empresas, entidades, funcionários e a sociedade de modo geral possam buscar respostas e informações junto à administração do Porto do Recife referentes a gestão dos contratos que competem a este setor, como também pelo departamento de compras e almoxarifado, pela gestão do patrimônio e pela unidade de tecnologia da informação.

E-mail: compras@portodorecife.pe.gov.br / Telefone:(81) 3283-1963

### **3.7.1. ACESSO USUÁRIO EXTERNO SEI**

#### **Ação do Usuário Externo**

#### **Cadastro do Usuário Externo**

1. Usuário externo deve acessar o site: [www.portalsei.pe.gov.br](http://www.portalsei.pe.gov.br)
2. Clicar em Usuário Externo
3. Selecionar o link: "PORTODORECIFE – Porto do Recife"
4. Se estiver cadastrado, informar e-mail e senha, e confirma para acessar o SEI. Se não estiver cadastrado, clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado". Em seguida, clicar em "Clique aqui para continuar".
5. Preencher os dados cadastrais e de autenticação, depois clicar em "Enviar".
6. Usuário externo receberá e-mail informando para imprimir o Termo de Responsabilidade e entregá-lo no protocolo da Porto do Recife S.A., junto com cópia de documento de identidade, CPF e comprovante de residência.

#### **Ação da Porto do Recife S.A.**

1. Protocolo recebe a documentação, abre processo SEI, insere documentos digitalizados e encaminha para a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação – UNITI;
- 2.A UNITI procederá a conferência e a liberação do usuário externo;
- 3.O órgão interno, responsável pelo processo SEI de interesse do usuário externo, procederá a permissão para acessar o processo;
- 4.O usuário externo receberá um e-mail com o link do processo.

### **3.8. UNIDADE DE LICITAÇÕES E CONTRATOS – LICON**

É o canal de atendimento para que os cidadãos, clientes, empresas, entidades e a sociedade de modo geral possam buscar respostas e informações junto à administração do Porto do Recife, referentes à Licitações, Contratos e Termos Aditivos.

Telefones: (81) 3183-1948/3183-1936

### **3.9. COORDENADORIA JURÍDICA – COJUR**

É o canal de atendimento para que os cidadãos, clientes, empresas, funcionários, entidades e a sociedade de modo geral possam buscar respostas e informações junto à administração do Porto do Recife, referentes aos aspectos jurídicos da gestão, operações e interesses sociais da empresa e sua respectiva diretoria, guardada a devida pertinência das solicitações.

E-mail: [juridico@portodorecife.pe.gov.br](mailto:juridico@portodorecife.pe.gov.br)

### **3.10. COORDENADORIA DE IMPRENSA – COIMP**

É o canal de atendimento para que qualquer interessado possa se informar à respeito de ações externas promovidas pela empresa, bem como sobre matérias, informativos ou notas divulgados nos veículos de comunicação sobre o Porto do Recife.

Além disso, o Porto do Recife como os outros portos do mundo estão sob a jurisdição do ISPS CODE (Código Internacional para Segurança de Navios e Instalações Portuárias). Em virtude de ser uma área de segurança internacional, o acesso para a

zona primária é restrito. Todos os profissionais de imprensa que necessitem entrar nesta área para realizar reportagens, gravações de imagens, sessões de fotos e outras atividades na área do Porto, assim como pesquisadores e estudantes, inclusive os motoristas, em caráter de visitação, precisam realizar um cadastro prévio, através do e-mail abaixo.

E-mail: [portodorecife.comunicacao@gmail.com](mailto:portodorecife.comunicacao@gmail.com)

Telefone: (81) 3183-1996

### 3.11. COORDENADORIA FINANCEIRA – COFIN

  o canal de atendimento para que os cidadãos, clientes, empresas, entidades e a sociedade de modo geral possam buscar respostas as suas solicita es, declara es, requisi es, devolu o de valores, cadastro de empresas e fornecedores e contesta es   administra o do Porto do Recife, inclusive declara o de inexistência de débitos, emissão de declara o de anuência, devolu es/ressarcimento de valores, contesta o de Fatura/Nota Fiscal de Serviço/Boleto Bancário que o interessado não concorde, etc.

#### 3.11.1. EMISSÃO DE DECLARA O DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO

Emissão de documento que comprove a inexistência de débito perante a administra o do Porto do Recife, que deverá ser pedido, por meio de solicita o realizada pelo representante da empresa interessada.

#### PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO

**Carta protocolada** - Administra o do Porto do Recife- - Praça Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 (endereçada ao Diretor de Administra o e Finanças, com cópia para a Coordenadoria Financeira).

**Presencial** – Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280

**E-mail:** [cofin@portodorecife.pe.gov.br](mailto:cofin@portodorecife.pe.gov.br)

#### PRAZO DE ATENDIMENTO

A declara o deverá ser emitida em até 10 (dez) dias úteis.

#### 3.11.2. EMISSÃO DE DECLARA O DE ANUÊNCIA

Emissão de documento que se traduz em uma autorização concedida pelo Porto do Recife, que informa ao cartório que o devedor efetuou o pagamento da dívida, autorizando-o a cancelar o protesto.

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

**Carta protocolada** - Administração do Porto do Recife- - Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 (endereçada ao Diretor de Administração e Finanças, com cópia para a Coordenadoria Financeira).

**Presencial** - Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280.

**E-mail:** [cofin@portodorecife.pe.gov.br](mailto:cofin@portodorecife.pe.gov.br)

#### **PRAZO DE ATENDIMENTO**

A declaração deverá ser emitida em até 10 (dez) dias úteis.

### **3.11.3. DEVOLUÇÃO DE VALORES E/OU COMPENSAÇÕES**

#### **PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO**

O interessado deverá efetuar a requisição perante à Secretaria do Porto, solicitando a devolução do saldo credor e/ou a compensação do valor pago a maior num outro débito existente da mesma empresa, fundamentando o pedido e anexando cópia da fatura, Nota Fiscal de Serviço (se houver), comprovante de quitação e outros documentos que porventura sejam solicitados.

A devolução será efetuada através de crédito em conta corrente da empresa.

**Carta protocolada** - Administração do Porto do Recife- - Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 (endereçada ao Diretor de Administração e Finanças, com cópia para a Coordenadoria Financeira).

**Presencial** - Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 - Protocolo Geral.

#### **PRAZO DE ATENDIMENTO**

Cliente rotineiro - Prazo: Operação seguinte

Cliente eventual - Prazo: até 30 dias

### **3.11.4. CONTESTAÇÃO DE FATURA/ NOTA FISCAL DE SERVIÇO/ BOLETO BANCÁRIO**

## PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO

O interessado deve protocolar a contestação na secretaria do Porto expondo as razões pela qual acredita que a cobrança esteja equivocada.

**Carta protocolada** - Administração do Porto do Recife - Praça da Comunidade Luso-Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 (endereçada ao Diretor de Administração e Finanças, com cópia para a Coordenadoria Financeira).

**Presencial** - Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 - Protocolo Geral.

## PRAZO DE ATENDIMENTO

Prazo: Envio da contestação dentro do vencimento do título enviado pelo Porto - não é necessário o pagamento do título.

Prazo: Não envio da contestação até o vencimento - 15 dias corridos contados da emissão da fatura, sendo necessário o pagamento da fatura/boleto - Portaria - DIRPRE nº 034/05.

## 3.12. COORDENADORIA DE NEGÓCIOS - CONEG

É o canal de atendimento responsável pela Gestão Comercial do Terminal Marítimo de Passageiros para fins de eventos sociais, culturais e festivos e pela Gestão de Contratos dos operadores portuários que visam a utilização das instalações físicas pertencentes ao Porto do Recife S.A.

### 3.12.1. CONTRATOS DE AUTORIZAÇÕES DE USO DO TERMINAL MARÍTIMO DE PASSAGEIROS

O serviço se refere ao uso do Terminal Marítimo de Passageiros por Produtoras de Eventos Festivos, Sociais e ou Corporativos, que depende de contrato firmado entre a instituição solicitante e a Porto do Recife S. A.

## PROCEDIMENTOS E MEIOS DE ACESSO

**Ofício de Interesse** – A instituição interessada deverá enviar um Ofício para a Administração do Porto do Recife - Praça Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280 (endereçada à Presidência da Porto do Recife S. A., com cópia para a Diretoria Comercial e de Operações e para a Coordenadoria de Negócios).

**Presencial** – Praça da Comunidade Luso- Brasileira, 70, Bairro do Recife/PE, CEP 50030-280

**E-mail:** [asenp@portodorecife.pe.gov.br](mailto:asenp@portodorecife.pe.gov.br)

Telefones para contato com o setor: 81 3183-1974 e 81 3183-1905

### **PRAZO DE ATENDIMENTO**

A solicitação deve ser feita em até 15 dias antes do primeiro dia da utilização/montagem pretendida.