



Carta de Serviços ao Usuário

Atualização 2024

SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SERVIÇOS.....	4
2.1 Efetuar registro de manifestação, tais como: solicitação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia e sugerir simplificação de procedimentos.....	4
2.2 Solicitar acesso a documentos/informações da APS, inclusive as relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	6
2.3 Protocolo de documentos endereçados aos diversos setores da APS.....	8
2.4 Obter patrocínio a projetos sociais, ambientais, culturais e esportivos	9
2.5 Obter autorização para gravação de imagens no Porto Organizado de Santos	10
2.6 Obter disponibilização de par telefônico, Ramal telefônico ou ponto de fibra ótica - servidão de passagem.....	12
2.7 Obter análise de documentação de Saúde e Segurança Ocupacional	13
2.8 Obter credenciamento para execução de tratamentos fitossanitários	15
2.9 Obter credenciamento para abastecimento de combustíveis e óleos lubrificantes a embarcações	16
2.10 Obter credenciamento para execução de cerco de contenção preventivo durante o abastecimento de embarcações	17
2.11 Obter credenciamento para execução dos serviços de mergulho na área do Porto Organizado de Santos	19
2.12 Obter autorização para intervenção em vegetação nas áreas do Porto Organizado	20
2.13 Obter autorização para retirada de resíduos de embarcação.....	21
2.14 Obter credenciamento para lavagem de porões e abastecimento de água potável a embarcações	23
2.15 Usar o Polígono de Disposição Oceânica (PDO) do Porto de Santos.....	24
2.16 Obter atendimento às ocorrências na área do Porto de Santos	25
2.17 Obter Autorização Especial de Trânsito - AET	26

2.18 Obter credenciamento de empresa no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)	28
2.19 Obter credencial eletrônica (1ª ou 2ª via) - Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)	29
2.20 Obter reativação de registro - Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)	31
2.21 Obter cancelamento de registro de colaborador ou veículo no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)	32
2.22 Obter autorização de acesso eventual no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)	33
2.23 Obter autorização de acesso provisório no Sistema de Segurança Pública Portuária - SSPP.....	35
2.24 Obter levantamento de suspensão de credencial no Sistema de Segurança Pública Portuária - SSPP	36
2.25 Solicitação de Serviços e/ou Materiais via RSM	37
2.26 Obter instalação de ponto de água e/ou de esgoto	39
2.27 Obter serviços e/ou disponibilização de energia elétrica para instalação elétrica em alta, média e baixa tensão	40
2.28 Solicitação de desligamento/interrupção de energia.....	42
2.29 Obter análise de projetos de infraestrutura relacionados ao Porto	43
2.30 Obter certificado de operador portuário.....	44
2.31 Obter serviços gerais relacionados a contratos de arrendamento	46
2.32 Contestar faturas	47
2.33 Obter restituições financeiras oriundas do faturamento, por nota de crédito	48
2.34 Obter declaração de inexistência de débitos e de atestado de adimplência	49
2.35 Cadastrar usuários/empresas para usuários de serviços e sistema Supervia	51
2.36 Obter devolução de fianças/seguros de operação	52
2.37 Obter devolução de valores.....	53
2.38 Efetuar garantia em moeda corrente-caução	54

2.39 Registrar Fianças, Seguros ou Caução Garantia para operações/serviços ..55	55
2.40 Obter certificados funcionais comprobatórios.....57	57
2.41 Solicitar elaboração de PPP - Perfil Profissiográfico Previdenciário.....58	58
2.42 Obter documentos funcionais59	59
2.43 Obter certificados financeiros - empregados e ex-empregados60	60
2.44 Obter certificado de dependente para o INSS.....61	61
2.45 Obter certificado de pagamento do plano de saúde para a Receita Federal63	63
2.46 Alterar dados cadastrais da complementação de aposentadoria64	64
2.47 Realizar manutenção (alteração, inclusão e exclusão) de cadastro do plano de saúde.....65	65

1. INTRODUÇÃO

Prezando pela transparência e pela melhoria do serviço ao usuário, a APS, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, responsável por exercer a função de Autoridade Portuária no âmbito do Porto Organizado de Santos, divulga o presente documento, atendendo, ainda, o disposto no Decreto nº 9.094/2017.

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que elenca os serviços que a Autoridade Portuária oferece à sociedade. Por meio dela, os usuários têm conhecimento do passo a passo para a obtenção de um serviço, tempo médio de atendimento, canais para a prestação de serviço, meios de comunicação com a área técnica, documentos necessários e a legislação que embasa a prestação do serviço.

A Carta é mais um instrumento que fomenta a transparência, a participação e o controle social, uma vez que a empresa possui o dever de agir em consonância com o documento, prezando pela qualidade e aderência dos serviços prestados em relação às informações estipuladas.

Quando da prestação do serviço, os agentes públicos devem pautar suas ações pela cordialidade, zelo, atenciosidade, impessoalidade e eficiência, observando a legislação vigente quanto ao atendimento prioritário.

A interação quanto aos serviços oferecidos, tanto para a obtenção do serviço, como para elucidação de dúvidas e esclarecimentos, pode ocorrer diretamente, por meio eletrônico, com as áreas técnicas, cujos contatos estão descritos na Carta, ou por meio da Ouvidoria da APS, sendo possível registrar reclamações, sugestões de melhorias, solicitações e outras demandas. No caso de indisponibilidade, o contato deve ser realizado presencialmente ou por telefone.

2. SERVIÇOS

2.1 EFETUAR REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO, TAIS COMO: SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, DENÚNCIA E SUGERIR SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS.

Descrição

Por meio deste serviço, o usuário pode registrar sua manifestação solicitando, por exemplo a manutenção de áreas portuárias;

	reclamar a respeito dos serviços prestados pela APS; elogiar um serviço e/ou agentes que executaram a atividade; sugerir melhorias, entre outros.
Tipo de solicitante	Qualquer pessoa interessada em registrar uma manifestação.
Etapa 01: Efetuar registro	
Procedimento	<p>O interessado deve, preferencialmente, registrar sua manifestação, com o maior detalhamento possível o objeto da demanda, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.</p> <p>Caso haja impossibilidade de acessar a plataforma, poderá entrar em contato com a Gerência de Ouvidoria por e-mail, telefone, ofício e até solicitar um atendimento presencial.</p> <p>Quando do registro, o usuário receberá um número de protocolo para acompanhamento de sua manifestação.</p>
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br</p> <p>E-mails: ouvidor@portodesantos.gov.br e ouvidoria@portodesantos.gov.br</p> <p>Telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 Ramais 2526 / 2961</p> <p>Presencial/Ofício: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos, CEP: 11015-900</p>
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter resposta	
Procedimento	Após registro, a Gerência de Ouvidoria procederá com o tratamento da demanda, retornando ao usuário a resposta conclusiva a respeito de sua manifestação.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br</p> <p>E-mails: ouvidor@portodesantos.gov.br e ouvidoria@portodesantos.gov.br</p> <p>Telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 Ramais 2526 / 2961</p> <p>Presencial/Ofício: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos, CEP: 11015-900</p>

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Ouvidoria Telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 Ramais 2526 / 2961
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período mediante justificativa expressa.
Legislação relacionada	Lei nº 13.460/2017 Decreto 9.094/2017 Decreto 9.492/2018 Normativos da Controladoria Geral da União

2.2 SOLICITAR ACESSO A DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES DA APS, INCLUSIVE AS RELACIONADAS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter acesso a documentos e informações da APS ou por ela custodiados, tal como cópia de processos licitatórios, de ofícios, processos administrativos, inclusive as relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, entre outros.
Tipo de solicitante	Qualquer pessoa interessada que queira obter acesso à documentos e informações.
Etapa 01: Solicitar acesso à documentação/informação	
Procedimento	O interessado deve, preferencialmente, registrar sua manifestação, com o maior detalhamento possível do objeto da demanda, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Caso haja impossibilidade de acessar a plataforma, poderá entrar em contato com a Gerência de Ouvidoria por e-mail, telefone, ofício e até solicitar um atendimento presencial. Quando do registro, o usuário receberá um número de protocolo para acompanhamento de sua manifestação. Em caso de fornecimento de documento impresso, o interessado será comunicado dos procedimentos a serem adotados, podendo ocorrer cobrança exclusivamente do valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Caso o pedido de acesso seja relacionado às informações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, deverá ser

	encaminhado o Formulário De Pedido De Acesso à Dados Pessoais Pelo Titular, constante em nosso site, preenchido. http://www.portodesantos.com.br/informacao/termo-de-privacidade/
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br E-mails: ouvidor@portodesantos.gov.br e ouvidoria@portodesantos.gov.br Telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 Ramais 2526 / 2961 Presencial/Ofício: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos, CEP: 11015-900
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter informação	
Procedimento	A área gestora da informação procederá com a análise do pedido, verificando a possibilidade de fornecê-la na íntegra ou, quando de sua impossibilidade, as razões para sua restrição/negativa, sendo inserida a resposta na Plataforma Fala.BR. Nos casos em que houver cobrança, o fornecimento do(s) documento(s) impressos ocorrerá mediante envio do comprovante de depósito.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Comprovante de depósito, quando o caso
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Portaria DIPRE nº 28/2022
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br E-mails: ouvidor@portodesantos.gov.br e ouvidoria@portodesantos.gov.br Telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 Ramais 2526 / 2961 Presencial/Ofício: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos, CEP: 11015-900
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Contato da área	Gerência de Ouvidoria Telefone: (13) 3202-6436 ou (13)3202-6565 Ramais 2526 / 2961
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 20 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Legislação relacionada	Lei nº 12.527/2011 Decreto nº 7.724/2012 Portaria DIPRE nº 28/2022
-------------------------------	--

2.3 PROTOCOLO DE DOCUMENTOS ENDEREÇADOS AOS DIVERSOS SETORES DA APS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá realizar a protocolização de documentos a serem encaminhados aos diversos setores da APS.
Tipo de solicitante	Qualquer pessoa física ou jurídica que necessite encaminhar correspondências/documentos à Autoridade Portuária de Santos.
Etapa 01: Protocolar documentos	
Procedimento	O usuário deverá enviar o documento em via original e no formato “.PDF”, por meio do Sistema de Protocolo Digital, assinado, com identificação da assinatura e, obrigatoriamente, endereçado à APS, podendo ter a indicação do destinatário. Nos casos em que acompanhe anexos, estes também devem estar, obrigatoriamente, em formato “.PDF”
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter resposta sobre efetiva protocolização	
Procedimento	Após análise e a documentação estando correta, será efetuado registro no sistema de gestão eletrônica de documentos, com o envio de resposta informando o número que a documentação recebeu. No caso de recusa dos documentos, é emitida resposta com a respectiva justificativa. Essas informações ficarão registradas no sistema, podendo ser consultadas pelo interessado, a qualquer tempo, bem como serão encaminhadas, automaticamente, para o e-mail cadastrado no sistema.
Tempo de duração desta etapa:	Até 02 dias úteis
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Supervisão de Gestão de Documentos Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2003
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 02 dias úteis
Legislação relacionada	-

2.4 OBTER PATROCÍNIO A PROJETOS SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E ESPORTIVOS, OU A PROJETOS MERCADOLÓGICOS

Descrição	Avaliação e seleção de propostas de projetos nas áreas socioeducacional, ambiental, cultural, esportiva ou eventos mercadológicos, candidatas a receberem o patrocínio da APS.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram obter patrocínio da APS a seus projetos.
Etapa 01: Candidatar-se a obter patrocínio	
Procedimento	O interessado deve acessar a área patrocínio no site do Porto de Santos e consultar os documentos necessários a serem apresentados, assim como o regulamento para a seleção anual e o prazo para envio das propostas.
Tempo de duração desta etapa:	<p>Projetos sociais, ambientais, culturais e esportivos: A avaliação dos patrocínios e publicação dos projetos habilitados para renegociação nas chamadas públicas tem prazo esperado de 45 dias corridos a partir do encerramento do período de recepção de projetos.</p> <p>Projetos mercadológicos: A avaliação dos patrocínios e devolutiva acerca da habilitação do projeto tem prazo esperado de 30 dias a partir do protocolo do projeto.</p>
Documentação necessária desta etapa	Publicada para cada seleção na área de patrocínios do website da APS: http://www.portodesantos.com.br/comunidade-sustentabilidade/comunidade/patrocinio-apoio-cultural/
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital: https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Renegociação	
Procedimento	O proponente que for habilitado na Etapa 1 será convocado pela APS a reunir-se para negociar valores, termos e condições do

	possível patrocínio. A habilitação para renegociação não equivale a garantia de contratação.
Tempo de duração desta etapa:	A renegociação de projetos tem prazo esperado de 10 dias a partir da habilitação do projeto.
Documentação necessária desta etapa	Variável em cada seleção, conforme respectivo edital.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial ou virtual, conforme conveniência.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Contratação	
Procedimento	O proponente cuja renegociação seja aceita pela APS será convocado para a contratação nos termos negociados.
Tempo de duração desta etapa:	A contratação tem prazo esperado de 30 dias a partir da habilitação do projeto.
Documentação necessária desta etapa	Variável em cada seleção, conforme respectivo edital.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial ou virtual, conforme conveniência.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Superintendência de Comunicação Corporativa Telefone: (13) 3202-6508; ou (13) 3202-6565 Ramal 2127
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 180 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.5 OBTER AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAÇÃO DE IMAGENS NO PORTO ORGANIZADO DE SANTOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter autorização e realizar gravações de imagens na área do Porto Organizado – cais públicos e vias internas.
Tipo de solicitante	Qualquer interessado em realizar a gravação.
Etapa 01: Solicitar autorização	
Procedimento	O requisitante deverá, via Portal do Cliente e Fornecedor, solicitar permissão de gravação por meio de ofício encaminhado à Superintendência de Comunicação Corporativa. Em caso de gravação jornalística, sem uso de drones, solicitar por e-mail. Para

	qualquer solicitação, em caso de uso de drones, o ofício deverá ser endereçado à Superintendência da Guarda Portuária por meio do Portal do Cliente e Fornecedor.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Data, horário, local, finalidade da gravação e demais documentações descritas na NAP.SUPGP.OPR 02/2022, no caso de drones
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login e-mail: comunicacao.corporativa@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter análise	
Procedimento	Após análise interna das áreas, o requisitante é informado quanto ao indeferimento ou deferimento do pleito, inclusive com requisitos a serem cumpridos no dia da gravação. Em caso de necessidade de pagamento de taxa de gravação, o comprovante deverá ser encaminhado com antecedência para autorização definitiva.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Comprovante de pagamento da taxa, quando o caso
Custo desta etapa	Custo descrito na Portaria DIPRE nº 141/2022
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A resposta será encaminhada ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Realizar a gravação	
Procedimento	A execução da gravação ocorre no dia acordado, com a presença de técnicos da APS ou de terminal do Porto de Santos para o devido acompanhamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Credenciamento junto à Guarda Portuária
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Local da gravação

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Depende da extensão da gravação.
Contato da área	Superintendência de Comunicação Corporativa Telefone: (13) 3202-6410
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 03 dias úteis Tempo para análise do pleito. Serviço realizado mediante agendamento.
Legislação relacionada	Portaria DIPRE nº 141/2022 NAP.SUPGP.OPR 02/2022

2.6 OBTER DISPONIBILIZAÇÃO DE PAR TELEFÔNICO, RAMAL TELEFÔNICO OU PONTO DE FIBRA ÓTICA - SERVIDÃO DE PASSAGEM

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário (arrendatários, permissionários e empresas terceirizadas mediante contrato com a Autoridade Portuária de Santos) poderá obter a instalação de ponto de par telefônico, ramal telefônico e ponto de fibra ótica (servidão de passagem), conforme a necessidade.
Tipo de solicitante	Arrendatários, permissionários e empresas terceirizadas, mediante contrato com a Autoridade Portuária de Santos
Etapa 01: Solicitar disponibilização	
Procedimento	O interessado deve solicitar o serviço, via Sistema de Protocolo Digital, à Diretoria da Presidência, informando o local e dados para faturamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter parecer para execução do serviço	
Procedimento	Será informado ao requisitante todos os aspectos necessários para a realização do serviço (local, materiais, interferências, entre outros), sendo o solicitante responsável por toda infraestrutura necessária para a instalação, ficando a cargo da Autoridade Portuária de Santos apenas a ligação na rede existente.
Tempo de duração desta etapa:	15 dias

Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: A resposta quanto à solicitação será encaminhada ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Execução do serviço	
Procedimento	Após análise e deferimento do pleito, o serviço é executado com acompanhamento e fiscalização da área técnica da Autoridade Portuária de Santos.
Tempo de duração desta etapa:	Depende da complexidade do caso.
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Local a ser realizado o serviço
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Infraestrutura de Dados Telefone (13) 3202-6565 Ramal 3083
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 20 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. A depender da complexidade do caso, o tempo poderá ser superior.
Legislação relacionada	Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.7 OBTER ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário solicita a avaliação dos documentos ocupacionais e de segurança do trabalho exigidos previamente para o início de obras e serviços nas áreas do Porto Organizado de Santos.
Tipo de solicitante	Arrendatários, detentores de contratos de servidão de passagens e operadores portuários que queiram realizar obras ou contratar serviços a serem executados na área do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar análise	

Procedimento	O solicitante deverá encaminhar os documentos exigidos na NAP.SUMAS.OPR.007/2022, via e-mail, acompanhados de carta endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho solicitando a análise da documentação. Os documentos deverão ser encaminhados em formato digital PDF.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.007/2022.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: geset@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno da pré análise	
Procedimento	Após a pré-análise, o solicitante é informado se a documentação apresentada está conforme ou se há adequações a serem realizadas, para que possa proceder com a protocolização do documento via Sistema de Protocolo Digital (https://portaldocliente.portodesantos.com.br).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.007/2022.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A resposta será encaminhada ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Obter resposta	
Procedimento	Após a protocolização, a documentação será encaminhada para análise da equipe técnica, sendo, posteriormente, o interessado comunicado do resultado.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.007/2022.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A resposta será encaminhada ao e-mail do solicitante.

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2774 E-mail: geset@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 15 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado a partir da protocolização e conformidade de todos os documentos exigidos.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.OPR.007/2022.

2.8 OBTER CREDENCIAMENTO PARA EXECUÇÃO DE TRATAMENTOS FITOSSANITÁRIOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter credenciamento para prestação de serviços de tratamentos fitossanitários nas áreas do Porto Organizado.
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em realizar os serviços nas áreas do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	O interessado em prestar os serviços deverá protocolar os documentos exigidos na NAP.SUMAS.OPR.015/2022, via Sistema de Protocolo Digital, acompanhados de carta endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho da Autoridade Portuária de Santos solicitando o credenciamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.015/2022
Custo desta etapa	Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital (https://portaldocliente.portodesantos.com.br).
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno da solicitação	
Procedimento	Após a protocolização, a documentação será analisada pela equipe técnica da APS. Durante a análise da documentação, poderá ser solicitada às empresas interessadas a complementação dos documentos protocolados.

	Após a análise e a aprovação dos documentos, será agendada uma data para apresentação e vistoria dos veículos utilizados pela empresa. Finalizado o processo de análise dos documentos e da vistoria dos veículos, a APS encaminhará carta à empresa interessada, informando sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.015/2022
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Ofício e e-mail (fumigacao@portodesantos.gov.br)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho - GESET Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2774 e 3038 e-mail: fumigacao@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado à entrega e conformidade de todos os documentos exigidos.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.OPR.015/2022 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.9 OBTER CREDENCIAMENTO PARA ABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEIS E ÓLEOS LUBRIFICANTES A EMBARCAÇÕES

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter credenciamento para execução dos serviços de abastecimento de combustíveis e óleos lubrificantes a embarcações atracadas no Porto de Santos
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em realizar os serviços nas áreas do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	O interessado em prestar os serviços deverá protocolar os documentos exigidos na NAP.SUMAS.OPR.004/2021, via Sistema de Protocolo Digital, acompanhados de carta endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho da APS solicitando o credenciamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.004/2021

Custo desta etapa	Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital (https://portaldocliente.portodesantos.com.br).
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno da solicitação	
Procedimento	Após a protocolização, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso. Finalizado o processo de análise dos documentos, a APS encaminhará carta à empresa interessada, informando sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.004/2021
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Ofício e e-mail (geset@portodesantos.gov.br)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2774 E-mail: geset@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado à entrega e conformidade de todos os documentos exigidos.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.OPR.004/2021 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.10 OBTER CREDENCIAMENTO PARA EXECUÇÃO DE CERCO DE CONTENÇÃO PREVENTIVO DURANTE O ABASTECIMENTO DE EMBARCAÇÕES

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter credenciamento para prestação de serviços de cerco de contenção preventivo durante o abastecimento de embarcações atracadas no Porto de Santos
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em realizar os serviços nas áreas do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar credenciamento	

Procedimento	O interessado em prestar os serviços deverá protocolar os documentos exigidos na NAP.SUMAS.OPR.003/2021, via Sistema de Protocolo Digital, acompanhados de carta endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho da APS solicitando o credenciamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.003/2021
Custo desta etapa	Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital (https://portaldocliente.portodesantos.com.br).
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno da solicitação	
Procedimento	Após a protocolização, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso. Finalizado o processo de análise dos documentos, a APS encaminhará carta à empresa interessada, informando sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.003/2021
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Ofício e e-mail (geset@portodesantos.gov.br)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2774 E-mail: geset@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado à entrega e conformidade de todos os documentos exigidos.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.OPR.003/2021 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.11 OBTER CREDENCIAMENTO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MERGULHO NA ÁREA DO PORTO ORGANIZADO DE SANTOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter credenciamento para prestação de serviços de mergulho na área do Porto Organizado de Santos
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em realizar os serviços nas áreas do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	O interessado em prestar os serviços deverá protocolar os documentos exigidos na NAP.SUMAS.OPR.017/2022, via Sistema de Protocolo Digital, acompanhados de carta endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho da APS solicitando o credenciamento
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.017/2022
Custo desta etapa	Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital (https://portaldocliente.portodesantos.com.br).
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno da solicitação	
Procedimento	Após a protocolização, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso. Finalizado o processo de análise dos documentos, a APS encaminhará carta à empresa interessada, informando sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação. Quando da execução dos serviços, deverá ser observada as orientações constantes na Norma.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação necessária descrita na NAP.SUMAS.OPR.017/2022
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Ofício e e-mail (geset@portodesantos.gov.br)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-

Contato da área	Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2774 E-mail: geset@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado à entrega e conformidade de todos os documentos exigidos.
Legislação relacionada	Resolução NAP.SUMAS.OPR.017/2022 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.12 OBTER AUTORIZAÇÃO PARA INTERVENÇÃO EM VEGETAÇÃO NAS ÁREAS DO PORTO ORGANIZADO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar autorização para execução de intervenção em vegetação em áreas públicas e arrendadas do Porto Organizado. Para fins do serviço em questão, considera-se: Intervenção em vegetação: poda, corte, supressão, transplante, sacrifício ou plantio. Vegetação de porte arbóreo: indivíduos vegetais com caule lenhoso ou estipe cujo diâmetro à altura do peito seja igual ou superior a 5 cm.
Tipo de solicitante	Interessados em intervir em vegetação em áreas públicas e arrendadas do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitar autorização	
Procedimento	O interessado deve encaminhar as solicitações para autorização de supressão, transplante ou plantio exclusivamente via Sistema de Protocolo Digital, endereçadas à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho - SUMAS. As solicitações de poda poderão ser solicitadas via e-mail.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Indicação do motivo da intervenção; Projeto básico ou executivo (para os casos de intervenção relacionada a obras de engenharia); Laudo de caracterização da vegetação e levantamento de fauna com ART recolhida, no caso de fragmentos de vegetação relacionados a obras de engenharia; Planilha com dados das árvores que sofrerão intervenção, com minimamente identificação das espécies (nomes comum e científico), diâmetro à altura do peito (DAP), altura e origem (exótica ou nativa); Georreferenciamento das árvores, com planta em escala apropriada e indicação de áreas de preservação permanente próximas; Autorização emitida por órgão ambiental.
Custo desta etapa	-

Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login E-mail: poda.e.supressao@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter autorização	
Procedimento	Após a solicitação, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se for o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Após aprovação Data de execução dos serviços para acompanhamento por equipe da área ambiental; Projeto de compensação ambiental, no caso de supressão de vegetação, com indicação de locais, espécies, tratos culturais e manutenção, e cronograma de execução; Apresentação da comprovação de destinação dos resíduos gerados pela poda ou supressão da vegetação; Apresentação de relatório de execução dos serviços já realizados, no prazo de até 5 dias da conclusão.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A resposta quanto à solicitação será encaminhada ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Meio Ambiente Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2826 E-mail: poda.e.supressao@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Lei Complementar Nº 973/2017 (Santos/SP) Lei Complementar Nº 161/2014 (Guarujá/SP)

2.13 OBTER AUTORIZAÇÃO PARA RETIRADA DE RESÍDUOS DE EMBARCAÇÃO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar credenciamento para prestar serviços de retirada de resíduos sólidos ou oleosos de embarcações no Porto de Santos
------------------	--

Tipo de solicitante	Empresas interessadas em fazer a retirada de resíduos sólidos ou oleosos de embarcações
Etapa 01: Efetuar cadastro	
Procedimento	O interessado deverá acessar o site do Porto de Santos https://www.portodesantos.com.br/central-de-servicos/cadastramento-de-empresas-para-retirada-de-residuos-de-embarcacao/ , no qual constam os normativos específicos. Protocolar a solicitação de credenciamento no Sistema de Protocolo Digital, efetuar o pagamento da Tarifa Portuária de Credenciamento e submeter a documentação obrigatória no Sistema de Credenciamento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital (Protocolo da solicitação) https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login Pagamento da Tarifa Portuária (Solicitação da guia de pagamento) rsm@portodesantos.gov.br Sistema de Credenciamento (envio da documentação obrigatória) http://residuos.portodesantos.com.br/credenciamentoui/pages/login.html#/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter credenciamento/autorização	
Procedimento	Após o envio da solicitação e confirmação do pagamento da Tarifa Portuária, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Consultar NAP.GEMAM.OPR.002/2021, disponível em https://www.portodesantos.com.br/central-de-servicos/cadastramento-de-empresas-para-retirada-de-residuos-de-embarcacao/
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Web: A comunicação a respeito da análise quanto à solicitação é feita através do próprio sistema de credenciamento, emitindo um certificado digital e, também, através de e-mails cadastrados pelas

	próprias empresas por meio do e-mail: sga.credenciamento@portodesantos.gov.br.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Meio Ambiente Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2751 e 2755
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	NAP.GEMAM.OPR.002/2021 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.14 OBTER CREDENCIAMENTO PARA LAVAGEM DE PORÕES E ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL A EMBARCAÇÕES

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar credenciamento para prestação de serviços de lavagem de porões de navios graneleiros e de abastecimento de água potável a embarcações (tanto por mar quanto por terra)
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em realizar os serviços
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	As empresas interessadas deverão encaminhar, por meio do Sistema de Protocolo Digital, os documentos exigidos nos normativos descritos, via carta de solicitação de credenciamento, endereçada à Superintendência de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho – SUMAS, datada e assinada por responsável legal da empresa ou por preposto, especificando o tipo de operação que pretende realizar.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	NAP.SUMAS.OPR.005/2021 NAP SUMAS.OPR.018/2023
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter credenciamento/autorização	

Procedimento	Após a solicitação, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A comunicação a respeito da análise quanto à solicitação é feita através de ofício pelo e-mail cadastrado pela própria empresa.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Meio Ambiente Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2326
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.OPR.005/2021 NAP SUMAS.OPR.018/2023 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.15 USAR O POLÍGONO DE DISPOSIÇÃO OCEÂNICA (PDO) DO PORTO DE SANTOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar autorização para uso do Polígono de Disposição Oceânica (PDO) do Porto de Santos.
Tipo de solicitante	Empresas interessadas em usar o PDO
Etapa 01: Solicitar autorização	
Procedimento	Qualquer empresa que tenha interesse em utilizar o PDO do Porto de Santos, área de descarte de sedimentos dragados, licenciada pelo IBAMA, deve realizar a solicitação de uso via Sistema de Protocolo Digital.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	O interessado deve cumprir as determinações dos normativos, que versam sobre a anuência prévia, autorização de disposição, dados a serem encaminhados durante e após a execução da obra, cobrança pelo uso do PDO e prioridade de descarte.
Custo desta etapa	Custo Portuário Variável Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos

Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter autorização	
Procedimento	Após a solicitação, a documentação será analisada pela equipe técnica e o interessado será comunicado do resultado, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail A Autorização de Disposição - AD será encaminhada ao solicitante através de ofício pelo e-mail cadastrado pela própria empresa.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Meio Ambiente Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2326
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	NAP.SUMAS.UTI.002/2021 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.16 OBTER ATENDIMENTO ÀS OCORRÊNCIAS NA ÁREA DO PORTO DE SANTOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter atendimento às ocorrências relacionadas à Segurança Pública Portuária, na área do Porto de Santos
Tipo de solicitante	Qualquer pessoa que necessite de atendimento
Etapa 01: Solicitar atendimento	
Procedimento	O interessado deve entrar em contato com a Guarda Portuária, informando o nome, o tipo da ocorrência (breve descrição), o local (com referências) e o telefone de contato para comparecimento de uma patrulha/equipe ao local do fato para avaliação da ocorrência, intervenção (caso necessária) e possível registro.
Tempo de duração desta etapa:	5 minutos

Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	CCCOM - Centro de Controle de Comunicações, Operações e Monitoramento Telefone: (13) 3202-6570 E-mail: plantaoguardaportuaria@portodesantos.gov.br Presencial - COS-MD - Centro de Operações de Segurança - Margem Direita - Rua General Câmara, 509 - Paquetá - Santos - SP - 11010-123
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 15 minutos - através de contato telefônico
Etapa 02: Obter a execução do serviço	
Procedimento	A Guarda Portuária comparece ao local, faz o atendimento e verifica a necessidade de registro da ocorrência.
Tempo de duração desta etapa:	Variável, a depender da complexidade da ocorrência
Documentação necessária desta etapa	Documento de identidade (RG/CNH), caso necessário o registro será solicitado documentos complementares
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 20 minutos
Contato da área	CCCOM - Centro de Controle de Comunicações, Operações e Monitoramento Telefone: (13) 3202-6570
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Entre 10 e 20 minutos é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Urgências e emergências em até 10 minutos, demais ocorrências em até 20 minutos
Legislação relacionada	

2.17 OBTER AUTORIZAÇÃO ESPECIAL DE TRÂNSITO - AET

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter autorização para trafegar com seu veículo com excesso de peso e/ou dimensão dentro da área do Porto Organizado.
Tipo de solicitante	Qualquer pessoa que necessite trafegar com seu veículo com excesso de peso e/ou dimensão dentro da área do Porto Organizado.
Etapa 01: Solicitação de AET/ Protocolo de documentação	

Procedimento	O interessado deve registrar sua solicitação, com informações da carga, do trajeto e anexo de documentação no Portal do Cliente e Fornecedor da APS.
Tempo de duração desta etapa:	Variável, de acordo com a inserção das informações pelo usuário
Documentação necessária desta etapa	Documento do veículo e da carga
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor da APS https://portaldocliente.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	24h úteis, contato através do telefone (13) 3202-6565 ramal 2288 ou pelo e-mail transito@portodesantos.gov.br
Etapa 02: Obter análise da solicitação	
Procedimento	A Guarda Portuária realiza análise da solicitação. Se deferido, informará se haverá a necessidade de escolta. No caso de indeferimento, informará o motivo ou a necessidade de adequação.
Tempo de duração desta etapa:	Até 5 dias
Documentação necessária desta etapa	Caso recusada na análise preliminar, as informações ou documentações necessárias, será solicitada pelo próprio protocolo.
Custo desta etapa	Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor da APS https://portaldocliente.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 5 dias úteis (Instrução Normativa de Processo OPR-090) – Considerando que o tempo médio da análise das solicitações em 2023 foram de 10h após inserção no sistema.
Etapa 03: Obter a execução do serviço	
Procedimento	No caso de necessidade de escolta, a Guarda Portuária comparece ao local e realiza o serviço
Tempo de duração desta etapa:	O tempo da presente etapa depende das condições dos veículos a serem escoltados e do trajeto a ser realizado.
Documentação necessária desta etapa	AET impressa/digital
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	O tempo da presente etapa depende das condições dos veículos a serem escoltados e do trajeto a ser realizado.

Contato da área	CCCOM - Centro de Controle de Comunicações, Operações e Monitoramento Telefone: (13) 3202-6570
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Se não houver necessidade de escolta: imediato após autorização. Se houver escolta, previsão de data para realização do serviço, e variáveis como condições dos veículos a serem escoltados e do trajeto a ser realizado.
Legislação relacionada	NAP.GEROP.OPR.001/2021. Instrução Normativa de Processo OPR-090 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.18 OBTER CREDENCIAMENTO DE EMPRESA NO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA (SSPP)

Descrição	Por meio deste serviço, é possível solicitar a habilitação das empresas que atuam no Porto de Santos a terem acesso ao Sistema de Segurança Pública Portuária - SSPP, com o propósito de credenciar seus colaboradores e veículos para o exercício de suas atividades em áreas controladas pela Autoridade Portuária.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram ser habilitadas para o exercício de suas atividades em áreas controladas pela Autoridade Portuária.
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	O representante legal deve efetuar o cadastro da empresa no Sistema de Segurança Pública Portuária por meio do site do Porto de Santos.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Encaminhar documentação	
Procedimento	Após o cadastro, conforme etapa anterior, e a homologação eletrônica pela Receita Federal do Brasil/Alfândega Santos (RFB/ALF STS), a empresa deve encaminhar via Portal do Cliente e Fornecedor a documentação necessária
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Contrato Social e última alteração; Autorização da Alfândega registrada no Sistema de Segurança Pública Portuária;

	<p>Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral de Pessoa Jurídica CNPJ;</p> <p>Documento de Identidade com foto e CPF dos Autorizados e Responsáveis</p> <p>Comprovante de necessidade de acesso, de acordo com a NAP.SUPGP.OPR.003/2023.</p>
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Obter dados de acesso	
Procedimento	Após análise do setor competente e a documentação em conformidade, o solicitante é habilitado no sistema para proceder com a inclusão dos registros de pessoas e veículos que são vinculados à empresa.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 12 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado contado a partir da análise da Receita Federal do Brasil e para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Manual do Sistema – Solicitações Online - CREDENCIAMENTO

2.19 OBTER CREDENCIAL ELETRÔNICA (1ª OU 2ª VIA) - SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA (SSPP)

Descrição	Por meio deste serviço, as empresas poderão solicitar as credenciais de seus colaboradores e veículos para o acesso às áreas controladas pela Autoridade Portuária
------------------	--

Tipo de solicitante	Empresas que queiram obter credenciais para seus colaboradores e veículos para acesso às áreas controladas pela Autoridade Portuária
Etapa 01: Solicitar credenciamento	
Procedimento	<p>O interessado deve encaminhar a documentação descrita no Sistema de Segurança Pública Portuária via Portal do Cliente e Fornecedor.</p> <p>O usuário e/ou veículo vinculado à empresa interessada devem estar autorizados eletronicamente pela RFB, após o cadastro no Sistema de Segurança Pública Portuária.</p> <p>Quando se tratar de apresentação de pedido de 1ª via de credencial para pessoa, esta tem que estar com o “status” - COM FOTO/BIOMETRIA – no sistema. Em caso de 2ª via, o interessado deve justificar plenamente a solicitação.</p>
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	<p>Pessoas: RG e CPF ou CNH (obrigatória para motoristas) e comprovante de residência;</p> <p>Veículos: Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV), ANTT (para veículos transportadores de cargas de terceiros) e Contrato de Locação ou Arrendamento.</p> <p>Em caso de 2ª Via por motivo de perda, roubo ou furto, apresentar cópia do Boletim de Ocorrência Policial ou de anúncio em jornal de grande circulação na Baixada Santista.</p>
Custo desta etapa	<p>Custo Portuário</p> <p>Fixo</p> <p>Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos</p>
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>Portal do Cliente e Fornecedor</p> <p>https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login</p>
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise, realização dos trâmites internos e informação ao interessado, mediante alteração do status no SSPP, a retirada das credenciais ocorre na Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança (Setor de Credenciamento).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>Presencial</p> <p>Rua Rodrigo Silva, nº 17, Macuco, Santos/SP - 11015-240</p>
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos

Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 12 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado contado a partir da análise da Receita Federal do Brasil e para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Manual do Sistema – Solicitações Online - CREDENCIAMENTO Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.20 OBTER REATIVAÇÃO DE REGISTRO - SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA (SSPP)

Descrição	Por meio deste serviço, as empresas que atuam no Porto de Santos que não conseguem, por algum motivo, incluir no sistema o registro de um colaborador ou veículo já constante em nosso banco de dados por outra empresa, podem realizar pedido de reativação de registro.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram reativar registro de colaborador ou veículo para acesso às áreas controladas pela Autoridade Portuária
Etapa 01: Solicitar reativação	
Procedimento	A empresa deve encaminhar a documentação necessária via Portal do Cliente e Fornecedor, em que o representante legal da empresa solicitante comprove documentalmente o encerramento do vínculo com a empresa anterior do colaborador ou veículo a ser cadastrado, caso o “status” no sistema não indique essa condição.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Pessoas: RG e CPF ou CNH (obrigatória para motoristas) e comprovante de residência. Veículos: Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV), ANTT (para veículos transportadores de cargas de terceiros) e Contrato de Locação ou Arrendamento.
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise, realização dos trâmites internos e informação ao interessado, mediante alteração do status no SSPP, a retirada das credenciais ocorre na Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança (Setor de Credenciamento).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Rua Rodrigo Silva, nº 17, Macuco, Santos/SP - 11015-240
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 12 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado contado a partir da análise da Receita Federal do Brasil e para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Manual do Sistema - Solicitações Online - Credenciamento. Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.21 OBTER CANCELAMENTO DE REGISTRO DE COLABORADOR OU VEÍCULO NO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA (SSPP)

Descrição	Por meio deste serviço, as empresas que atuam no Porto de Santos podem solicitar o cancelamento de registro de um colaborador ou veículo, informando a desvinculação, até então sob a responsabilidade da requisitante, possibilitando a atualização da base de dados do SSPP.
Tipo de solicitante	Empresas que necessitem informar a desvinculação de um colaborador ou veículo.
Etapa 01: Solicitar cancelamento	

Procedimento	A empresa solicitante deve solicitar o cancelamento por meio do Portal do Cliente e Fornecedor, sem necessidade de devolução da credencial.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Em caso da perda, roubo ou furto da credencial a ser cancelada, apresentar cópia do Boletim de Ocorrência Policial ou de anúncio em jornal de grande circulação na Baixada Santista.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno quanto ao pedido de cancelamento	
Procedimento	Após análise e realização dos trâmites internos, o interessado é cientificado, mediante alteração do status no SSPP.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 12 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Manual do Sistema – Solicitações Online - CREDENCIAMENTO

2.22 OBTER AUTORIZAÇÃO DE ACESSO EVENTUAL NO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA (SSPP)

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá realizar solicitação de acesso eventual para as agências marítimas ou operadores
------------------	---

	portuários, que atuam no Porto de Santos, para acesso às áreas controladas pela Autoridade Portuária.
Tipo de solicitante	Empresas (agência marítima ou operador portuário habilitado no SSPP) que necessitem de autorização de acesso eventual para acesso às áreas controladas pela Autoridade Portuária.
Etapa 01: Solicitar acesso eventual	
Procedimento	A empresa solicitante deve proceder com a solicitação no Sistema de Segurança Pública Portuária com no mínimo 48 horas de antecedência. Em caso de atendimento presencial, quando a solicitação eletrônica não é possível, a empresa deve apresentar a documentação descrita na Norma da Autoridade Portuária, devendo estar dentro do número limite de solicitações estipulado nessa norma.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Petição disponível na área de downloads do Sistema de Segurança Pública Portuária e documentos nela descritos Em caso de solicitação a estrangeiros, apresentar também a devida autorização da Polícia Federal. Em caso de serviço em embarcação atracada ou fundeada na barra, apresentar também a devida autorização da Receita Federal do Brasil (RFB)
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter autorização	
Procedimento	Após análise e realização dos trâmites internos, o interessado é cientificado quanto a autorização, mediante alteração do status no SSPP.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança

	Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 02 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Cartilha Instruções Básicas do Sistema de Segurança Pública Portuária

2.23 OBTER AUTORIZAÇÃO DE ACESSO PROVISÓRIO NO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA - SSPP

Descrição	Por meio deste serviço, é possível que os prestadores de serviços da Autoridade Portuária de Santos, subcontratados ou veículos vinculados ao requisitante, solicitem acesso provisório para às áreas controladas pela Autoridade Portuária.
Tipo de solicitante	Empresas prestadoras de serviços da Autoridade Portuária de Santos
Etapa 01: Solicitar autorização provisória	
Procedimento	A empresa solicitante deve apresentar a documentação necessária, conforme modelo de petição disponível na Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança – GESEG (Setor de Credenciamento).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Em caso de subcontratação de serviços, apresentar a devida anuência do representante da APS, gestor do contrato, para a liberação da solicitação.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Rua Rodrigo Silva, 17 - Macuco – Santos – SP - 11015-240
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter a autorização	
Procedimento	Quando da realização da etapa anterior, o solicitante é informado em que dia pode ir retirar a autorização, quando do deferimento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-

Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Rua Rodrigo Silva, 17 - Macuco – Santos – SP - 11015-240
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 02 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Cartilha Instruções Básicas do Sistema de Segurança Pública Portuária

2.24 OBTER LEVANTAMENTO DE SUSPENSÃO DE CREDENCIAL NO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA PORTUÁRIA - SSPP

Descrição	Por meio deste serviço, é possível solicitar o levantamento de suspensão de credencial quando houver falta de uso.
Tipo de solicitante	Empresas credenciadas no Sistema de Segurança Pública Portuária
Etapa 01: Solicitar levantamento	
Procedimento	A empresa que tiver funcionário/veículo com a credencial suspensa por conta de falta de uso no período de 365 dias, ou mais, deve encaminhar, via Portal do Cliente e Fornecedor, a requisição de levantamento de suspensão.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Comprovante ou justificativa de acesso do veículo ou pessoa à área restrita; Pessoas: RG e CPF ou CNH (obrigatória para motoristas) e comprovante de residência; Veículos: Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV), ANTT (para veículos transportadores de cargas de terceiros) e Contrato de Locação ou Arrendamento.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login Canal de solicitação via e-mail (exclusivo para autônomos):

	recurso.guardaportuaria@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter retorno quanto ao pedido de levantamento	
Procedimento	Após análise e realização dos trâmites internos, o interessado é cientificado, mediante alteração do status no SSPP.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Segurança Pública Portuária http://sspp.portodesantos.com.br/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2070, 2339, 2546, 2570, 2123, 2277.
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 07 dia(s) úteis (s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo estimado para os casos em que não há pendências documentais.
Legislação relacionada	Plano de Segurança Pública Portuária do Porto de Santos (PSPP) Portaria ALF/STS nº 200/2011 NAP.SUPGP.OPR.003/2023 Manual do Sistema – Solicitações Online - CREDENCIAMENTO

2.25 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E/OU MATERIAIS VIA RSM

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá realizar requisição para solicitação de embarque ou desembarque de consumo de bordo, emissão de AET, emissão de certificado de estadia do navio no Porto de Santos, fornecimento de água potável por hidrômetro e fornecimento de energia elétrica para embarcações, disponibilização de guarda portuário para abertura de portão, retirada de resíduos oleosos, retirada de taifa e utilização de área para máxima permanência e outros.
Tipo de solicitante	Usuários que necessitem emitir requisição de serviços e/ou materiais para realização de serviços.
Etapa 01: Emitir requisição	

Procedimento	O solicitante deverá requisitar o serviço pelo Sistema de Solicitações Online do SUPERVIA, por meio de acesso ao Portal do Cliente e Fornecedor. O solicitante deve estar cadastrado na Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Quando dos serviços atrelados a uma RAP - Requisição de Atracação e Prioridade (viagem da embarcação), o agente consignatário deve cadastrar o CNPJ do requisitante na RAP do navio que se pretende executar o serviço, permitindo a emissão RSM.
Custo desta etapa	A Emissão da RSM é gratuita, entretanto o requisitante paga o valor respectivo do serviço requisitado conforme estabelecido na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Portal do Cliente e Fornecedor https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login Manual do Sistema de Solicitações Online do SUPERVIA http://www.portodesantos.com.br/wp-content/uploads/Manual-do-Sistema-Solicitacoes-Online.pdf
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Acompanhar a solicitação	
Procedimento	Após análise da documentação e, quando o caso, pagamento da taxa, será possível acompanhar o processo passo a passo, imprimir a RSM e apresentar à Guarda Portuária e/ou fiscal da UFO – Unidade de Fiscalização Operacional.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Solicitações Online do SUPERVIA http://supervia.portodesantos.com.br/portal_supervia/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Planejamento Logístico Telefones: (13) 3202-6565 Ramais 2873, 2947 E-mail: rsm@portodesantos.gov.br
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Não estimado

	A programação de serviços deverá ser realizada antecipadamente e seu atendimento será na data agendada ou imediatamente, quando cabível ou em consequência de uma ação fiscalizatória. Serviços relacionados à Guarda Portuária deverão ser solicitados diretamente ao CCCOM, informando o número da RSM previamente emitida e liberada
Legislação relacionada	NAP.SUPOP.OPR.013/2022 NAP.GEROP.OPR.001/2021 Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.26 OBTER INSTALAÇÃO DE PONTO DE ÁGUA E/OU DE ESGOTO

Descrição	Por meio deste serviço, é possível solicitar a instalação de ponto(s) de água e/ou de esgoto (com parâmetros que o caracterizem como esgoto doméstico), conforme a necessidade do usuário (arrendatários, empresas terceirizadas, construtoras, entre outros).
Tipo de solicitante	Empresas (arrendatários, empresas terceirizadas, construtoras, entre outros) que necessitem do serviço.
Etapa 01: Solicitar instalação	
Procedimento	O interessado deve realizar a solicitação, via Sistema de Protocolo Digital, à Diretoria de Infraestrutura.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Local da instalação Previsão de consumo Dados para faturamento
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter parecer para execução do serviço	
Procedimento	Após análise, o solicitante será contatado e informado sobre os aspectos necessários para a realização do serviço (local, materiais, interferências, entre outros), sendo o solicitante responsável por toda infraestrutura necessária para a instalação hidráulica, ficando a cargo da Autoridade Portuária de Santos o fornecimento do hidrômetro e a ligação na rede existente.
Tempo de duração desta etapa:	Até 30 dias, se toda a documentação estiver em conformidade.

Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Será encaminhada resposta, por e-mail, ao interessado pela Gerência de Utilidade ou Gerência de Contratos de Arrendamento, conforme o caso. (comunicação aos arrendatários)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Utilidade Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2556 ou 2024 Gerência de Contratos de Arrendamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2347
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado ao deferimento do pleito.
Legislação relacionada	Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.27 OBTER SERVIÇOS E/OU DISPONIBILIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA INSTALAÇÃO ELÉTRICA EM ALTA, MÉDIA E BAIXA TENSÃO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a disponibilização de ponto(s) de energia elétrica em alta, média e baixa tensão, conforme a necessidade do usuário (arrendatários, empresas terceirizadas, construtoras, entre outros) mediante conveniência e/ou viabilidade técnica da Autoridade Portuária de Santos para o atendimento.
Tipo de solicitante	Empresas (arrendatários, empresas terceirizadas, construtoras, entre outros) que necessitem do serviço.
Etapa 01: Solicitar serviço	
Procedimento	O interessado deve encaminhar solicitação, via Sistema de Protocolo Digital, à Diretoria de Infraestrutura.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	I. Memorial descritivo; II. Levantamento de cargas; III. Diagramas unifilares; IV. Quadro de cargas elétricas; V. Estudo de fator de potência da instalação; VI. Demanda máxima prevista (em kVA); VII. Projeto de padrão de entrada;

	VIII. Layout das instalações e planta de situação/localização, com as rotas dos trajetos dos cabos e eventuais escavações necessárias; e IX. Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) Termo de Responsabilidade Técnica (TRT), conforme o caso.
Custo desta etapa	Custo Portuário Fixo Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter parecer para execução do serviço	
Procedimento	Após análise, o solicitante será contatado e informado dos aspectos necessários para sua solicitação (interferências diversas, programação de desligamentos na subestação relativo a outros usuários afetados, entre outros), sendo o solicitante responsável pela infraestrutura até o ponto de fornecimento de energia elétrica indicado, ficando a cargo da Autoridade Portuária de Santos as intervenções e/ou conexões que necessitem ser realizadas nas instalações elétricas sob sua responsabilidade.
Tempo de duração desta etapa:	Até 40 dias, se toda a documentação estiver em conformidade.
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Será encaminhada resposta, por e-mail, ao interessado pela Gerência de Utilidade ou Gerência de Contratos de Arrendamento, conforme o caso. (comunicação aos arrendatários)
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Utilidade Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2556 e 2024 Gerência de Contratos de Arrendamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2347
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço, mediante execução da infraestrutura necessária pelo solicitante. Tempo condicionado ao deferimento do pleito.
Legislação relacionada	Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.28 SOLICITAÇÃO DE DESLIGAMENTO/INTERRUPÇÃO DE ENERGIA

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar o desligamento - interrupção da energia elétrica fornecida pela APS, para fins de manutenção programada ou desligamento definitivo.
Tipo de solicitante	Empresas (arrendatários, empresas terceirizadas, construtoras, entre outros) que necessitem do serviço.
Etapa 01: Solicitar serviço	
Procedimento	O interessado deve encaminhar, com 48 horas de antecedência, e-mail com a solicitação à Gerência de Utilidade.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Data e horário previstos em caso de manutenção programada Local da instalação Dados cadastrais do requisitante Informar a data de efetivo entrega da área ou encerramento das atividades, em caso de desligamento definitivo
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail eletrica@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter parecer para execução do serviço	
Procedimento	Após análise, o solicitante será contatado e informado do deferimento da solicitação e dos procedimentos operacionais e de segurança necessários para a realização do serviço.
Tempo de duração desta etapa:	Até 05 dias, se toda a documentação estiver em conformidade.
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Será encaminhada resposta por e-mail pela Gerência de Utilidade
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Utilidade Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2892
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Após o deferimento, até 07 dia(s) úteis é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo condicionado ao deferimento do pleito.
Legislação relacionada	-

2.29 OBTER ANÁLISE DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA RELACIONADOS AO PORTO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter análise de parecer técnico de projetos de novos empreendimentos e/ou de reformas/melhorias/ampliações/demolições de estruturas existentes com a finalidade de validar, ou não, os projetos apresentados
Tipo de solicitante	Empresas que necessitem de parecer técnico de seus projetos para sua realização
Etapa 01: Solicitar análise	
Procedimento	O interessado deve encaminhar carta, via Sistema de Protocolo Digital, contendo a descrição do pleito e meios para contato. Os documentos exigidos deverão ser apresentados em uma via digital, obrigatoriamente em formato pdf.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	<p>Estudo de impacto de vizinhança Relatório aprovado pela Prefeitura Municipal de Santos ou declaração formal da PMS dispensando.</p> <p>Projetos em planta Deverão apresentar malha de coordenadas utm (datum sirgas 2000) e os projetos de cortes/perfis/elevações deverão estar referenciados, à cota dhn. Em pendências/dúvidas/inconsistências haverá: convocação do solicitante (correio eletrônico ou contato telefônico) para reunião de esclarecimentos ou envio de carta com a relação dos itens a serem providenciados. Nos casos de documentações "conformes" e sem óbices será emitida carta com a validação dos projetos.</p> <p>Anotações de Responsabilidade Técnica ou Registros de Responsabilidade Técnica Anotações de responsabilidade técnica ou registros de responsabilidade técnica (de acordo com o caso) de todos os projetos, memoriais de cálculo, planos de rigging, estudos de tráfego e/ou impacto de vizinhança, acompanhadas dos respectivos comprovantes de recolhimento.</p> <p>A depender do caso, outros documentos poderão ser solicitados.</p>
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-

Etapa 02: Obter resposta da análise	
Procedimento	Após análise pelas áreas afetas, caso haja pendências, o interessado será comunicado para proceder com as adequações/envio de documentos faltantes, em até 20 dias. A falta de envio ensejará em arquivamento do pleito, devendo, se for de interesse, ser realizada nova solicitação. Em caso de documentação completa, o interessado será comunicado quanto a indicação de óbice ou não para a execução do projeto.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: A resposta da análise/aprovação final do projeto será enviada por meio de carta da Diretoria de Desenvolvimento de Negócios e Regulação comunicando o fato, ao e-mail do solicitante ou por via física ao endereço fornecido.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Projetos e Fiscalização Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2531 Gerência de Contratos de Arrendamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2347
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 60 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. A depender da complexidade do caso, o tempo poderá ser superior.
Legislação relacionada	Manual de Análise e Fiscalização do Projeto Executivo em Arrendamentos Portuários da ANTAQ Normas técnicas da ABNT e Resoluções do CONFEA, CAU e CREA.

2.30 OBTER CERTIFICADO DE OPERADOR PORTUÁRIO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter a emissão de certificado de operador portuário.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram obter o certificado de operador portuário.
Etapa 01: Solicitar a emissão do certificado	
Procedimento	O interessado deve encaminhar, via Sistema de Protocolo Digital, requerimento direcionado à Diretoria de Desenvolvimento de Negócios e Regulação – DINEG, em papel timbrado, subscrito por

	<p>seu representante legal, de acordo com os termos da Portaria SEP nº 111, de 07/08/2013.</p> <p>Além disso o interessado pode obter informações no site do Porto de Santos.</p>
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Os constantes na Portaria 111/2013, inclusive o comprovante de pagamento.
Custo desta etapa	<p>Custo Portuário</p> <p>Fixo</p> <p>Valor estipulado na Tarifa Portuária do Porto de Santos</p>
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>Sistema de Protocolo Digital</p> <p>https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login</p> <p>Informações para Operadores Portuários</p> <p>https://www.portodesantos.com.br/relacoes-com-o-mercado/operadores-portuarios/</p>
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Análise do pleito	
Procedimento	Após o recebimento, é realizada análise do pleito e o solicitante é comunicado. Caso haja necessidade, poderá ser solicitada a complementação das informações, conforme diretrizes da Portaria SEP nº 111/2013
Tempo de duração desta etapa:	Até 30 dias
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	<p>E-mail:</p> <p>A resposta quanto à solicitação será encaminhada ao e-mail do solicitante.</p>
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Emissão do certificado	
Procedimento	Quando satisfeitos os requisitos, haverá a emissão do Certificado, que será enviado por e-mail ao solicitante.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail:

	A resposta quanto à solicitação será encaminhada ao e-mail do solicitante
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Contratos de Arrendamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2842
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 90 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	Lei nº 12.815/2013 Portaria SEP nº 111/2013, alterada pela Portaria SEP nº 87/2016 Norma de Pré-Qualificação da APS Tarifa Portuária do Porto de Santos

2.31 OBTER SERVIÇOS GERAIS RELACIONADOS A CONTRATOS DE ARRENDAMENTO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a realização de serviços diversos relacionados ao contrato de arrendamento – atestados, vistorias, acréscimos/supressões de objeto, área, utilidades, entre outros.
Tipo de solicitante	Empresas arrendatárias que queiram solicitar a realização de serviços diversos
Etapa 01: Solicitar serviço	
Procedimento	O interessado deve encaminhar, via Sistema de Protocolo Digital, pleito formal, em papel timbrado, subscrito por representante legal da empresa ou procurador com poderes outorgados para tanto, direcionado à Diretoria de Desenvolvimento de Negócios e Regulação – DINEG. A correspondência deverá estar devidamente datada e conter descrição clara e objetiva do pleito a que se refere. Além disso o interessado pode obter informações no site do Porto de Santos.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Análise do pleito	

Procedimento	Após análise da área, o solicitante receberá um ofício de resposta contendo o deferimento ou indeferimento, via e-mail.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: A resposta quanto à solicitação será encaminhada ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Contratos de Arrendamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2347
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 180 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. O prazo de resposta dependerá dos respectivos pareceres técnicos/jurídicos eventualmente envolvidos
Legislação relacionada	-

2.32 CONTESTAR FATURAS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá efetuar a contestação de fatura com a qual não esteja de acordo.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram contestar faturas em razão de discordância de valores
Etapa 01: Efetuar contestação	
Procedimento	O interessado deve realizar contestação, até 06 dias da data da emissão da fatura, por carta protocolada à Gerência de Faturamento-GERFA, via e-mail, fundamentada, com logotipo da empresa, datada e assinada, original, pelo seu representante legal ou preposto. Não são aceitas cartas de terceiros. No caso de parcial, deverá ser efetuado o depósito do valor correto, a ser confirmado pela GERFA. Caso o erro seja do requerente ou não seja obedecido o prazo, o pagamento deverá ser efetuado em sua totalidade
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Devem estar em anexo à carta de contestação, a via da fatura, Nota Fiscal (se houver) e o respectivo comprovante de quitação ou depósito parcial, conforme o caso, obrigatoriamente. É facultada a solicitação de restituição do valor pago a maior, sujeito a análise.

Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail faturamento.contestacao-faturas@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Análise e resultado	
Procedimento	Após análise quanto a procedência do pedido de contestação, em caso de indeferimento, o requisitante é comunicado com as devidas explicações para a efetivação do pagamento integral. No caso de deferimento da contestação, a fatura é cancelada e, quando o caso, substituída por outra com novo valor, sendo encaminhada ao solicitante.
Tempo de duração desta etapa:	Até 30 dias
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: A fatura substituta, quando houver, será enviada pela Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber ao e-mail do solicitante
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Faturamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2517
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço
Legislação relacionada	-

2.33 OBTER RESTITUIÇÕES FINANCEIRAS ORIUNDAS DO FATURAMENTO, POR NOTA DE CRÉDITO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a restituição de valores faturados, por nota de crédito, e eventualmente pagos a maior.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram solicitar restituição de valores faturados e eventualmente pagos a maior
Etapa 01: Solicitar restituição	
Procedimento	Em até 90 dias da emissão da fatura, o interessado deverá encaminhar contestação, por carta, via Sistema de Protocolo Digital, devidamente fundamentada, contendo o logotipo da

	empresa requerente, datada e assinada pelo seu representante legal ou seu preposto. Não serão aceitas cartas de terceiros.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Devem estar em anexo à carta de restituição, a cópia da fatura e/ou da Nota Fiscal (se houver) e o respectivo comprovante de quitação, obrigatoriamente.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Análise e resultado	
Procedimento	Após análise quanto a procedência do pedido de restituição, o requerente é comunicado. Em caso de indeferimento, o requisitante é comunicado com as devidas explicações. No caso de deferimento da restituição, é emitida nota de crédito sendo a carta de resposta enviada ao solicitante via e-mail.
Tempo de duração desta etapa:	Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: Resposta encaminhada ao e-mail do solicitante, pela Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber, contendo carta elaborada pela Gerência de Faturamento e respectiva Nota de Crédito, se houver.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Faturamento Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2517
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo prorrogável por igual período
Legislação relacionada	-

2.34 OBTER DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E DE ATESTADO DE ADIMPLÊNCIA

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a emissão de declaração a fim de comprovar a inexistência de débitos e atender
------------------	---

	ao disposto na Portaria SEP nº 111/2013, para obtenção do certificado de operador portuário, bem como a emissão de atestado a fim de comprovar a adimplência da empresa junto à Autoridade Portuária de Santos.
Tipo de solicitante	Empresas que necessitem comprovar a inexistência de débito e/ou adimplência.
Etapa 01: Solicitar a emissão do documento	
Procedimento	O interessado deve realizar o pedido através de envio de carta encaminhada via Sistema de Protocolo Digital, endereçada à Diretoria Administrativa e Financeira – DIADM.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação do responsável pela empresa (RG e Contrato Social) ou procuração outorgada a um representante.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	A Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber – SETEC irá analisar o histórico da empresa e estando apta a emissão do documento, deverá encaminhar minuta de resposta para a SUGAB. A Superintendência de Gabinete - SUGAB irá preparar o documento, colher assinatura do Diretor Administrativo e Financeiro e encaminhar ao solicitante através de e-mail.
Tempo de duração desta etapa:	Até 2 dias úteis
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: A Superintendência de Gabinete – SUGAB, encaminhará o documento ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	3 dias úteis
Contato da área	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2311, 2185, 2775, 2914
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 5 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	Portaria SEP nº 111/2013, alterada pela Portaria SEP nº 87/2016

2.35 CADASTRAR USUÁRIOS/EMPRESAS PARA USUÁRIOS DE SERVIÇOS E SISTEMA SUPERVIA

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá obter orientações para execução do processo de cadastro para usuários de serviços e sistema Supervia.
Tipo de solicitante	Empresas que necessitam utilizar o sistema Supervia
Etapa 01: Solicitar formulário	
Procedimento	O interessado deve preencher formulário que pode ser solicitado via e-mail.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber - cadastro.clientes@portodesantos.gov.br Cadastro para Armadores - http://www.portodesantos.com.br/central-de-servicos/cadastro-de-armadores/
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Encaminhar documentação	
Procedimento	O usuário deverá encaminhar o formulário e a documentação descrita via Sistema de Protocolo Digital.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentação da empresa (Consulta CNPJ receita, Inscrição Municipal, Estadual (se houver), Contrato Social) Documentação do responsável pela empresa (Procuração se Terceiro, Cópia RG) Para o cadastro de Operador Portuário, é necessário que este possua o certificado do operador. Para Armadores, seguir orientações constantes no site do Porto de Santos. Para Agências Marítimas, informar número de cadastro DTE no preenchimento do formulário.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Obter dados de acesso	

Procedimento	O usuário receberá uma senha provisória no e-mail cadastrado para acesso ao Supervia.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail Os dados serão enviados ao e-mail do solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	
	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2311, 2185, 2775 GEPLO – Sistemas Logísticos Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2731
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 5 dia(s) úteis é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	Norma de Pré-Qualificação da APS

2.36 OBTER DEVOLUÇÃO DE FIANÇAS/SEGUROS DE OPERAÇÃO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá requisitar a devolução de documentos de garantia (fiança/seguros), pertinentes a movimentação/serviços.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram solicitar a devolução de documentos de garantia (fiança/seguros)
Etapa 01: Solicitar devolução	
Procedimento	O interessado deve realizar o pedido apresentando documentação descrita, através de envio de carta encaminhada via Sistema de Protocolo Digital, endereçada à Diretoria Administrativa e Financeira – DIADM
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documentos do responsável pela empresa: RG e Contrato Social ou procuração outorgada a um representante
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter documentação	

Procedimento	O usuário poderá retirar a documentação na Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber, após comunicação por correio eletrônico ou telefone.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Contato da área	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2311, 2185, 2775 e 3127
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo para liberação: varia conforme a situação da empresa requisitante ou análises envolvidas, tendo em vista tratar-se de faturamento e prazo de pagamento.
Legislação relacionada	-

2.37 OBTER DEVOUÇÃO DE VALORES

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá requisitar a devolução de valores disponíveis à empresa em virtude de notas de crédito, saldo credor ou pagamentos indevidos.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram solicitar a devolução de valores em virtude de notas de crédito, saldo credor ou pagamentos indevidos
Etapa 01: Solicitar devolução	
Procedimento	O interessado deve realizar o pedido através de carta encaminhada, via Sistema de Protocolo Digital, endereçada à Diretoria Administrativa e Financeira – DIADM. Toda solicitação de devolução de saldo credor é atendida após constatação do saldo e desde que a empresa não possua restrições junto à Autoridade Portuária de Santos.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Sistema de Protocolo Digital https://portaldocliente.portodesantos.com.br/login

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Receber valores	
Procedimento	-
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	WEB: A devolução é feita através de crédito em conta corrente da empresa ou conforme orientado na própria solicitação (encontro de contas).
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2311, 2185, 2775 e 3127
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 10 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço. Tempo previsto desde que a empresa esteja em situação regular junto à Autoridade Portuária de Santos
Legislação relacionada	-

2.38 EFETUAR GARANTIA EM MOEDA CORRENTE-CAUÇÃO

Descrição	Toda empresa pode manter uma caução para garantia na liberação de operações/serviços, ou optar pelo pagamento a cada solicitação. Por meio deste serviço, o usuário poderá efetuar garantia em moeda corrente-caução.
Tipo de solicitante	Empresas que queiram manter uma caução para garantia na liberação de operações/serviços
Etapa 01: Efetuar garantia	
Procedimento	O interessado deve verificar junto a Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber - SETEC o valor a ser caucionado.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-

Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: contasareceber@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Encaminhar documentação	
Procedimento	Após a efetivação da caução, via crédito em conta da Autoridade Portuária de Santos, o interessado deve encaminhar e-mail à SETEC com o comprovante para os devidos registros.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: contasareceber@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 03: Obter recibo	
Procedimento	O interessado poderá solicitar o recibo via correio eletrônico, após a efetivação do crédito
Tempo de duração desta etapa:	01 dia corrido
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: contasareceber@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber Telefone: (13) 3202-6565 Ramais 2311, 2185, 2775 e 3127
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Atendimento imediato
Legislação relacionada	Resolução ANTAQ nº 61/2021

2.39 REGISTRAR FIANÇAS, SEGUROS OU CAUÇÃO GARANTIA PARA OPERAÇÕES/SERVIÇOS

Descrição	Toda empresa para efetuar qualquer operação/serviço junto à Autoridade Portuária de Santos deve possuir uma garantia ou
-----------	---

	efetuar o pagamento antecipado do serviço. Por meio deste serviço, o usuário poderá realizar o registro de sua fiança, seguro ou caução garantia.
Tipo de solicitante	Empresas que efetuarão operação/serviço junto à Autoridade Portuária de Santos
Etapa 01: Efetuar registro	
Procedimento	O interessado deve verificar junto a Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber - SETEC os termos para aceitação da Garantia. A Carta de Fiança deverá ser redigida conforme os termos de minuta fornecida pela Companhia. Em caso de fiança ou seguro, preparar documentação descrita com carta endereçada à Diretoria Administrativa e Financeira - DIADM e encaminhada via Sistema de Protocolo Digital.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Em caso de fiança ou seguro, preparar documentação: 1- Carta de Fiança junto a procuração dos funcionários do banco que estão assinando, para sua validação; 2- Seguro Garantia, junto ao comprovante de pagamento do Prêmio; 3- Minuta da fiança e/ou do seguro garantia o usuário pode solicitar via correio eletrônico em formato PDF.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: contasareceber@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Etapa 02: Obter recibo	
Procedimento	No caso de caução, o interessado poderá solicitar o recibo junto à Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber, após a efetivação do crédito, via e-mail. Demais casos o trâmite de registro é interno.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: contasareceber@portodesantos.gov.br
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber

	Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2311, 2185, 2775 e 3127
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 10 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	Resolução ANTAQ nº 61/2021

2.40 OBTER CERTIFICADOS FUNCIONAIS COMPROBATÓRIOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a emissão de certificados com seus dados funcionais para comprovar o vínculo trabalhista com a Autoridade Portuária de Santos para outros órgãos como bancos, empresas, instituições de ensino, fins particulares etc.
Tipo de solicitante	Usuário que necessite da emissão do certificado.
Etapa 01: Solicitar a emissão do certificado	
Procedimento	O interessado deve fazer a solicitação preferencialmente via correio eletrônico.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Para o próprio empregado ativo/saído é obrigatório anexar ao pedido documento com foto. Para familiares, em caso de falecimento, é obrigatório anexar ao pedido cópia de certidão de óbito do empregado saído e documento que comprove parentesco direto (esposa/filhos). Para outros casos, é obrigatório anexar ao pedido cópia da procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail requerimento@portodesantos.gov.br Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: O certificado será enviado ao e-mail informado pelo solicitante.

	Nos demais casos, após informação ao solicitante, a retirada poderá ser feita de forma presencial ou via ofício ao interessado em resposta à solicitação.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor Funcional – Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2680
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 7 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.41 SOLICITAR ELABORAÇÃO DE PPP - PERFIL PROFISSIONAL PREVIDENCIÁRIO

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a elaboração de documento abrangendo as atividades desenvolvidas pelo trabalhador para ser encaminhado ao INSS para requerimento de aposentadoria especial.
Tipo de solicitante	Empregado e ex-empregados que necessitem da elaboração do PPP.
Etapa 01: Solicitar a elaboração do PPP	
Procedimento	O interessado deve fazer a solicitação preferencialmente via correio eletrônico.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Para o próprio empregado ativo/saído, é obrigatório anexar ao pedido documento com foto. Em caso de representação do interessado por advogado, é obrigatório anexar ao pedido cópia da procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail requerimento@portodesantos.gov.br Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso, e informa ao solicitante quando poderá

	retirar o documento na Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional (Setor Funcional).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Contato da área	
	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor Funcional – Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2680
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 120 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.42 OBTER DOCUMENTOS FUNCIONAIS

Descrição	Por meio deste serviço, os empregados e ex-empregados poderão obter cópia de seus documentos funcionais.
Tipo de solicitante	Empregados e ex-empregados que queiram obter cópia de seus documentos funcionais.
Etapa 01: Solicitar documentos	
Procedimento	O interessado deve fazer a solicitação preferencialmente via correio eletrônico.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Para o próprio empregado ativo/saído, é obrigatório anexar ao pedido documento com foto. Para familiares, em caso de falecimento, é obrigatório anexar ao pedido cópia de certidão de óbito do empregado saído e documento que comprove parentesco direto (esposa/filhos). Para outros casos, é obrigatório anexar ao pedido cópia da procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail requerimento@portodesantos.gov.br Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional

Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: Os documentos constantes no arquivo da Gerência serão enviados ao e-mail informado pelo solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor Funcional – Telefone: (13) 3202-6565 Ramal 2680
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 10 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.43 OBTER CERTIFICADOS FINANCEIROS - EMPREGADOS E EX-EMPREGADOS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar o fornecimento de certificados (período de vínculo empregatício, salário de contribuição, vencimentos, valores de pensão alimentícia e outros) a usuários para apresentação em órgãos externos.
Tipo de solicitante	Empregados e ex-empregados que necessitem da emissão do certificado.
Etapa 01: Solicitar a emissão do certificado	
Procedimento	O interessado deve fazer a solicitação preferencialmente via correio eletrônico.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Para o próprio empregado ativo/saído, é obrigatório anexar ao pedido documento com foto. Para familiares, em caso de falecimento, é obrigatório anexar ao pedido cópia de certidão de óbito do empregado saído e documento que comprove parentesco direto (esposa/filhos).

	Para outros casos, é obrigatório anexar ao pedido cópia da procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail requerimento@portodesantos.gov.br Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: O certificado será enviado ao e-mail informado pelo solicitante. Nos demais casos, após informação ao solicitante, a retirada poderá ser feita de forma presencial ou via ou ofício ao interessado em resposta à solicitação.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor do Financeiro – Tel.: (13) 3202-6565 Ramal 2341
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 30 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.44 OBTER CERTIFICADO DE DEPENDENTE PARA O INSS

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a emissão de certificado para o INSS de requerente cadastrado como dependente na Autoridade Portuária de Santos.
Tipo de solicitante	Empregados e ex-empregados que necessite do certificado.
Etapa 01: Solicitar a emissão do certificado	

Procedimento	O interessado deve fazer a solicitação preferencialmente via correio eletrônico.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Para o próprio empregado ativo/saído, é obrigatório anexar ao pedido documento com foto. Para familiares, em caso de falecimento, é obrigatório anexar ao pedido cópia de certidão de óbito do empregado saído e documento que comprove parentesco direto (esposa/filhos). Para outros casos, é obrigatório anexar ao pedido cópia da procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail requerimento@portodesantos.gov.br Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Funcional
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	E-mail: O certificado será enviado ao e-mail informado pelo solicitante. Nos demais casos, após informação ao solicitante, a retirada poderá ser feita de forma presencial ou via ofício ao interessado em resposta à solicitação.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor do Financeiro – Tel.: (13) 3202-6565 Ramal 2341
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Até 20 dia(s) corrido(s) é o tempo estimado para a prestação deste serviço.
Legislação relacionada	-

2.45 OBTER CERTIFICADO DE PAGAMENTO DO PLANO DE SAÚDE PARA A RECEITA FEDERAL

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a emissão de certificado dos valores da contribuição com o plano de saúde que o requerente liquidou junto à Autoridade Portuária de Santos.
Tipo de solicitante	Empregados e ex-empregados que necessitem da emissão do documento.
Etapa 01: Solicitar a emissão do certificado	
Procedimento	O interessado deve comparecer à Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional – GEASO (Setor de Benefícios).
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Documento com foto. Para familiares, em caso de falecimento, é obrigatório apresentar cópia de certidão de óbito do empregado saído e documento que comprove parentesco direto (esposa/filhos). Para outros casos, é obrigatório apresentar procuração.
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor de Benefícios
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter documento	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	O certificado será entregue de forma imediata ao solicitante.
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional

	Setor de Benefícios – Tel.: (13) 3202-6565 Ramais 2626, 2236 e 2718
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Atendimento imediato
Legislação relacionada	-

2.46 ALTERAR DADOS CADASTRAIS DA COMPLEMENTAÇÃO DE APOSENTADORIA

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá solicitar a alteração de seu cadastro da complementação de aposentadoria.
Tipo de solicitante	Aposentados que necessitem alterar seus dados cadastrais.
Etapa 01: Solicitar alteração de dados	
Procedimento	O interessado deve comparecer à Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional – GEASO (Setor de Benefícios) e apresentar documentação descrita ou por procurador (com procuração) para preenchimento do formulário de requerimento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Comprovante dos dados a serem alterados
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor de Benefícios
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter alteração	
Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	-
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional

	Setor de Benefícios – Tel.: (13) 3202-6565 Ramais 2626, 2236 e 2718
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Atendimento imediato
Legislação relacionada	-

2.47 REALIZAR MANUTENÇÃO (ALTERAÇÃO, INCLUSÃO E EXCLUSÃO) DE CADASTRO DO PLANO DE SAÚDE

Descrição	Por meio deste serviço, o usuário poderá realizar a alteração, inclusão e exclusão de seu cadastro de plano de saúde.
Tipo de solicitante	Empregados e ex-empregados. <ul style="list-style-type: none"> os ex-empregados desligados da empresa por aposentadoria. os funcionários das hidrovias conveniadas. os empregados que aderiram ao PDV e que já estavam aposentados no ato do desligamento
Etapa 01: Solicitar manutenção	
Procedimento	O interessado deve comparecer à Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional – GEASO (Setor de Benefícios) e apresentar documentação descrita ou por procurador (com procuração) para preenchimento do formulário de requerimento.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	Empregado ativo: RG, CPF e Comprovante de residência Aposentados: RG, CPF e Comprovante de residência Dependentes: RG, CPF, Certidão de casamento ou declaração de união estável; Caso aplicável, documentação de sentença judicial; Certidão de nascimento; Comprovação de guarda (caso de dependência judicial); Comprovação de matrícula universitária (caso dependente seja universitário); Curatela (caso curatelado); Laudo médico (caso dependente portador de necessidades especiais). Procurador: Procuração e Documento de identidade com foto. Falecido: Deverá comparecer o dependente cadastrado portando seu RG, CPF e a certidão de óbito do ex-empregado
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/n – Macuco – Santos - SP – 11015-900 - Setor Benefícios
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	Até 30 minutos
Etapa 02: Obter manutenção	

Procedimento	Após análise da documentação apresentada, o setor providencia a execução do serviço, podendo ser solicitada a complementação de documentos, se o caso.
Tempo de duração desta etapa:	-
Documentação necessária desta etapa	-
Custo desta etapa	-
Canal de prestação (e-mail, web, presencial):	-
Tempo máximo de espera de atendimento desta etapa (se presencial ou telefone):	-
Contato da área	Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional Setor de Benefícios – Tel.: (13) 3202-6565 Ramais 2626, 2236 e 2718
Tempo estimado total para a prestação do serviço	Atendimento imediato O atendimento da solicitação do cadastro é imediato, a efetivação é realizada mediante prazo da prestadora de serviço.
Legislação relacionada	Acordo Coletivo Legislações relacionadas ao benefício