

# MARINHA DO BRASIL



## COMANDO DO 1º DISTRITO NAVAL



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Atendimento de primeira classe aos Reservistas de todas as classes!**

**Acesse: [www.com1dn.mar.mil.br](http://www.com1dn.mar.mil.br)**

Comandante da Marinha  
**Almirante de Esquadra**  
**Eduardo Bacellar Leal Ferreira**

Comandante de Operações Navais  
**Almirante de Esquadra**  
**Paulo Cezar de Quadros Küster**

Comandante do 1º Distrito Naval  
**Almirante de Esquadra**  
**Cláudio Portugal de Viveiros**

**SUMÁRIO**

|   |          |
|---|----------|
| <b>IDENTIDADE INSTITUCIONAL .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>   | <b>4</b> |
| <b>INFORMAÇÕES GERAIS .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE .....</b>                                  | <b>6</b> |
| <b>PRAZO PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS .....</b>                                  | <b>7</b> |
| <b>DOCUMENTOS EMITIDOS PELO DEPARTAMENTO DE RECRUTAMENTO E RESERVA NAVAL.....</b> | <b>8</b> |
| <b>EXERCÍCIO DE APRESENTAÇÃO DA RESERVA (EXAR) .....</b>                          | <b>9</b> |

## **Carta de Serviços ao Usuário - Com1ºDN**

### **APRESENTAÇÃO**

*A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, do Presidente da República e tem por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a seus serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.*

*No processo de aprimoramento da Gestão de Pessoal do Comando do 1º Distrito Naval, onde o princípio fundamental encontra-se na melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão, este Comando apresenta sua Carta de Serviços, na crença de que esse canal de comunicação com o público alvo é de suma importância para a transparência e visibilidade dos serviços executados.*

*A Carta descreve todos os serviços executados pelo Comando do 1º Distrito Naval aos reservistas de 1ª e 2ª Classes da Marinha do Brasil e presta uma orientação prévia aos interessados quanto às documentações necessárias e como cada serviço é conduzido.*

*Ao listar seus serviços de atendimento, o Comando do 1º Distrito Naval mantém sua estratégia na melhoria continuada de ações, visando sempre a busca da excelência no atendimento ao público.*

MARCELO VIEIRA DA SILVA  
Capitão de Fragata (T)  
Chefe do Departamento de Recrutamento e Reserva Naval

### **IDENTIDADE INSTITUCIONAL**

*“Fazer com que o Comando do 1º Distrito Naval continue a ser o elemento de ligação do pessoal da Reserva de 1ª e 2ª Classes com a Marinha do Brasil e, conseqüentemente, uma extensão do seu lar.”*

#### **Tarefas**

Planejamento, execução, coordenação e controle das tarefas inerentes aos Marinheiros-Recrutas, Marinheiros e Cabos da Reserva da Marinha de 2ª Classe (RM2), Guardas-Marinha e Oficiais da Reserva da Marinha de 2ª Classe (RM2) das áreas da Saúde (Médicos, Farmacêuticos, Dentistas e Veterinários - MFDV), Apoio à Saúde, Técnica e Engenharia, bem como aquelas relacionadas ao Serviço Militar Obrigatório (SMO) e ao Serviço Militar Voluntário (SMV).

Administrar os processos seletivos para ingresso de Oficiais Temporários; confeccionar atos administrativos referentes à carreira dos Oficiais RM2; e assessoramento, quando necessário, às Organizações Militares da Marinha do Brasil que possuam, em seu efetivo, Oficiais RM2.

Emitir Certidão de Tempo de Serviço (CTS), Certidão de Serviço de Guerra (CSG), Certificados Militares e assessorar os militares inativos em assuntos inerentes à aquisição, registro, recadastramento, transferência de propriedade e baixa em registro de armas de fogo.

#### **Propósito**

Atender cordialmente o pessoal da Reserva de 1ª e 2ª Classes, que compõe o nosso público alvo, em suas diversas solicitações, no menor prazo de tempo possível.

#### **Visão de Futuro**

Ser reconhecido por contribuir para o aprimoramento e inovação dos processos gerenciais referentes ao pessoal da Reserva de 1ª e 2ª Classes da Marinha do Brasil, dentro da área de jurisdição deste Comando.

#### **Efetividade**

Aplicar ferramentas e processos gerenciais de gestão administrativa, com o objetivo de melhor atender as necessidades dos reservistas navais.

### **INFORMAÇÕES GERAIS**

**LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**Praça Mauá, nº 65 Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20081-240.**

**Horário De Atendimento ao público**

O atendimento ao público, no Departamento de Recrutamento e Reserva Naval deste Comando, é efetuado de segunda à sexta-feira, nos horários de 08h30 às 11h e de 13h10 às 16h, exceto nos dias considerados como rotina de domingo (licenças administrativas e feriados), e somente para aqueles que comprovem residência na área de jurisdição deste Comando.

Para facilitar os usuários, as Organizações a seguir listadas apóiam o Comando do 1º Distrito Naval na solicitação para a emissão de Certidão de Tempo de Serviço (CTS), Certidão de Serviços de Guerra (CSG) e Certificados Militares:

**a) Base Aérea Naval de São Pedro da Aldeia** - Rua Comandante Iturriel, s/nº, Fluminense, São Pedro da Aldeia, RJ., CEP: 28940-000, tel.: (22) 2621 4049, (22) 2621 4099 ;

**b) Capitania dos Portos do Espírito Santo** - Rua Belmiro Rodrigues da Silva, nº 145, Enseada do Suá, Vitória, ES., CEP: 29050-435, tel.: (27) 2124 6500;

**c) Sanatório Naval de Nova Friburgo** - Avenida Governador Geremias Fontes, s/nº, Centro - Nova Friburgo, RJ., CEP: 28613-140, tel.: (22) 2525 9501;

**d) Delegacia da Capitania dos Portos em Angra dos Reis** - Avenida Almirante Julio Cesar de Noronha, nº 13, São Bento, Angra dos Reis, RJ., CEP: 23900-000, tel.: (24) 3365 0365;

**e) Delegacia da Capitania dos Portos em Macaé** - Rua Dr. Denach de Lima, s/nº, Ponta de Imbetiba, Macaé, RJ., CEP: 27913-430, tel.: (22) 2772 1889;

**f) Delegacia da Capitania dos Portos em Itacuruçá** - Praça Marcílio Dias, nº 1 - Itacuruçá, Mangaratiba – RJ., CEP: 23880-000, tel (21) 2680-7420;

**g) Delegacia da Capitania dos Portos em Cabo Frio** - Rua Jorge Veiga, nº 230 - Gambôa - Centro - Cabo Frio – RJ., CEP: 28922-030 tel (22) 2645-5074;

**h) Agência da Capitania dos Portos em Parati** - Rua Doutor Pereira, nº 36 - Centro Histórico - Parati - RJ - CEP: 23970-000, tel (22) 3371-1583;

**i) Agência da Capitania dos Portos em São João da Barra** - Rua Joaquim Thomaz de Aquino Filho, nº 60 - Centro - São João da Barra - RJ – CEP: 28200-000, tel: (22) 2741-4807; e

**j) Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo** - Enseada do Inhoa, s/n - Prainha - Vila Velha - ES - CEP: 29100-900, tel: (27) 3041-5400.

## **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE**

### ***Atenção, respeito e cortesia no atendimento ao nosso público alvo.***

- Os militares e servidores civis do Departamento de Recrutamento e Reserva Naval deste Comando se comprometem a prestar atendimento claro, objetivo, respeitoso e cordial; e

- Os militares e servidores civis do Departamento de Recrutamento e Reserva Naval deste Comando não medirão esforços para atender os requerimentos em tramitação neste Departamento, em até 15 dias úteis. Quando houver necessidade de um maior prazo, por falta de informações nos arquivos deste Comando, os requerentes serão informados quanto às etapas cumpridas e pendentes e sobre os novos prazos de prontificação.

### **Critérios de atendimento**

- Os requerentes, no Departamento de Recrutamento e Reserva Naval deste Comando, são atendidos nos seguintes Setores:

. *Setor de atendimento para **Oficiais**; e*

. *Setor de atendimento para **Praças**.*

- O atendimento é feito por ordem de chegada, obedecido o Decreto Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, com sistema de senhas; e

- São priorizados os atendimentos a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60(sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e os obesos.

### **Condições de limpeza e conforto**

- O Com1ºDN dispõe de salas de atendimento confortáveis, com cadeiras, televisão, água e sanitários.

- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza.

- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos usuários.

- Nossa organização dispõe de instalação adequada aos portadores de necessidades especiais, tais como rampas de acesso e banheiros adaptados.

- Próximo à área de acesso ao Departamento de Recrutamento e Reserva Naval do Com1ºDN são mantidas vagas de estacionamento reservadas a idosos e portadores de necessidades especiais.

### **Tempo de espera para atendimento**

- O tempo de espera para o atendimento presencial na Sede é de aproximadamente trinta minutos nos horários compreendidos entre 08h30 e 11h00 e de 13h10 e 16h00.

### **PRAZO DE CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS**

- O prazo máximo para execução dos nossos serviços é atribuído da seguinte forma:

. **Certidão de Tempo de Serviço (CTS)** - até quinze dias úteis, desde que o requerente apresente documentos comprobatórios de sua passagem pela Marinha do Brasil;

. **Certificado de Reservista** - até sete dias úteis, desde que o requerente apresente documentos comprobatórios de sua passagem pela Marinha do Brasil; e

. **Uso de Uniforme** – até quinze dias úteis, desde que o requerente apresente documentos comprobatórios de sua passagem pela Marinha do Brasil e documentos comprobatórios da Cerimônia a ser realizada.

- Os requerimentos recebidos, referentes a assuntos diversos, tais como: compensação pecuniária, acerto de contas, PCTS, Certificado de Concessão de Medalha de Serviço de Guerra, Medalha Militar para os Militares inativos e outros, serão encaminhados às Diretorias Especializadas, para análise e atendimento dos pleitos, sendo informado ao interessado o número e data dos documentos que os encaminharam.

### **Formas de atendimento para informações**

As informações serão prestadas de segunda a sexta-feira, nos horários de 08h30 às 11h00 e de 13h10 às 16h00, nos seguintes telefones, conforme o assunto tratado:

- (21) 2104-6151 (*Setor de Recrutamento Distrital*);
- (21) 2104-5968 (*Setor de Engajamento de Marinheiro-Recruta*);
- (21) 2104-6026 (*Setor de Praças RM2 Especializados*);
- (21) 2104-6553 (*Setor de Oficiais RM2*);
- (21) 2104-6150 (*Setor de Certificados*);
- (21) 2104-6152 (*Setor de Certidões*); e
- (21) 2104-5950 (*Divisão de Registro de Armas*).

O e-mail [com1dn.secdn60@marinha.mil.br](mailto:com1dn.secdn60@marinha.mil.br) também poderá ser usado na busca de informações.

- INTERNET: por meio da página do Comando do 1º Distrito Naval, no endereço <http://www.com1dn.mar.mil.br>, os interessados poderão obter informações sobre os documentos necessários para serem anexados aos requerimentos necessários aos processos solicitados.

- PESQUISA DE SATISFAÇÃO, onde o usuário avalia o atendimento bem como apresenta reclamações ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando a melhoria contínua.

A Pesquisa é disponibilizada diariamente nas salas de atendimento do Departamento de Recrutamento e Reserva Naval. Mensalmente os dados coletados são avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários no que se referem ao tempo de espera, cordialidade, satisfação quanto a solução do problema, conhecimento técnico, conforto e limpeza das instalações.

### **DOCUMENTOS EMITIDOS PELO DEPARTAMENTO DE RECRUTAMENTO E RESERVA NAVAL**

- Certidão de Tempo de Serviço (CTS);
- Certidão de Serviços de Guerra (CSG);
- Certificado de Reservista;
- Atestado de Desobrigado; e
- Autorização de Uso de Uniforme pelos veteranos, em cerimônias.

### **Documentos originais necessários para serem anexados ao requerimento**

#### **a) Para Certidões de Tempo de Serviço e de Guerra:**

- *Documento de Identidade (obrigatório); preferencialmente, que comprove naturalidade;*
  - *Comprovante de residência: somente luz, gás, água ou declaração de residência conforme modelo oferecido no endereço eletrônico: <http://www.com1dn.mar.mil.br> ou no próprio local de atendimento;*
  - *Telefone de Contato;*
  - *Caderneta-Registro ou Guia-Registro (se possuir);*
  - *Procuração (se não for o próprio);*
  - *Cadastro de Pessoa Física (CPF); e*
- Caso seja a Viúva ou a Filha:*
- *Certidão de casamento/nascimento (obrigatório);*
  - *Carteira de identidade do ex-militar (se possuir); e*
  - *Certidão de óbito do Titular (obrigatório).*

**b) Para Certificado de Reservista:**

- *Documento de Identidade (obrigatório); preferencialmente, que comprove naturalidade;*
- *Comprovante de residência: somente luz, gás, água ou declaração de residência conforme modelo oferecido no site ou no próprio local de atendimento;*
- *Telefone de Contato;*
- *Uma foto 3 x 4, recente e de frente, com camisa de gola;*
- *Caderneta-Registro ou Guia-Registro (se possuir); e*
- *Taxa Militar, caso seja 2ª via do Certificado de Reservista; e*
- *Procuração (se não for o (a) próprio (a)).*

**c) Para Uso de Uniforme:**

- *Documento de Identidade (obrigatório);*
- *Comprovante de residência: somente luz, gás, água ou declaração de residência conforme modelo oferecido site ou no próprio local de atendimento;*
- *Telefone de Contato;*
- *Requerimento conforme modelo oferecido no site ou no próprio local de atendimento.*

**Observações:**

- 1- Na falta de quaisquer dos documentos obrigatórios, não será aceito o requerimento;*
- 2- Somente poderão solicitar documentos no Departamento de Recrutamento e Reserva Naval, os requerentes “em dia” com suas obrigações militares e residentes na área de jurisdição do Comando do 1º Distrito Naval; e*
- 3 – Somente o próprio solicitante poderá retirar o Certificado de Reservista no Departamento de Recrutamento e Reserva Naval.*

**EXERCÍCIO DE APRESENTAÇÃO DA RESERVA (EXAR)**

Todo brasileiro que foi Licenciado do Serviço Ativo, nos últimos 5 anos, deverá comparecer, no período de 9 a 16 de dezembro de cada ano, no Comando do 1º Distrito Naval ou qualquer uma das Organizações Militares de apoio e contato relacionadas abaixo, Exército ou Aeronáutica, portando o seu Certificado de Reservista, incluindo-se, nesta situação, todos os militares que foram transferidos para a Reserva Remunerada (RM1) e os Oficiais transferidos para a Reserva não Remunerada (RM2).

- **Base Aérea de São Pedro da Aldeia** – Rua Comandante Ituriel, s/n – Fluminense – São Pedro da Aldeia – RJ, telefone (22) 2621-4049;

## Carta de Serviços ao Usuário – Com1ºDN

- **Capitania do Espírito Santo** – Rua Belmiro Rodrigues da Silva, 145 – Enseada do Suá – Vitória – ES, telefone (27) 2124-6500;

- **Sanatório Naval de Nova Friburgo** – Av. Governador Geremias Fontes. s/n – Centro – Nova Friburgo – RJ, telefone (22) 2525-9501;

- **Delegacia da Capitania dos Portos em Angra dos Reis** – Av. Alte Júlio Cesar de Noronha, 13 – São Bento – Angra dos Reis – RJ, telefone (24) 3365-0365;

- **Delegacia da Capitania dos Portos em Macaé** – Rua Dr. Denach de Lima, s/n – Ponta de Imbetiba – Macaé – RJ, telefone (22) 2772-1889;

- **Agência da Capitania dos Portos em Parati** – Rua Dr. Pereira, 36 – Centro Histórico – Parati – RJ, telefone (22) 3371-1583.

- **Delegacia da Capitania dos Portos em Cabo Frio** - Rua Jorge Veiga, 230 - Gambôa - Centro - Cabo Frio – RJ, telefone (22) 2645-5074;

- **Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo** - Enseada do Inhoá, s/n - Prainha, Vila Velha - ES, telefone (27) 3041-5400;

- **Casa do Marinheiro da Penha** - Av. Brasil, 10592 - Penha, Rio de Janeiro - RJ, telefone (21) 2584-3330;

- **Delegacia da Capitania dos Portos em Itacuruçá** - Praça Marcílio Dias, 1 - Itacuruçá, Mangaratiba – RJ, telefone (21) 2680-7420; e

- **Agência da Capitania dos Portos em São João da Barra** - Rua. Joaquim Thomaz de Aquino Filho, 60 - Centro - São João da Barra – RJ, telefone (22) 2741-4807.

Os reservistas estudantes ou trabalhadores terão suas **faltas abonadas**, conforme o previsto na Lei do Serviço Militar, mediante apresentação, no estabelecimento de ensino ou empresa, de documento comprobatório do comparecimento ao EXAR. Este documento será emitido pela Organização Militar onde o reservista se apresentar, mediante solicitação do interessado.

Estará disponível, na página deste Comando na INTERNET ([www.com1dn.mar.mil.br](http://www.com1dn.mar.mil.br)), no período acima citado, o link EXAR, destinado aos militares da reserva (RM1 e RM2), para que possam atualizar seus dados cadastrais. Logo após o preenchimento da Planilha, o Sistema emitirá um número de controle, que será o comprovante da atualização, o qual deverá ser impresso.

O EXAR tem por objetivo principal a atualização de dados e regularização da situação militar do pessoal da reserva, considerando uma possível necessidade de mobilização.

Endereço de apresentação no Comando do 1º Distrito Naval

Departamento de Recrutamento e Reserva Naval (DN-60)

Praça Mauá, nº 65, Centro, Rio de Janeiro, RJ.

## **Carta de Serviços ao Usuário – Com1ºDN**

Período de realização do EXAR: de 9 a 16 de dezembro, de 08h30 às 16h00, inclusive fins de semana.

Marinha do Brasil

Comando do 1º Distrito Naval

Praça Mauá, 65

CEP: 20081-240 – Centro – Rio de Janeiro – RJ

[www.com1dn.mar.mil.br](http://www.com1dn.mar.mil.br)

### **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

#### **Coordenação**

CF (T) Marcelo Vieira da Silva - Departamento de Recrutamento e Reserva Naval

#### **Equipe Técnica**

CC (RM1-T) Celso Rodrigues Carvalho - Divisão de Registro de Armas

CT (AA) Gedaias Ângelo Lima - Serviço de Recrutamento Distrital

1ºTen (RM2-T) Eduardo Macedo de Andrade - Ajudante do Serviço de Recrutamento Distrital

SO-RM1-CA Luiz Lourenço de Souza - Supervisor do Setor de Recrutamento Distrital

1ºSG-MC Ricardo Alexandre da Silva - Setor de Engajamento e Licenciamento de MN-RC

1ºSG-CA Fábio Antonio do Amaral Bravo - Setor de CB/MNE-RM2

3ºSG-EF Ramon Prates de Oliveira - Supervisor do Setor de Oficiais RM2

SC Rosimar Antunes Albino - Encarregada da Divisão de Reserva Naval

SC Paulo Cesar Pereira Marinho - Encarregado do Setor de Pesquisa

Unidades Responsáveis:

Serviço de Recrutamento Distrital

Divisão de Reserva Naval

Divisão de Registro de Armas

**3ª EDIÇÃO – 2018**

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte