



SERVIÇO DE SINALIZAÇÃO NáUTICA DO NORDESTE

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão instituída pelo Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, é um veículo de utilização pública que presta serviços diretamente aos cidadãos através das organizações públicas no âmbito de sua esfera de competência, objetivando, respectivamente, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços tem por finalidade aproximar a sociedade à Administração Pública, criando um ambiente de confiança e credibilidade, garantindo o direito do cidadão em obter serviços de maneira eficiente e eficaz, em conformidade com suas necessidades para cada tipo de serviço prestado.

QUEM SOMOS

O Serviço de Sinalização Náutica do Nordeste (SSN-3) é uma Organização Militar, subordinada tecnicamente ao Centro de Sinalização Náutica "Almirante Moraes Rego" (CAMR) e administrativamente ao Comando do 3º Distrito Naval, cujo propósito é contribuir para a segurança da navegação na área de jurisdição do Comando 3º Distrito Naval, através da execução das seguintes tarefas:

- Implementar, operar, manter, instalar ou desativar os sinais de auxílio à navegação de sua responsabilidade;*
- Propor modificações nos sinais náuticos em função de alterações de batimetria ou de características do tráfego marítimo e qualquer outra que vise ao seu aperfeiçoamento;*
- Fiscalizar e controlar o estabelecimento e funcionamento dos sistemas e sinais de auxílio à navegação mantidos e operados por outros órgãos públicos ou entidades privadas,*





Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GESPÚBLICA

autorizados pela Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN);

- *Divulgar os “Avisos aos Navegantes” locais, de acordo com as normas e instruções em vigor;*
- *Atender às solicitações de apoio aos sinais náuticos, efetuadas pelas Capitânicas dos Portos, Delegacias e Agências situadas na área de jurisdição do Comando do 3º Distrito Naval e encaminhar ao Centro de Sinalização Náutica “Almirante Moraes Rego” (CAMR) as que ultrapassem suas possibilidades de atendimento;*
- *Exercer em relação ao pessoal empregado na sinalização náutica, diretamente subordinado, o controle técnico-administrativo;*
- *Manter entendimentos com as entidades públicas ou privadas, sobre os assuntos técnicos de sua alçada, no seu nível de competência, desde que autorizado pelo Comando do 3º Distrito Naval;*
- *Zelar pelo patrimônio da Marinha sob sua responsabilidade, de acordo com as normas e instruções em vigor;*
- *Contribuir para a orientação e a coordenação do planejamento, controle e execução das atividades da sinalização náutica sob responsabilidade de entidade extra-MB; e*
- *Emitir parecer técnico nas propostas para a implantação, cancelamento e alteração de balizamento na área de jurisdição do Comando do 3º Distrito Naval.*

O Navio Balizador Comandante Manhães, sediado em Natal-RN e subordinado ao SSN-3, é empregado como meio de apoio, especialmente nas manutenções realizadas nos faróis localizados em ilhas oceânicas e em boias de sinalização.



Secretaria
de Gestão

Ministério do
Planejamento





3 – COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Política da Qualidade:

Apoiar com rapidez e eficiência os diversos serviços inerentes aos sinais náuticos distribuídos na área de jurisdição do Comando do 3º Distrito Naval.

Objetivos da Qualidade:

- 1 – Implementar, operar, manter, instalar ou desativar sinais de auxílio à navegação na área de jurisdição do Comando do 3º Distrito Naval;*
- 2 – Fiscalizar e controlar o estabelecimento e funcionamento dos sistemas e sinais de auxílio à navegação mantidos e operados por outros órgãos públicos ou entidades privadas, autorizados pela Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN);*
- 3 – Divulgar em “Avisos aos Navegantes” locais, as irregularidades dos sinais de auxílio à navegação da área de jurisdição do Comando do 3º Distrito Naval; e*
- 4 – Contribuir para a orientação e a coordenação do planejamento, controle e execução das atividades da sinalização náutica sob responsabilidade de entidade extra-MB.*

Visão de Futuro do SSN-3:

“Ser reconhecido pela excelência nas atividades de Sinalização Náutica e pela eficácia na realização de levantamentos batimétricos”.

Nossos Valores:

- Qualidade no atendimento ao usuário***
 - Facilidade;*
 - Acessibilidade;*
 - Rapidez;*
 - Orientação; e*
 - Legalidade.*





Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GESPÚBLICA

- **Ética**

- *Comprometimento com a qualidade e a excelência;*
- *Competência e aprimoramento técnico-profissional;*
- *Responsabilidade ambiental;*
- *Trabalho em equipe;*
- *Decidir e agir com rapidez;*
- *Ética e respeito;*
- *Valorização da pessoa; e*
- *Incentivo a criatividade.*

- **Espírito de equipe**

“Se marcares, ao largo, o lampejo de um farol a mostrar o caminho, saberás ser o nosso desejo que jamais tu navegues sozinho”.

LOCALIZAÇÃO E SETORES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O Serviço de Sinalização Náutica do Nordeste (SSN-3) está localizado dentro do Complexo Naval da Base Naval de Natal (CNBNN), situado na Rua Sílvio Pélico, s/nº, no bairro do Alecrim, na cidade de Natal, conforme mostrado no mapa a seguir:



Secretaria
de Gestão

Ministério do
Planejamento





Contatos

- (84) 3201-7932; e
- E-mail: ssn3.secom@marinha.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS

* Comunicação de alteração em sinais de auxílio à navegação: Contato pelos telefones (84) 3201-7932 a qualquer época.

* *Estabelecimento, alteração e cancelamento de sinais de auxílio à navegação; Requisitos para operação e manutenção de sinais de auxílio à navegação por entidades extra-MB; e Requisitos para elaboração de projetos de sinais de auxílios à navegação: A Documentação e os procedimentos necessários à prestação do serviço encontram-se no capítulo 4 da NORMAN-17/DHN(Rev. 4), que pode ser encontrada nos seguintes sítios: <http://www.camr.mar.mil.br> e <http://www.dpc.mar.mil.br> a qualquer época.*

Observação:

A NORMAN-17(Rev. 4)/DHN é o documento que estabelece normas, procedimentos e instruções sobre auxílios à navegação, para aplicação no território nacional e nas Águas Jurisdicionais Brasileiras (AJB), contribuindo, conseqüentemente, para a segurança da navegação, a salvaguarda da vida humana no mar e a prevenção de poluição nas vias navegáveis.

Visitação Pública Programada aos Faróis

O SSN-3 disponibiliza 2 faróis para visitação pública programada, sendo um localizado em Natal e um no município de Touros, ambos no Estado do Rio Grande do Norte:

Instituições públicas ou privadas e grupos turísticos que queiram visitar os faróis poderão fazer suas solicitações por meio de ofício ao Encarregado do Serviço de Sinalização Náutica do Nordeste, com 10 dias de antecedência, contendo as seguintes informações:

- a) Nome da Instituição;*
- b) Nome completo, identidade e CPF/CNPJ do responsável pela Instituição ou grupo;*





- c) *Quantidade de visitantes e se há pessoas portadoras de necessidades especiais; e*
- d) *Dia e hora para visitação, caso ocorra durante dias úteis.*

OUVIDORIA

Procedimentos para atender a reclamações e sugestões:

O público em geral poderá expressar suas reclamações e sugestões por meio das **caixas de sugestões** localizadas nos Faróis Guarnecidos (Farol Natal, Radiofarol Calcanhar e Farol Ponta do Mel) e no próprio SSN-3, pelo **Telefone** (84) 3201-7932 ou por meio do **e-mail** da **ouvidoria** ssn3.secom@marinha.mil.br.

As reclamações serão analisadas pela Organização Militar que verificará as causas e implementará as soluções adequadas. Quando for possível identificar o reclamante, o SSN-3 entrará em contato para informá-lo quanto às providências tomadas para atender prontamente as suas necessidades.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA

Encarregado:

CC **Thiago** Conceição de **Braga Fialho** da Conceição

Ajudante:

CT **Thiago** dos Santos **Ferreira**

Coordenação:

Assessoria para Garantia da Qualidade

SO-HN Reginaldo Braga de **Mesquita**;

SO-TE Ricardo dos Santos **Pereira**;

SO-NA André Luiz do Nascimento **Feitosa**; e

1ºSG-ES Rogério de Melo **Pegado**.





Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
GESPÚBLICA

Colaboradores:

SSN3-03.1

*1ºSG-ES Rogério de Melo **Pegado***

SSN3-10

*CT **Thiago dos Santos Ferreira***

SSN3-11 (Seção de Balizamento)

*SO-NA André Luiz do Nascimento **Feitosa***

SSN3-23 (Seção de Execução Financeira)

*SO-TE Ricardo dos Santos **Pereira;***

SSN3-32 (Seção de Operações)

*SO-HN Reginaldo Braga de **Mesquita***

Unidade Responsável pela Carta de Serviços:

Comunicação Social

*CT (AA) **Wadson Nascimento Pereira***



Secretaria
de Gestão

Ministério do
Planejamento

