



MARINHA DO BRASIL – CHN-4

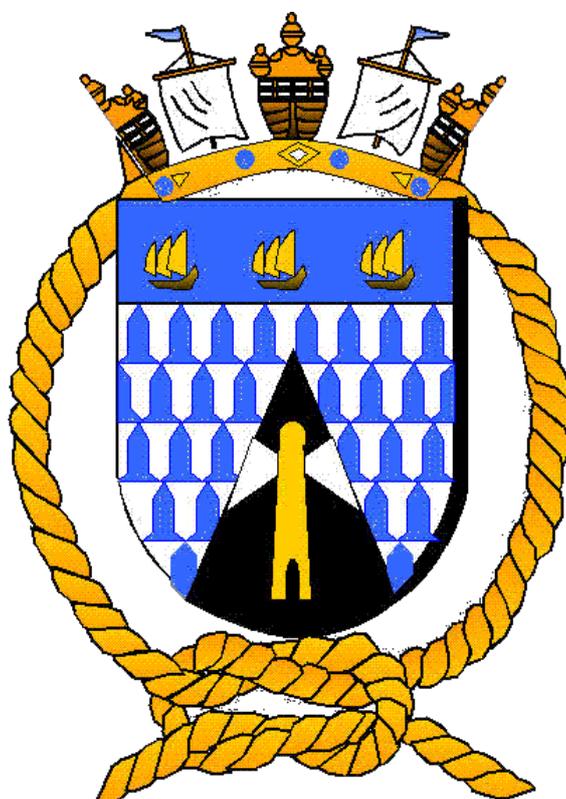
IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CÓDIGO: CSC-CHN-4

DATA: 19/07/2021

MARINHA DO BRASIL

CENTRO HIDROGRAFIA E NAVEGAÇÃO NO NORTE



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Sumário

1	Introdução.....	3
2	Histórico	3
3	Compromisso com a qualidade.....	4
3.1	Missão	5
3.2	Visão.....	5
3.3	Tarefas.....	5
3.4	Valores.....	6
3.5	Público-alvo	6
4	Organograma.....	7
5	Fluxograma de processos de produção cartográfica.....	8
5.1	Processos gerenciais.....	8
5.2	Processos de apoio.....	8
5.3	Processos finalísticos	9
6	Serviços oferecidos à população.....	9
6.1	Atualização da cartografia.....	9
6.2	Atualização da situação e manutenção dos auxílios a navegação.....	9
6.3	Farol disponível para visitaçã.....	10
7	Nossa localização.....	11
7.1	Horário de atendimento ao público.....	11
7.2	Contatos.....	11
8	Referências.....	11

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

1 Introdução

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, revogando o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. A Carta tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo aplicável principalmente, mas não exclusivamente, às OM (Organizações Militares) que possuem atendimento ao público interno ou externo e deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial aos relacionados com os interesses da sociedade.

Esta Carta é o veículo utilizado pelo Centro Hidrografia e Navegação no Norte (CHN-4) para estabelecer seu compromisso com os padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os navegantes e os cidadãos em geral, buscando ampliar os níveis de confiança que a sociedade deposita na Organização.

Para execução de seus trabalhos e cumprimento de sua missão, o CHN-4 conta com o apoio de seus navios subordinados, sendo eles: Navio Hidroceanográfico Garnier Sampaio (H-37), Navio Balizador Tenente Castelo (H-19), Aviso Hidroceanográfico Fluvial Rio Tocantins (H-12), Aviso Hidroceanográfico Fluvial Rio Xingu (H-13) e lanchas balizadoras, responsáveis por efetuar a coleta dos dados hidroceanográficos e realizar a manutenção dos auxílios a navegação fixos e flutuantes na área sob sua responsabilidade.

2 Histórico

O Centro Hidrografia e Navegação no Norte, anteriormente denominado Centro de Levantamentos e Sinalização Náutica da Amazônia Oriental, e também chamado de Serviço de Sinalização Náutica do Norte (SSN-4), foi criado em 26 de maio de 1956, por meio do Decreto-Lei nº 32.582, no intuito de descentralizar a manutenção da sinalização náutica no território brasileiro. Com a desativação da Comissão de Levantamentos da Amazônia (COLAM) e a passagem de subordinação de suas embarcações para o SSN-4, em 1988 esta organização assumiu também a missão de realizar os levantamentos hidrográficos e produzir a atualização cartográfica náutica dos rios da Bacia Amazônica.

Em 30 de Setembro de 2015, em cumprimento às Portarias nº 313 e 333, do Comandante da Marinha, realizou-se cerimônia para efetivação da alteração da denominação do Serviço de Sinalização

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

Náutica do Norte para Centro de Levantamentos e Sinalização Náutica da Amazônia Oriental e em 4 de setembro de 2017, em cumprimento à Portaria nº 219, do Comandante da Marinha, realizou-se cerimônia para efetivação da alteração da denominação do Centro de Levantamentos e Sinalização Náutica da Amazônia Oriental para Centro de Hidrografia e Navegação do Norte.

Subordinado ao Comando do 4º Distrito Naval (Com4ºDN) e com supervisão funcional pela Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN), mais especificamente pelo CHM (Centro de Hidrografia da Marinha) e CAMR (Centro de Auxílios a Navegação Almirante Moraes Rego), o CHN-4, com sede em Belém-PA, é a Organização Militar responsável pelo planejamento e execução dos Levantamentos Hidrográficos (LH), atualização cartográfica e manutenção eficaz dos auxílios a navegação na região da bacia amazônica, contribuindo assim para a segurança da navegação nos rios abrangidos pelos estados do Pará, Amapá, Maranhão e Piauí.

3 Compromisso com a Qualidade

Ao longo dos últimos anos a Marinha do Brasil (MB) tem procurado modernizar o seu sistema de gestão. Em 2007, com base no Programa GesPública, estabelecido no âmbito do Governo Federal pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, foi elaborado o Programa Netuno.

“O Programa Netuno é um processo administrativo destinado a aprimorar a gestão das Organizações Militares (OM) e, conseqüentemente, proporcionar à Marinha do Brasil as melhores condições para estar pronta e adequada à estatura político-estratégica exigida pelo país.

A capacitação profissional é a base do Programa, que se caracteriza por ações destinadas à avaliação da gestão, à melhoria de processos e à gerência de projetos. O homem, sensibilizado com as novas práticas de gestão, é fundamental para o sucesso do Programa Netuno.”.

O Programa Netuno trouxe o embasamento teórico necessário ao desenvolvimento do Planejamento Estratégico Organizacional (PEO) do CHN-4 para o período de 2018 a 2022. Desta forma, inicia-se uma nova fase em que a tripulação desta Organização Militar (OM) conhece os rumos e as metas a alcançar em termos de contribuição para a melhoria de seus processos. Com base nesse programa, este Centro busca estruturar-se para os desafios impostos pela visão governamental voltada para a nova gestão pública, no que tange à eficiência da administração.

Em busca de mais um grande passo para a excelência de seus trabalhos e acompanhando a

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

tendência internacional em exigir padrões de qualidade para os produtos relacionados à segurança da navegação, o CHN-4 implementou em 2014 a certificação na NBR ISO 9001:2008, selo de qualidade mundialmente reconhecido, que norteou a padronização e monitoramento de processos, criação de indicadores de desempenho, garantia da qualidade e conformidade dos produtos e pleno atendimento dos requisitos exigidos pelos clientes e padrões definidos pela Organização Hidrográfica Internacional (OHI). Atualmente os esforços estão voltados para manutenção na norma NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no período de 2021 a 2023.

3.1 Missão

Efetuar a atualização da cartografia náutica e manter a operacionalidade dos auxílios à navegação, a fim de contribuir para a segurança da navegação na área de jurisdição do Comando do 4º Distrito Naval.

3.2 Visão

Ser um Centro reconhecido pela qualidade das atualizações cartográficas produzidas e pela eficiência na manutenção dos auxílios a navegação, por meio do cumprimento, até 2024, dos indicadores de satisfação negociados com os clientes..

3.3 Tarefas

Para a consecução do seu propósito, cabe ao Centro de Hidrografia e Navegação as seguintes tarefas:

- I - Realizar o planejamento e execução das atividades de levantamento hidrográfico;
- II - Manter a eficácia dos auxílios a navegação;
- III - Coordenar as atividades de seus navios subordinados; e
- IV - Contribuir para atuação do Poder Naval na região.

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

3.4 Valores

Para o CHN-4, constituem-se Valores organizacionais as crenças e atitudes que definem uma ética para a atuação das pessoas e, conseqüentemente, atribuem uma personalidade à organização, devendo essas práticas serem observadas por todos os integrantes da tripulação.

O Art. 37 da constituição federal estabelece princípios constitucionais inerentes à administração pública, os quais devem ser observados por todos os seus integrantes, a saber: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O Estatuto dos Militares (Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1980) institui ainda que as Forças Armadas, por natureza, são organizações nacionais, permanentes e regulares, organizadas com base na Hierarquia e na Disciplina.

A seguir, são especificadas as principais práticas estabelecidas para compor os valores organizacionais do CHN-4, as quais deverão orientar as ações e decisões de seus integrantes:

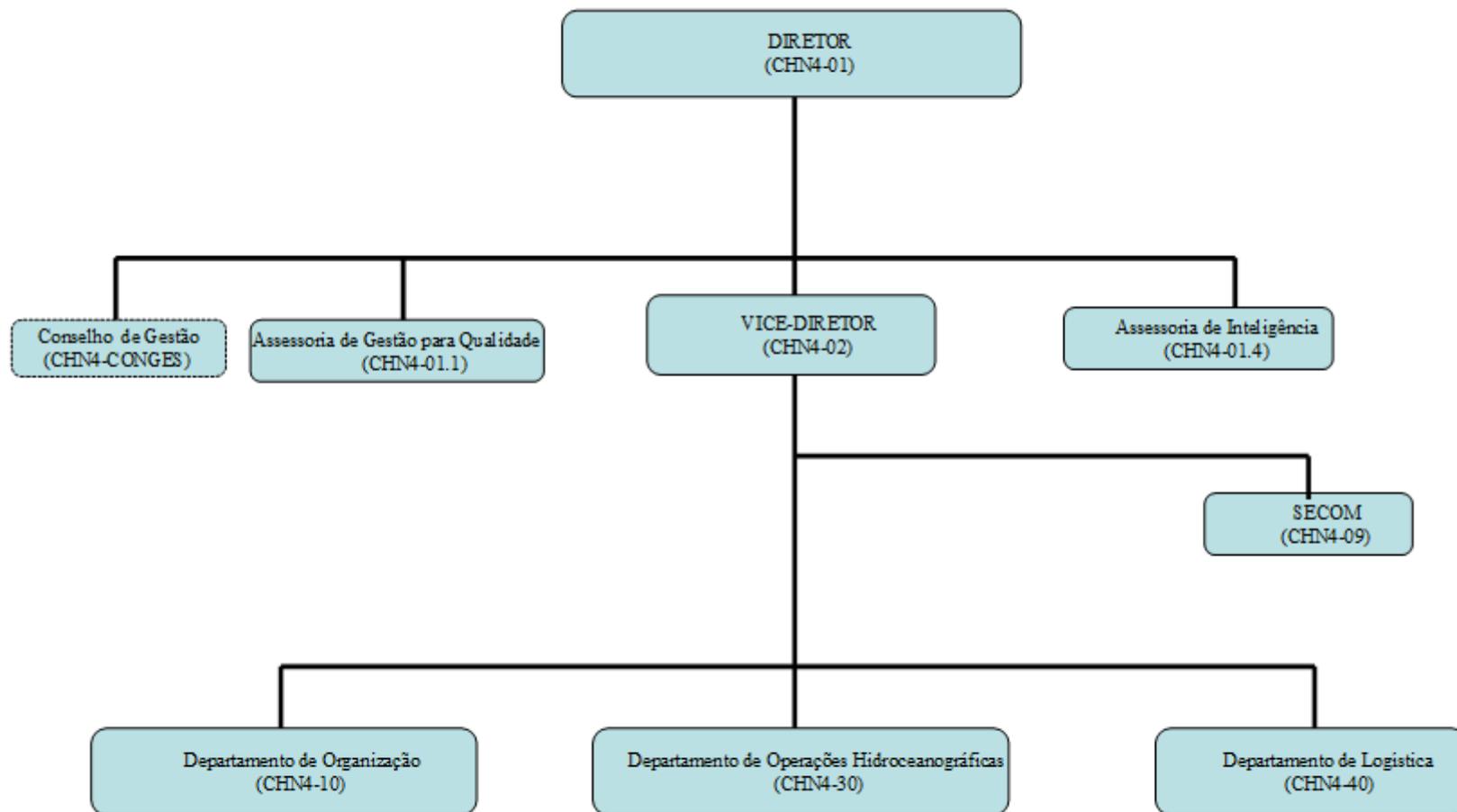
- Planejamento e realização;
- Excelência no desempenho;
- Espírito inovador;
- Trabalho em equipe;
- Responsabilidade social;
- Comprometimento e idealismo;
- Lealdade e honestidade de propósito; e
- Orgulho de trabalhar com hidrografia e auxílios à navegação.

3.5 Público-Alvo

As práticas e atuações do CHN-4 são voltadas ao atendimento de necessidades específicas dos seguintes usuários de seus produtos e serviços:

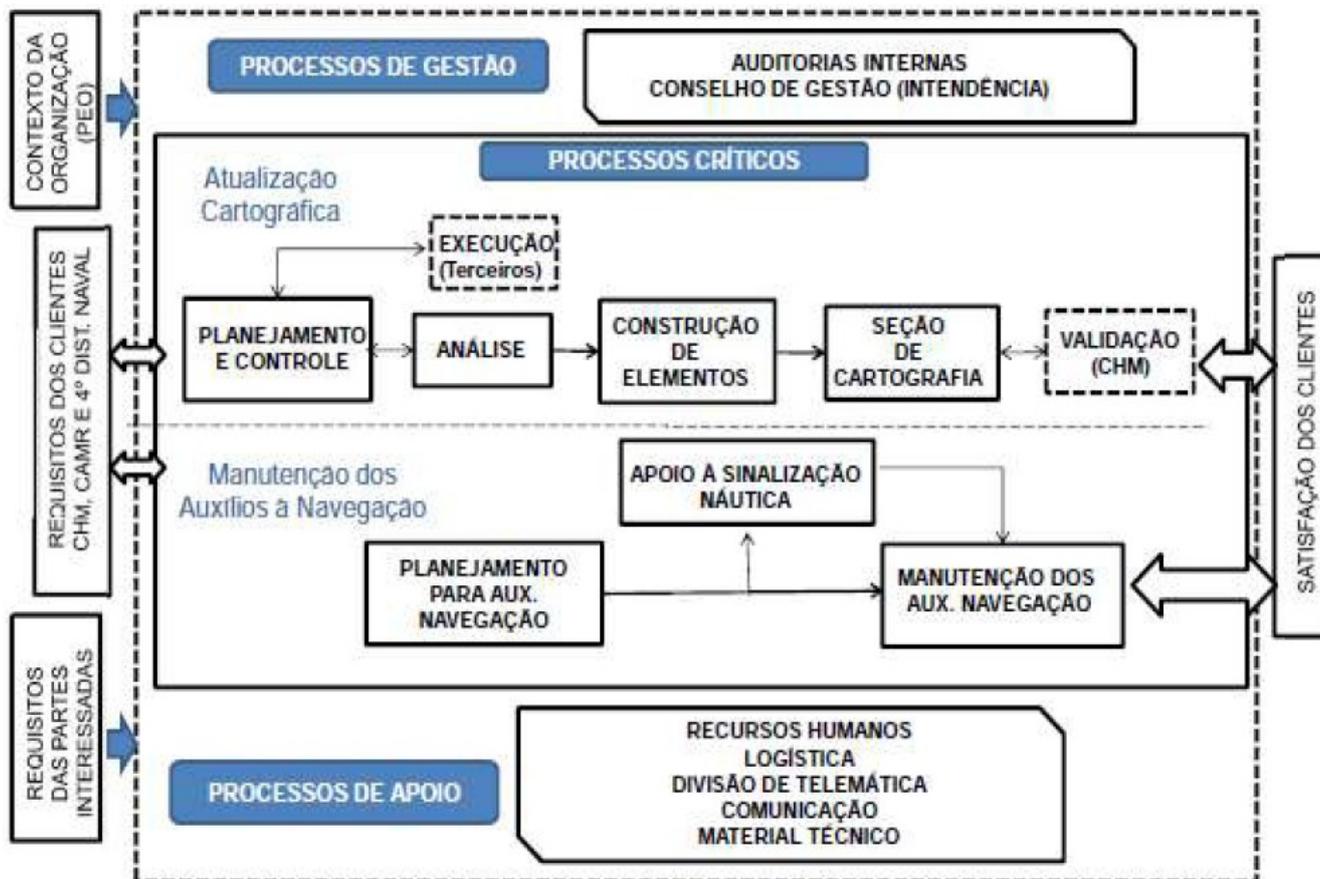
- Comunidade marítima e fluvial incluindo a portuária, a pesqueira, e de offshore;
- Forças navais e meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais;
- Organizações Militares da área do 4º Distrito Naval;
- Instituições governamentais; e
- Instituições de ensino e pesquisa.

4 Organograma





5 Fluxograma de processos



5.1 Processos Gerenciais

Os processos gerenciais estão relacionados com as informações e decisões necessárias para dirigir e coordenar os processos finalísticos do CHN-4 e suas atividades de apoio. Enquadram-se nesta categoria as atividades executadas pelo Diretor, Vice-Diretor e Assessorias, bem como o Conselho de Gestão.

5.2 Processos de Apoio

Os processos de apoio, os quais oferecem suporte às atividades-fim da organização, são aqueles voltados ao atendimento de necessidades internas do CHN-4 e de seus processos finalísticos, não sendo percebidos diretamente pelos usuários dos serviços e produtos do CHN-4.

Nesta categoria enquadram-se as atividades de suporte técnico, prestadas pelos setores de sua

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

respectiva estrutura organizacional, destacando-se as atividades de Tecnologia da Informação (TI) prestadas pela divisão de Telemática, as atividades de gerenciamento de pessoal prestadas pelo Departamento de Organização e Recursos Humanos, atividades de que aprestam os meios navais subordinados, obtenção e controle patrimonial prestadas pelo Departamento de Logística, atividades de gerenciamento de equipamentos prestadas pela Seção de Material Técnico do Departamento de Operações e as atividades prestadas pela Secretaria de Comunicações.

5.3 Processos Finalísticos

Os processos finalísticos estão correlacionados com a atividade-fim do CHN-4 e com a missão organizacional definindo a razão da existência do Centro, caracterizando a sua atuação. A seguir encontram-se descritos os processos finalísticos:

- Informação de alteração da situação dos auxílios a navegação;
- Informação de alterações batimétricas;
- Restabelecimento dos auxílios à navegação;
- Execução de LH;
- Análise e processamento dos dados provenientes dos LH;
- Produção cartográfica náutica; e
- Alimentação dos bancos de dados hidrográficos do CHM.

6 Serviços oferecidos à população

6.1 Atualização da cartografia

Atualização da cartografia náutica na área de jurisdição do Comando do 4º Distrito Naval, divulgada quinzenalmente, pelo CHM, por meio do folheto de AVGANTE no site www.marinha.mil.br/chm/dados-do-segnav-aviso-aos-navegantes-tela/avisos-aos-navegantes, na seção hidrovias em geral.

6.2 Atualização da situação e manutenção dos auxílios a navegação

Manutenção dos auxílios a navegação sob a responsabilidade deste Centro e supervisão a situação dos auxílios a navegação na área de jurisdição do Comando do 4º Distrito Naval. As informações são divulgada quinzenalmente, pelo CHM, por meio do folheto de AVGANTE no site



www.marinha.mil.br/chm/dados-do-segnav-aviso-aos-navegantes-tela/aviso-aos-navegantes, na seção hidrovias em geral.

6.3 Visita ao farol de Salinópolis

Para realização de visita programada aos faróis (instituições públicas ou privadas), deve ser agendado por meio de ofício ao CHN-4, com antecedência mínima de 15 dias, contendo as seguintes informações:

- Nome da Instituição;
- Nome completo, identidade, telefone de contato e CPF/CNPJ do responsável pela Instituição ou grupo;
- Quantidade de visitantes e se há pessoas portadoras de necessidades especiais; e
- Dia e hora para visitação.

Farol

CANAL DE COMUNICAÇÃO



Farol Salinópolis

Rua Magalhães Barata, S/Nº

Bairro: Centro

CEP: 68721-000

Salinópolis/PA

	MARINHA DO BRASIL – CHN-4	
	IDENTIFICAÇÃO: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
	CÓDIGO: CSC-CHN-4	DATA: 19/07/2021

7 Endereço e contato

O Centro de Hidrografia e Navegação do Norte está localizado no Complexo Naval de Val-de-Cães, situado na Rodovia Arthur Bernardes, S/N, no bairro de Val-de-Cães, na cidade de Belém/PA.

7.1 Horário de atendimento ao público

- A qualquer dia e horário para comunicação de alteração da situação dos auxílios a navegação; e
- Para os demais assuntos, 2ª a 6ª, das 8h às 16h.

7.2 Contatos

Para reclamações, dúvidas ou sugestões sobre sinais náuticos e atualização cartográfica, entre em contato conosco, sua opinião é fundamental para melhoria contínua de nossos processos:

- Sítio Eletrônico: www.marinha.mil.br/chn-4
- Telefone: (91) 3216-4465 / 3216-4523
- Email: chn-4.secom@marinha.mil.br

Os questionamentos serão analisados pelos Setores competentes, que verificarão as causas, soluções e aplicabilidade adequada. Identifique-se por ocasião do contato, assim poderemos retornar para informar quanto às providências adotadas para atender suas necessidades.

8 Referências

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que institui a “Carta de Serviços ao Usuário”

Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública