

# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS



**ESTAÇÃO RADIOGONIOMÉTRICA DA MARINHA EM BELÉM**

# CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Decreto nº 9.094 de 17/07/17.

**MARINHA DO BRASIL**

**COMANDO DO 4º DISTRITO NAVAL**

**ESTACÃO RADIOGONIOMÉTRICA DA MARINHA EM BELÉM**



**MARINHA DO BRASIL**

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - Gespública

"Protegendo nossas riquezas, cuidando da nossa gente."

**“PWB-33 - A GARANTIA DAS COMUNICAÇÕES NA AMAZÔNIA”**

## MENSAGEM DO COMANDANTE

A Carta de Serviços ao Usuário, que substituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, foi instituída pelo Decreto nº 9.094/2017, com o objetivo de informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Dentro do processo de aprimoramento das práticas de gestão estabelecido pela Alta Administração Naval, onde o foco principal está na melhoria contínua da prestação de serviços ao público, a Estação Radiogoniométrica da Marinha em Belém (ERMBE) apresenta a sua Carta de Serviços, acreditando que esse canal de comunicação ampliado com os seus usuários é de extrema importância para a transparência e a visibilidade dos serviços que executa.

Esta Carta divulga todos os serviços que a ERMBE oferece e orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado, antes de acessados pelo público alvo. Por reconhecer o usuário como cliente parceiro, a Carta de Serviços da ERMBE também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados.

Ao divulgar os seus compromissos de atendimento, a ERMBE mantém o seu objetivo estratégico na direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento aos clientes.

## APRESENTAÇÃO

A Estação Radiogoniométrica da Marinha em Belém (ERMBE) foi criada em 08 de janeiro de 1969, com a denominação de Estação Rádio de Belém. Seu nome foi alterado para Estação Rádio da Marinha em Belém, em 12 de Fevereiro de 1969 pelo Decreto no 64.106. Foi finalmente ativada em 07 de dezembro de 1978 pelo Comandante de Operações Navais, quando foi desativada a Estação Rádio de Val-de-Cães, tendo absorvido o acervo e equipamentos desta última. Em 6 de abril de 2002, foi finalmente alterada, por meio da Portaria no 117/MB do Comandante da Marinha, a sua denominação para Estação Radiogoniométrica da Marinha em Belém.

A ERMBE está atualmente localizada em terreno de cerca de 254.972 m<sup>2</sup> com uma área construída de 2.320 m<sup>2</sup>, constando os prédios da Administração, Posto de Comunicações, Posto de Monitoragem e outras benfeitorias. Assim como as demais estações, a ERMBE presta o serviço de estação intermediária de tráfego de comunicações para navios da Marinha do Brasil (MB) navegando em sua área de responsabilidade, o que compreende extensa região marítima ao longo dos estados do Piauí até o Amapá, e todas as redes fluviais dos estados do Piauí, Maranhão e da região Norte.

## MISSÃO

Proporcionar comunicações entre as OM da Marinha do Brasil, ou entre estas e outras organizações de interesse da MB, pela operação das redes e circuitos do Sistema de Comunicações da Marinha (SISCOM); cumprir e fiscalizar a doutrina, as normas, os procedimentos e as demais instruções de comunicações vigentes na MB, em suas jurisdições; monitorar, interceptar e analisar o tráfego de radiocomunicações, bem como efetuar radiolocalização, quando couber, de acordo com diretrizes específicas, a fim de contribuir para o pleno exercício do Comando pelas Autoridades Navais, o controle das Comunicações Navais e as atividades de Inteligência da MB.

## VISÃO DE FUTURO

Até 2023, consonante com a visão de futuro da Marinha do Brasil (MB) e do Comando do 4º Distrito Naval (Com4ºDN), ser uma OM moderna, com capacidade operativa que permita o pleno exercício do Comando pelas autoridades navais, bem como, ser uma OM em alto nível de aprestamento para atender as demandas da Marinha, com credibilidade, eficiência e de forma tempestiva, individualmente, cumprindo nossa missão e, em conjunto, contribuindo com o propósito do Com4ºDN.

## VALORES

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda a Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), a ERMBe, para alcançar sua visão de futuro, deve seguir os fundamentos de excelência previstos no Programa GESPUBLICA: pensamento sistêmico; aprendizado organizacional; cultura da inovação; liderança e constância de propósitos; orientação por processos e informações; visão de futuro; geração de valor; comprometimento com as pessoas; foco no cidadão e na sociedade; desenvolvimento de parcerias; responsabilidade social; controle social; e gestão participativa.

Além disso, para a busca da excelência gerencial, é fundamental que a atuação de todos que servem na ERMBe seja orientada pelos seguintes valores, que são guias genéricos para a decisão e a ação:

- **HONRA** - é uma qualidade moral que leva o sujeito ao cumprir com os deveres próprios relativamente a terceiros e para consigo mesmo.
- **LEALDADE** - é uma virtude que se desenvolve conscientemente e que implica cumprir com um compromisso ainda que seja perante circunstâncias constantemente em mudança ou adversas. Trata-se de uma obrigação que se tem para com o próximo. Por exemplo: “O treinador adjunto mostrou a sua lealdade para com o treinador principal despedido ao apresentar, por sua vez, a sua demissão”.
- **INICIATIVA** - é ação de quem propõe ou faz inicialmente alguma coisa: tomar a iniciativa de uma medida. Qualidade de quem é levado a agir espontaneamente: ter a iniciativa.
- **COOPERAÇÃO** - é relacionamento entre dois ou mais agentes, onde ocorre a cessão e/ou a troca de conhecimentos.
- **ESPIRITO MILITAR** - é o conjunto de características que conformam a personalidade do indivíduo ao meio militar.
- **DISCIPLINA** - é a observância (cumprimento/respeito) das leis e nos ordenamentos da profissão.
- **ÉTICA** - é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade.
- **INTEGRIDADE** - é a Característica da pessoa que é íntegra; qualidade de quem é honesto; que é incorruptível.
- **HUMILDADE** - é a virtude que consiste em conhecer as suas próprias limitações e fraquezas e agir de acordo com essa consciência.
- **RESPEITO** - é o sentimento positivo de estima por uma pessoa ou para uma entidade (como uma nação, uma religião, etc.).



## SERVIÇOS PRESTADOS

### Estágios de Comunicações

A ERMBe é responsável pela realização de Estágios de Comunicações para Oficiais e Praças, Estágio de Operador Fonia para Oficiais, além de Estágio de Código Morse para Praças, por meio de equipes compostas por militares com experiência em Comunicações Navais, transmissão e recepção de Código Morse. Tal prática visa atualizar e adestrar os militares das Organizações Militares (OM) subordinadas ao Comando do 4º Distrito Naval envolvidos nas Comunicações Rádio, sobre assuntos afetos a este serviço, visando aperfeiçoar o Sistema de Comunicações, com ênfase nas Comunicações Operativas, atualizar os militares quanto aos procedimentos para o canal radiotelefônico e qualificar os militares para a transmissão e a recepção de sinais de Código Morse.

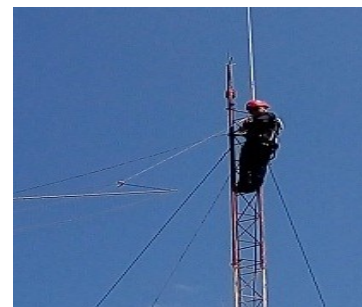
Os estágios supracitados fazem parte do Plano Geral de Adestramento do Com4ºDN e são ministrados anualmente nas dependências da ERMBe.



### Comissão de Assessoria à Manutenção das Comunicações Rádio

A ERMBe possui a tarefa de realizar Comissões de Assessoria à Manutenção das Comunicações Rádio, por meio de equipes compostas por militares com experiência em manutenção de equipamentos de comunicação e antenas, a fim de assessorar, periodicamente, o Comando do 4º Distrito Naval e suas OM subordinadas na melhoria do desempenho e manutenção dos seus equipamentos de comunicação.

A OM que necessitar de visita da COMISSÃO DE ASSESSORIA À MANUTENÇÃO DAS COMUNICAÇÕES RÁDIO, deverá solicitá-la ao Com4ºDN, por meio de mensagem com informação à ERMBe, de acordo com o Anexo D da NORDNAVNORTE 30-13.



## Guarnecimento para Proporcionar Comunicações entre as OM da MB

Com o objetivo de proporcionar comunicações entre as OM da MB, a ERMBE garante as seguintes tabelas para comunicações, previstas nas publicações em vigor:

### **Tabela FX-02 – REOMARINHA**

A ERMBE garante a Rede Operativa da Marinha (REOMARINHA) permanentemente, atendendo às chamadas em Radiotelefonía de Navios dentro ou fora da área de responsabilidade.

### **Tabela FX-08 – REDE SECUNDÁRIA**

Esta rede (radiodados) é formada por circuitos entre as Capitánias do Com4ºDN e a ERMBE, que são acionados separadamente em caso de inoperância do Circuito 102 da RECIM.

### **Tabela FX-31 – REDE FUNCIONAL**

Esta rede (radiotelefonía/radiodados), é garantida conforme estabelecido pela Estação Controladora da Rede (ECR) visando o atendimento às OM's e navios subordinados ao Com4ºDN, utilizando indicativos previamente estabelecidos.

### **Tabela MM-01 – BORDO-TERRA**

Esta rede do Serviço Móvel Marítimo (Radiodados de Baixa Velocidade) é garantida permanentemente pela ERMBE, a fim de atender o tráfego de alta precedência dos navios no mar.

### **Tabela MM-06 – BORDO-TERRA**

Esta rede do Serviço Móvel Marítimo (Radiodados de Alta Velocidade) é garantida pela ERMBE, nas frequências previstas, em horários estabelecidos entre as estações, a fim de atender o tráfego de alta precedência dos navios no mar, dentro da sua área de responsabilidade.

### **Tabela MM-07 – BORDO-TERRA (GATEWAY-HF/ALE)**

Esta rede do Serviço Móvel Marítimo (Radiodados -GATEWAY-HF/ALE) é garantida pela ERMBE, quando determinado pela ECR, e visa proporcionar o tráfego operativo entre os navios em viagem e os comandos em terra.

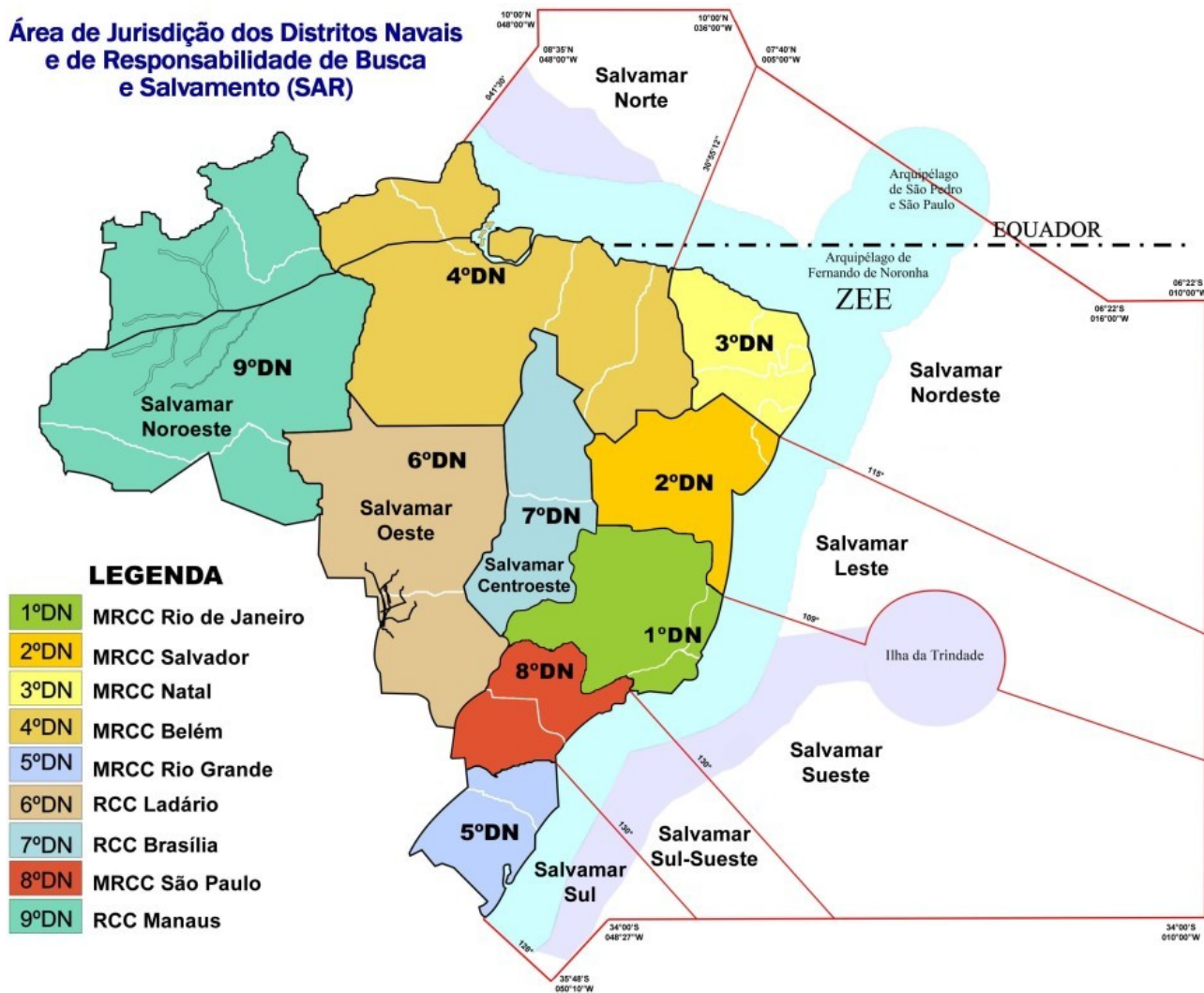


## Posto de Monitoragem

O serviço de radiogoniometria tem como objetivo principal a monitoragem e radiolocalização de diversas estações costeiras e embarcações navegando em nossa AMAZÔNIA AZUL.

## Área de Responsabilidade

Área terrestre que abrange os Estados do Pará, Maranhão, Piauí e Amapá. Área marítima, sob a jurisdição brasileira, compreendida entre as linhas de marcação de  $041^{\circ}30'$  e  $019^{\circ}$ , com origem, respectivamente, no ponto definido pelas coordenadas de latitude  $04^{\circ}30'05''N$  e longitude  $051^{\circ}38'02''W$  e o ponto do litoral brasileiro situado na divisa entre os Estados do Piauí com o Ceará. Área fluvial e lacustre que abrange as bacias fluviais, lagos e lagoas na área terrestre sob sua jurisdição.





## PROGRAMA FORÇAS NO ESPORTE

A ERMBE desenvolve o Programa Social “Segundo Tempo – Forças no Esporte”, fruto de uma parceria entre os Ministérios da Defesa, do Esporte e do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, atendendo a 200 crianças e adolescentes dos Municípios Belém e Ananindeua, onde os alunos no contraturno do horário escolar, realizam atividades esportivas e extracurriculares. Para ser atendido no Programa Forças no Esporte, as crianças e jovens são selecionadas pelos Colégios.



## ATENDIMENTO

### Nosso Compromisso

Prestar atendimento aos usuários de nossos serviços de maneira eficaz e diuturnamente, pautando-se nas Normas pertinentes às Comunicações Navais. Nosso interesse é prestar o melhor serviço à Marinha, por meio do envolvimento com nossa Missão e da qualidade de nossos serviços.

Os militares da ERMBE estão empenhados em atender às demandas dos usuários dentro dos prazos, complexidades e prioridades em cada serviço, com a maior brevidade possível.

## Busca da Excelência

A busca da excelência é priorizada com uma maior capacitação do pessoal da Estação com o objetivo de melhorar cada vez mais o atendimento aos usuários com maior rapidez conforme a demanda, a complexidade e a urgência.

## Relatórios de Avaliação de Comunicações

Os usuários dos serviços da ERMBE podem avaliar o atendimento por meio do Relatório de Avaliação de Comunicações, cujo modelo encontra-se disponível na NORDNAVNORTE 30-05B, e deverá ser enviado ao término de cada comissão. Nesse documento, poderão ser apresentados elogios, reclamações e sugestões referentes ao apoio de comunicações prestado pela ERMBE.

Os dados coletados auxiliam na identificação dos problemas, elaboração de soluções e no melhoramento constante dos serviços oferecidos.

## Como acessar e obter os serviços prestados pela ERMBE

### Público em Geral

O público em geral, poderá tirar dúvidas a respeito do Projeto Forças no Esporte e sobre outros assuntos no seguinte endereço:

Endereço: Rodovia Augusto Montenegro, 1766, Nova Marambaia – Belém – PA CEP 66623-590

Sítios Eletrônicos:

Intranet: [www.ermbe.mb](http://www.ermbe.mb)

E-mail: [ermbe.comsoc@marinha.mil.br](mailto:ermbe.comsoc@marinha.mil.br)

Telefones:

(91) 3201-0650 – Sala de Estado

(91) 3201-0660 – Secretaria

(91) 3201-0694 – Comunicação Social / Programa Forças no Esporte

## OM subordinadas ao Com4ºDN

Tanto o Adestramento de Equipes, quanto as Visitas Técnicas podem ser agendadas com uma antecedência de no mínimo uma semana, nos telefones abaixo relacionados:

- Divisão de Operações (ERMBE-20):

- Posto de Comunicações

- (91) 3201-0676;

- [ermbe.msgtr@marinha.mil.br](mailto:ermbe.msgtr@marinha.mil.br)

As eventuais dúvidas sobre os diversos guarnecimentos da ERMBE podem ser sanadas pelos mesmos canais acima descritos.

## Referências Bibliográficas

- DECRETO Nº. 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - Institui a “Carta de Serviço ao Usuário”;
- EMA-134 Manual de Gestão Administrativa da Marinha; e
- SGM-107 Normas Gerais de Administração (7ª Rev.);

## Contatos Úteis

<b>COMPARTIMENTO</b>	<b>RAMAIS INTERNOS</b>	<b>RETELMA</b>	<b>LINHAS EXTERNAS</b>
<b>Sala de Estado</b>	0650	8414-0650	3201-0650
<b>Comandante</b>	0651	8414-0651	3201-0651
<b>Imediato</b>	0652	8414-0652	3201-0652
<b>Enc. Divisão de Operações</b>	0653	8414-0653	3201-0653
<b>Enc. Divisão de Administração</b>	0654	8414-0654	3201-0654
<b>Secretaria</b>	0660	8414-0660	3201-0660
<b>Oficina de Eletrônica</b>	0679	8414-0679	3201-0679
<b>Posto de Monitoragem</b>	0665	8414-0665	3201-0665
<b>Posto de Comunicações</b>	0676	8414-0676	3201-0676
<b>Oficial de Serviço</b>	0682	8414-0682	3201-0682

<b>TELEFONES FUNCIONAIS</b>	
<b>Comandante</b>	(91) 99114-9580
<b>Imediato</b>	(91) 99114-0562
<b>Oficial de Serviço</b>	(91) 99114-9565
<b>Supervisor de Serviço do Posto de Comunicações</b>	(91) 99180-7299