

**MARINHA DO BRASIL**

**CENTRO DE AUXÍLIOS À NAVEGAÇÃO ALMIRANTE  
MORAES REGO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



**“Se marcares ao largo um lampejo,  
De um farol a mostrar o caminho.  
Saberás ser o nosso desejo,  
Que jamais tu navegues sozinho.”**

**2018**

Comandante da Marinha

**Almirante de Esquadra EDUARDO BACELLAR LEAL FERREIRA**

Diretor-Geral de Navegação

**Almirante de Esquadra LEONARDO PUNTEL**

Diretor de Hidrografia e Navegação

**Vice-Almirante ANTONIO FERNANDO GARCEZ FARIA**

Diretor do Centro de Auxílios à Navegação Almirante Moraes Rego

**Capitão de Mar e Guerra MARCELO REIS DA SILVA**

## SUMÁRIO

DESCRIÇÃO	PÁGINA
<b>1 - Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>2 - Área de Atuação.....</b>	<b>4</b>
<b>3 - Missão.....</b>	<b>4</b>
<b>4 - Visão de Futuro .....</b>	<b>4</b>
<b>5 - Fale Conosco.....</b>	<b>4</b>
<b>6 - Serviços.....</b>	<b>5</b>
6.1 - Departamento de Sinalização Náutica.....	5
6.1.1 - Aprovação de Projetos de Balizamento.....	5
6.1.2 - Cadastramento de Empresas.....	5
6.2 - Departamento do Balizamento do Sudeste.....	6
6.2.1 - Manutenção e Restabelecimento de Sinais Náuticos.....	6
6.2.2 - Prestação de Informações Sobre Balizamentos Extra-Mb.....	7
6.3 - Assessoria de <i>Vessel Traffic Service (vts)</i> e <i>E-Navigation</i> .....	8
6.3.1 - Aprovação de Projeto de Implantação de VTS.....	8
6.3.2 - Credenciamento de Instituições de Ensino e Cursos de VTS.....	8
<b>Referências.....</b>	<b>9</b>

## **CENTRO DE AUXÍLIOS À NAVEGAÇÃO ALMIRANTE MORAES REGO**

### **1 - Apresentação**

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, tendo como objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nesse sentido, todos os setores do Centro de Auxílios à Navegação Almirante Moraes Rego (CAMR) estão focados no processo de busca constante pela melhoria de seus serviços. Esses esforços estão explícitos nesta Carta de Serviços, assim como as orientações quanto aos requisitos peculiares a cada serviço prestado.

**MARCELO REIS DA SILVA**  
Capitão de Mar e Guerra  
Diretor

## 2 - Área de Atuação

O CAMR foi criado pelo Decreto nº 56.565, de 9 de julho de 1965. Suas atividades foram inicialmente regulamentadas pelo Decreto nº 56.566, da mesma data e reorganizadas por diversos Decretos e, finalmente, passou a ter sua organização regida pelo Regulamento aprovado pela Portaria nº 50, de 16 de março de 2015, da DHN.

O CAMR é subordinado à Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN) e exerce as atribuições de contribuir para o apoio à aplicação do Poder Naval e para a garantia da qualidade das atividades de segurança da navegação por meio das atividades de auxílios à navegação que lhe couberem, na área marítima de interesse do Brasil e nas vias navegáveis interiores.

Na busca de uma gestão moderna voltada para a qualidade, a produtividade e ao cliente (interno e externo), o CAMR aplica os conceitos disseminados pelo Estado-Maior da Armada, contidos no Manual de Gestão Administrativa da Marinha (EMA-134).

## 3 - Missão

O Centro de Auxílios à Navegação Almirante Moraes Rego tem a sua missão definida em seu Regulamento, aprovado pelo Diretor de Hidrografia e Navegação, por intermédio da Portaria supracitada.

Assim sendo, a Missão do CAMR é definida como:

*Contribuir para o apoio à aplicação do Poder Naval e para a garantia da qualidade das atividades de segurança da navegação, por meio das atividades de auxílios à navegação que lhe couberem na área marítima de interesse do Brasil e nas vias navegáveis interiores.*

## 4 - Visão de Futuro

Ser uma organização reconhecida pela sua excelência nos serviços prestados à comunidade, mantendo-se atualizado tecnologicamente com as melhores práticas internacionais de auxílios à navegação.

## 5 - Fale Conosco

- **Na página do CAMR na internet:** <https://www.marinha.mil.br/camr> no campo “Fale Conosco”, o usuário poderá encaminhar reclamações, sugestões, dúvidas e elogios.
- **Atendimento Eletrônico:** Os atendimentos serão realizados por meio de formulário disponível no site do CAMR intranet/internet no campo “Fale Conosco” ou pela caixa postal: [camr.faleconosco@marinha.mil.br](mailto:camr.faleconosco@marinha.mil.br)
- **Telefone:**  
Seção de Normas Técnicas - Telefone (21) 2189-3528 (dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 16h).  
Sala de Estado - Telefones: (21) 2189-3135 / 2189-3445
- **Pessoalmente:** no CAMR, de segunda a sexta-feira, no horário de 14:00h às 16:00h. Endereço: Rua Barão de Jaceguai - s/nº - Ponta da Armação, Niterói/RJ.

## 6 - Serviços

### 6.1 - Departamento de Sinalização Náutica

#### 6.1.1 - Aprovação de Projetos de Balizamento

**Momento:** Após entrega de documentação específica solicitada pelas Capitânicas, Delegacias e Agências.

**Como acessar o serviço:** Os procedimentos a serem observados por entidades extra-MB, no encaminhamento de projetos de estabelecimento, cancelamento ou alteração de auxílios à navegação, encontram-se normatizados na NORMAM-17/DHN (Normas da Autoridade Marítima para Auxílios à Navegação), disponível na página do CAMR na Internet no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/camr/downloads/normam-17>.

**Documentos necessários:** O interessado em algum desses serviços deverá contactar as Autoridades Marítimas Locais (Capitânicas dos Portos, Delegacias e Agências), a fim de dar entrada na documentação exigida, de acordo com a NORMAM-17/DHN.

**Prazo:** Como os processos de estabelecimento, cancelamento e alteração de auxílios à navegação exigem um minucioso estudo técnico para o fim especificado, não se pode estipular prazo de conclusão, tendo em vista a complexidade inerente a cada projeto.

**Acompanhamento:** O acompanhamento de cada processo pode ser feito pelos contatos abaixo, ou ainda junto às Capitânicas dos Portos, Delegacias e Agências pelas quais a documentação foi encaminhada, e/ou pessoalmente na Divisão de Estudos e Projetos do CAMR.

**Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira nos horários de 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 16:00h.

**Contatos:** Divisão de Estudos e Projetos - telefones (21) 2189-3139 e 2189-3529 / e-mail: [camr.faleconosco@marinha.mil.br](mailto:camr.faleconosco@marinha.mil.br).

**Observação:** A Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN) é o órgão que autoriza o estabelecimento, cancelamento ou alteração permanente de auxílios à navegação nas Águas Jurisdicionais Brasileiras (AJB).

#### 6.1.2 - Cadastramento de Empresas

**Momento:** Quando as empresas necessitam participar de procedimentos licitatórios.

**Como acessar o serviço:** Os procedimentos a serem observados por entidades extra-MB, para operação e manutenção de auxílios à navegação, encontram-se normatizados na NORMAM17/DHN (Normas da Autoridade Marítima para Auxílios à Navegação), disponível na página do CAMR na Internet no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/camr/downloads/normam-17>

As empresas prestadoras de serviços de operação e manutenção de auxílios à navegação de que trata a NORMAM-17/DHN, bem como seus responsáveis técnicos, serão obrigatoriamente

cadastrados no CAMR. Esse cadastro encontra-se disponível para consulta dos interessados, no sítio do CAMR na Internet: <https://www.marinha.mil.br/camr/empresas-cadastradas>

**Documentos necessários:** Os seguintes documentos deverão ser encaminhados por ofício ou carta ao CAMR, para o cadastramento inicial:

- Cópia autenticada de todas as páginas do contrato social da empresa, com a finalidade de comprovação do ramo de atividade e identificação dos responsáveis;
- Prova de títulos, atestado de experiência profissional e prova de vínculo com a empresa do(s) responsável (is) técnico(s), que deve(m) ser brasileiro(s) e possuir experiência comprovada em Sinalização Náutica;
- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- Certidões de quitação com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal; e
- Certidões Negativas de Débito com o INSS e com o FGTS.

**Prazo:** Se toda a documentação exigida estiver em conformidade, no máximo em trinta (30) dias é efetuado o cadastramento da empresa prestadora, publicado no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/camr/empresas-cadastradas>.

**Acompanhamento:** O acompanhamento do cadastro pode ser feito pelo telefone abaixo ou pessoalmente na Divisão de Estudos e Projetos do CAMR.

**Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira nos horários de 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 16:00h.

**Contatos:** Divisão de Estudos e Projetos: telefone (21) 2189-3528, ou pelo e-mail [camr.cadastro@marinha.mil.br](mailto:camr.cadastro@marinha.mil.br).

#### **Observações:**

1. Qualquer alteração nos dados da empresa, em um período inferior a 3 (três) anos, deverá ser encaminhada por ofício ou carta ao CAMR, para atualização dos dados cadastrais.
2. A renovação do cadastro deverá ser efetuada a cada 3 (três) anos, com a atualização dos dados cadastrais e do acervo de serviços técnicos prestados, juntando o interessado quaisquer outros documentos que julgar necessário.

## **6.2 - Departamento do Balizamento do Sudeste**

### **6.2.1 - Manutenção e Restabelecimento de Sinais Náuticos**

**Momento:** Necessidade de manutenção/restabelecimento em determinado sinal náutico.

**Como acessar o serviço:** Preferencialmente encaminhando uma mensagem ou comunicado, de acordo com o preconizado no capítulo 5 e no Anexo M da NORMAM-17/DHN, disponível em <https://www.marinha.mil.br/camr/downloads/normam-17>

**Prazo:** 5 dias úteis.

**Acompanhamento:** Por telefone e e-mail.

**Horário de Atendimento:**

Dias úteis: de 08:00 às 16:30, pelo telefone (21) 2189-3534

Demais dias e horários: (21) 2189-3135 / (21) 2189-3445.

**Contatos:** e-mails [camr.secom@marinha.mil.br](mailto:camr.secom@marinha.mil.br) ou [camr.controle@marinha.mil.br](mailto:camr.controle@marinha.mil.br)

**Observação:**

Não há um serviço de atendimento exclusivo ao público para o recebimento de informações sobre irregularidades em sinais náuticos. Normalmente, a comunicação se dá por comunicação da Capitania dos Portos do Rio de Janeiro (CPRJ), transmitida pelo navegante, pela praticagem ou por navio da Marinha, para o Centro de Hidrografia da Marinha (CHM), contendo as alterações observadas em auxílios à navegação, conforme preconizado na NORMAM-17. Os telefones e e-mails citados acima são para a comunicação imediata aos elementos organizacionais responsáveis pelas informações sobre irregularidades no balizamento da área.

## 6.2.2 - Prestação de Informações Sobre Balizamentos Extra-MB

**Momento:** O CAMR, por intermédio de inspeções noturnas/diurnas periódicas nos balizamentos da Baía de Guanabara, constata irregularidades no funcionamento dos sinais náuticos, comunicando esse fato ao CHM, à CPRJ e ao Comando do 1º Distrito Naval. Cabe ao CAMR notificar ao responsável pelo balizamento, as irregularidades observadas; e ao CHM divulgar essas informações em Avisos-Rádio Náutico.

A disponibilidade dos auxílios à navegação é medida pelo Índice de Eficácia, que pode ser acessado pelo no link [https://www.marinha.mil.br/camr/indice\\_de\\_eficacia](https://www.marinha.mil.br/camr/indice_de_eficacia).

**Como acessar o serviço:** Caso o navegante queira apontar alguma irregularidade em auxílio à navegação, deverá entrar em contato com a Capitania dos Portos do Rio de Janeiro pelos telefones: (21) 2233-8412, (21) 2104-5320 e (21) 2104-7197.

**Documentos necessários:** Nenhum.

**Prazo:** Para a comunicação com a CPRJ e com CHM, o prazo é de menos de 24 horas do ocorrido.

**Acompanhamento:** Pelos seguintes endereços eletrônicos:

Avisos aos Navegantes: <https://www.marinha.mil.br/chm/dados-do-segnav-aviso-aos-navegantes-tela/avisos-aos-navegantes>.

Avisos-Rádio Náuticos: <https://www.marinha.mil.br/chm/dados-do-segnav-aviso-radio-nautico-tela/avisos-radio-nauticos-e-sar>.

**Horário de Atendimento:** Dias úteis: 08:00 h às 16:30h

**Contatos:**

Encarregado da Divisão do Balizamento do Sudeste (CAMR-21): (21) 2189-3534.

Encarregado do Índice de Eficácia: (21) 2189-3537 ou [camr.eficacia@marinha.mil.br](mailto:camr.eficacia@marinha.mil.br).

Encarregado da Seção de Controle: (021) 2189-3540 ou [camr.controle@marinha.mil.br](mailto:camr.controle@marinha.mil.br).



### 6.3 - Assessoria De *Vessel Traffic Service* (VTS) e *E-Navigation*

#### 6.3.1 - Aprovação de Projeto de Implantação de VTS

**Momento:** Após entrega de documentação específica às Capitâncias, Delegacias e Agências.

**Como acessar o serviço:** Os procedimentos a serem observados por Autoridades Portuárias na elaboração encaminhamento de projetos de implantação e solicitação para entrada em operação do serviço, encontram-se normatizados na NORMAM-26/DHN (Normas da Autoridade Marítima para Serviço de Tráfego de Embarcações), podendo ser acessada na página do CAMR na Internet <https://www.marinha.mil.br/camr/downloads/normam-26>.

**Documentos necessários:** O interessado deverá elaborar um projeto contendo as especificações técnicas pretendidas para o serviço, anexando a documentação exigida, de acordo com a NORMAM-26/DHN.

**Prazo:** Como os processos de implantação de VTS exigem um minucioso estudo técnico para o fim especificado, não se pode estipular prazo de conclusão, tendo em vista a complexidade atinente a cada projeto.

**Acompanhamento:** O acompanhamento pode ser realizado pelos telefones abaixo, ou junto às Capitâncias dos Portos, Delegacias e Agências pelas quais a documentação foi encaminhada, pessoalmente na Assessoria de VTS e *e-navigation* do CAMR ou por meio de formulário disponível no site do CAMR intranet/internet no campo Fale Conosco ou pela caixa postal: [camr.faleconosco@marinha.mil.br](mailto:camr.faleconosco@marinha.mil.br).

**Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira nos horários de 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 16:00h.

**Contatos:** Assessoria de VTS e *e-navigation* - telefones (21) 2189-3527 e 2189-3539.

**Observação:** A Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN) é o órgão que autoriza a homologação para operação dos Centros VTS, implementados pela Autoridade Portuária e pelos Terminais de Uso Privado.

#### 6.3.2 - Credenciamento de Instituições de Ensino e Cursos de VTS

**Momento:** Após entrega de documentação específica à Assessoria de VTS e *e-navigation* do CAMR.

**Como acessar o serviço:** Os procedimentos a serem observados por instituições de ensino, na elaboração e encaminhamento de currículos de cursos e capacidade instrucional da empresa, encontram-se normatizados na NORMAM-26/DHN (Normas da Autoridade Marítima para Serviço de Tráfego de Embarcações), podendo ser acessada na página do CAMR na Internet <https://www.marinha.mil.br/camr/downloads/normam-26>.

**Documentos necessários:** O interessado deverá elaborar uma sinopse do curso pretendido com o respectivo sumário, anexando a documentação exigida, de acordo com a NORMAM-26/DHN.

**Prazo:** Como as solicitações de credenciamento e aprovação de cursos sobre VTS exigem uma minuciosa verificação da capacidade da instituição para oferecer o serviço, não se pode estipular prazo de conclusão.

**Acompanhamento:** O acompanhamento de cada processo poderá ser efetuado pelos telefones abaixo citados e/ou pessoalmente na Assessoria de VTS e *e-navigation* do CAMR ou por meio de formulário disponível no site do CAMR intranet/internet no campo Fale Conosco ou pela caixa postal: [camr.faleconosco@marinha.mil.br](mailto:camr.faleconosco@marinha.mil.br).

**Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira nos horários de 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 16:00h.

**Contatos:** Assessoria de VTS e *e-navigation*, telefones (21) 2189-3527 e (21) 2189-3539.

**Observação:** O CAMR é o órgão que credencia instituições de ensino e aprova cursos sobre VTS no país, por delegação de competência da Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN).

## **Referências**

- Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, que institui a “Carta de Serviços ao Usuário”; e
- Lei nº 13.460 de 27 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.