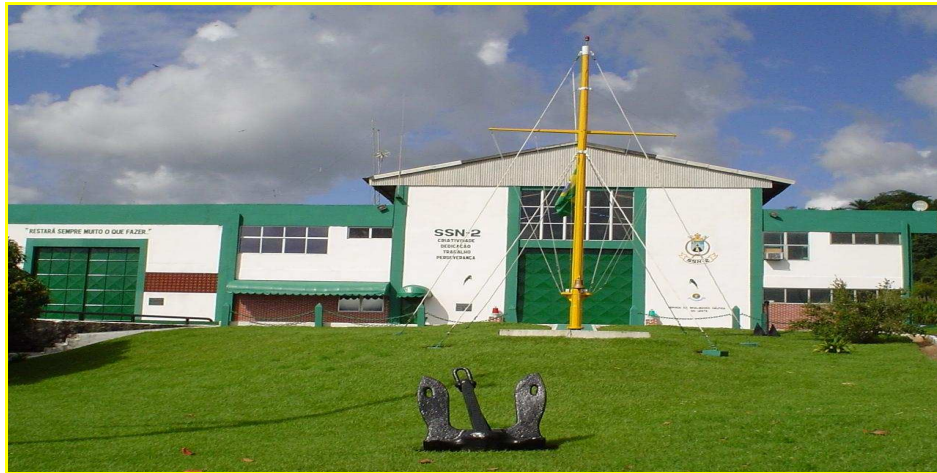


# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2021



**SERVIÇO DE SINALIZAÇÃO NÁUTICA DO LESTE**  
“Pela Segurança da Navegação Cumpriremos a Nossa Missão”



Comandante da Marinha  
Almirante de Esquadra ALMIR GARNIER SANTOS

Comandante de Operações Navais  
Almirante de Esquadra ALÍPIO JORGE RODRIGUES DA SILVA

Comandante do 2º Distrito Naval  
Vice-Almirante HUMBERTO CALDAS DA SILVEIRA JUNIOR

Diretor de Hidrografia e Navegação  
Vice-Almirante EDGAR LUIZ SIQUEIRA BARBOSA

Diretor do Centro de Auxílios à Navegação Almirante Moraes Rego  
Capitão de Mar e Guerra JANSEN SANTOS POÇAS

Encarregado do Serviço de Sinalização Náutica do Leste  
Capitão de Fragata CLAUDIO LUIZ PEREIRA BATISTA



## SUMÁRIO

Descrição	Pág
Apresentação.....	4
Histórico.....	5
Identidade Institucional.....	6
Informações Gerais.....	7
Serviços prestados pelo SSN-2.....	8
Canais de Atendimento ao Público/Pesquisa de Satisfação.....	9



**Serviço de Sinalização Náutica do Leste**  
Estrada da Base Naval de Aratu S/Nº  
São Tomé de Paripe – Salvador – BA  
CEP: 40.800-310  
Intranet: [www.ssn-2.mb](http://www.ssn-2.mb)  
E-mail: [ssn2.secom@marinha.mil.br](mailto:ssn2.secom@marinha.mil.br)  
Telefones da Secretaria / Comunicações:  
(71) 3307-3970



## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços é um compromisso de transparência de uma organização pública, visando a informar aos usuários como acessar e obter os serviços prestados por ela, bem como os compromissos e os padrões estabelecidos para esse atendimento. A Carta traz à organização um processo de transformação embasado por alguns princípios fundamentais: comprometimento, informação, transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

O Serviço de Sinalização Náutica do Leste (SSN-2), ao apresentar a Carta de Serviços ao Usuário, alinha-se aos princípios estabelecidos pelo Decreto no 9.723, de 11 de março de 2019, alterando o Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017 e revogando o Decreto no 6.932, de 11 de agosto de 2009, contemplando diretrizes que estabelecem a relação entre os órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal e os usuários do serviço público.

A Carta tem por objetivo informar aos usuários como acessar os serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. O SSN-2 assume um compromisso de induzir uma constante melhoria dos seus processos, objetivando a busca da excelência e a garantia do direito do usuário/cidadão em receber serviços em conformidade com as suas necessidades, a fim de fortalecer a sua imagem perante a sociedade e estabelecer uma relação de confiança com os cidadãos, por meio de uma gestão clara e transparente.

A Carta divulga todos os serviços que o SSN-2 oferece e orienta o público-alvo quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado. Por reconhecer o usuário como cliente parceiro, a Carta de Serviços 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, o SSN-2 mantém o seu objetivo estratégico em direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento ao público.



CLAUDIO LUIZ PEREIRA BATISTA  
Capitão de Fragata  
Encarregado do SSN-2



## HISTÓRICO

O SSN-2 foi criado pelo Decreto Presidencial nº 61.541, de 13 de outubro de 1967, e foi originalmente instalado nas dependências da Capitania dos Portos da Bahia, em 19 de Abril de 1968. Na ocasião, possuía sob sua responsabilidade o Radiofarol de Abrolhos, vinte e um faróis, trinta e um faroletes, cinquenta e três boias e duas balizas.

Em 1974, por decisão do então Ministério da Marinha, o SSN-2 foi transferido para Aratu, sendo as obras de construção das novas instalações iniciadas em 25 de julho de 1981. Em 28 de setembro de 1982, foi inaugurada a atual sede do SSN-2.

Atualmente, a Marinha do Brasil possui sob sua responsabilidade, na área de jurisdição do Comando do 2º Distrito Naval, 94 sinais de auxílio à navegação, que têm como função principal transmitir informações ao navegante, de forma a possibilitar-lhe um posicionamento seguro de sua embarcação, contribuindo, assim, para a Segurança da Navegação. Desses 94 sinais, 86 ficam sob a responsabilidade do SSN-2, 4 sinais sob a responsabilidade da Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus e 4 sinais sob a responsabilidade da Capitania dos Portos de Sergipe.

Para fazer a manutenção dos sinais sob sua responsabilidade, bem como a fiscalização dos sinais extra-MB, o SSN-2 possui militares na sede (prédio do SSN-2), em Caravelas-BA e na Ilha de Santa Bárbara, no Arquipélago de Abrolhos. Além disso, o SSN-2 possui como meio subordinado, o Navio Hidrográfico Balizador “Tenente Boanerges” (H-25).

### Navio Hidrográfico Balizador Tenente Boanerges



### Ilha de Santa Bárbara





## **IDENTIDADE INSTITUCIONAL**

### **MISSÃO**

Implementar, operar e manter os sinais de auxílio à navegação sob responsabilidade da MB, fiscalizar e controlar o funcionamento dos sistemas de auxílio à navegação mantidos ou operados por outros órgãos públicos ou entidades privadas e emitir parecer técnico nas propostas para a implantação, cancelamento e alteração de balizamento, a fim de contribuir para a segurança da navegação na área de jurisdição do Comando do 2º Distrito Naval.

### **VISÃO DE FUTURO**

Ser reconhecido, até 2024, como o Serviço de Sinalização Náutica de referência no país, atuando com excelência no atendimento ao público interno e externo, bem como na segurança da navegação, implementando, operando e mantendo os sinais de auxílio à navegação sob sua responsabilidade dentro do melhor Índice de Eficácia do país, quando comparado aos seus pares.

### **VALORES ORGANIZACIONAIS**

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), o SSN-2, para alcançar sua Visão de Futuro, deve seguir os fundamentos de excelência previstos no Programa NETUNO: 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 no SSN-2 seja orientada pelos seguintes valores referenciados pelo Plano Estratégico Organizacional desta organização:

- A. Comprometimento Organizacional: Vínculo social estabelecido entre o colaborador e a organização que predispõe um conjunto de intenções comportamentais, como: proatividade, participação, criatividade e empenho extra.
- B. Espírito de Equipe: É preciso que todos aprendam que trabalhar em equipe é fundamental para o sucesso da organização.
- C. Profissionalismo: Exercer com correção a profissão ou a atividade desempenhada e buscar, permanentemente, o aperfeiçoamento técnico-profissional.
- D. Organização de Excelência: Busca pela excelência na gestão, por meio da procura pela qualidade dos serviços com Eficácia, Eficiência, Economicidade e Transparência.
- E. Responsabilidade Socioambiental: Manutenção de um bom relacionamento com a comunidade e os órgãos ambientais, estabelecendo uma correta política de atendimento aos anseios da população e um eficiente sistema de gestão ambiental.



## INFORMAÇÕES GERAIS

### Localização

Estrada da Base Naval de Aratu, s/nº São Tomé de Paripe, Salvador/BA. CEP: 40.800-310.

### Contatos

- Telefones: Sala de Estado (71) 3307-3981.
- Secretaria de Comunicações: 3307-3970.

### Horário de atendimento

Segunda a sexta-feira das 08h às 16h.

Observação: Não há expediente nos feriados e dias de Licença Administrativa.

### Compromissos e padrões de qualidade

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários.

Os profissionais do SSN-2 se comprometem a prestar um atendimento claro, rápido e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade do ser humano, com cordialidade e atenção individualizada, dando ao usuário dos serviços o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.

### Condições de limpeza e conforto

Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos dentro dos padrões de limpeza e higienização, com placas sinalizadoras informativas.

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

Existem, no interior desta organização, vagas de estacionamento reservadas a idosos e portadores de necessidades especiais.





## SERVIÇOS PRESTADOS PELO SSN-2

### - VISITA TÉCNICA AOS NÚCLEOS DE BALIZAMENTO NA ÁREA DO COMANDO DO 2º DISTRITO NAVAL

O Serviço de Sinalização Náutica do Leste efetua, anualmente, visita técnica a todos os núcleos de balizamento na área do Com2ºDN, verificando a situação de cada sinal sob responsabilidade direta dos referidos núcleos e os procedimentos técnicos e administrativos relativos à sinalização náutica.

### - ATRIBUIÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO DE SINALIZAÇÃO NÁUTICA DO LESTE

Ao Serviço de Sinalização Náutica do Leste cabe:

- Divulgar, em avisos rádio náuticos/avisos aos navegantes, as alterações de auxílios à navegação;
- Implantar, operar e realizar a manutenção da sinalização náutica sob responsabilidade da Marinha do Brasil, além de contribuir com a orientação e a coordenação do planejamento, do controle e da execução das atividades de sinalização náutica sob responsabilidade de entidades extra-MB, na área de jurisdição do Com2ºDN.
- Controlar todo o material técnico de Sinalização Náutica na Área Distrital;
- Realizar a manutenção e o apoio logístico ao Radiofarol Abrolhos;



- Fiscalizar e controlar o estabelecimento e o 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), na área de jurisdição do Com2ºDN;





- Emitir parecer técnico nas propostas para implantação, cancelamento e alteração de balizamento na área de jurisdição do Com2ºDN em função de alteração de batimetria ou de características do tráfego marítimo e quaisquer outras que visem ao seu aperfeiçoamento;
- Atender às solicitações de apoio aos sinais náuticos, efetuados pelas Capitânicas dos Portos, Delegacias e Agências, situadas na área de jurisdição do Com2ºDN, e encaminhar ao Centro de Auxílios à Navegação Almirante Moraes Rego (CAMR) as que ultrapassem suas possibilidades de atendimento; e
- Incrementar as ações e campanhas relacionadas à Segurança da Navegação, bem como o emprego do meios navais em apoio as suas atividades.

#### **- VISITAÇÃO AO FAROL SANTO ANTÔNIO**

- A visitação pública ao Farol Santo Antônio, localizado na Barra, ocorre de terças a domingo, no período de 08h ao pôr do sol;
- A visitação é coordenada pelo pessoal do Abrigo do Marinheiro, com o auxílio dos militares de serviço do SSN-2;
- É proibida a concessão de entrevistas pelos militares, bem como filmagens na área do farol, sem a autorização do SSN-2.

#### **CANAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO/PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Os usuários dos serviços do SSN-2 podem avaliar o atendimento, bem como apresentar reclamações, sugestões ou dúvidas, por meio do e-mail [ssn-2.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:ssn-2.ouvidoria@marinha.mil.br) ou pela caixa de sugestões disponibilizada nas instalações deste Serviço.

Os dados coletados auxiliam na elaboração dos índices de satisfação dos usuários, no que se refere ao tempo de espera, cordialidade, satisfação quanto à solicitação do problema e conhecimento técnico dos responsáveis pelos serviços.

### **MARINHA DO BRASIL**



“Protegendo nossas riquezas, cuidando da nossa gente.”