

# 1º ESQUADRÃO DE HELICÓPTEROS DE EMPREGO GERAL DO NOROESTE

“AS ASAS DA MARINHA NA AMAZÔNIA OCIDENTAL”

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1º Esquadrão de Helicópteros de Emprego Geral do Noroeste  
AGOSTO | 2019

Comandante

Capitão de Corveta (FN) Leonardo Moraes Rodrigues

Imediato

Capitão de Corveta André dos Santos Orrico

**1º Esquadrão de Helicópteros de Emprego Geral do Noroeste**  
**Rua Rio Itaquai, s/nº - Estação Naval do Rio Negro - Distrito Industrial - Manaus/AM**  
**CEP: 69072-080**  
**Telefone: (92) 2123-4590**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Decreto nº 9.723, de 11/03/19

### **EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

Coordenação:

CC (FN) Leonardo **Moraes** Rodrigues

Responsável Técnico:

CC André dos Santos **Orrico**

Programação Visual:

MN-RM2 Adriano **Moura** de Almeida

Comunicação Social:

1ºTen **Gabriel Pacheco** Ribeiro



**MARINHA DO BRASIL**

**"Protegendo nossas riquezas, cuidando da nossa gente"**



**ESQUADRÃO HU-91**

**"Reduzindo distâncias, provendo apoio aéreo com excelência"**

## Mensagem do Comandante

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída 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. 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 Organizações Militares que possuem atendimento ao público interno ou externo.

A gestão pública vem sendo, crescentemente, avaliada pelos resultados efetivamente alcançados. Assim, a gestão baseada em resultados implica na geração de Valor Público, ou seja, na proposição e alcance de objetivos que ofereçam respostas efetivas a necessidades ou demandas da sociedade.

Dessa forma, o 1º Esquadrão de Helicópteros de Emprego Geral do Noroeste (EsqdHU-91) tem reafirmado, por meio de suas boas práticas, o comprometimento de todos os seus militares com a qualidade dos serviços prestados, apresentados nesta Carta de Serviços, acreditando ser esta uma singular ferramenta de aprimoramento da gestão, constituindo importante canal de comunicação que disponibiliza o conhecimento prévio dos serviços disponibilizados, suas formas de acesso e outras facilidades.

Cabe pontuar que o aprimoramento dos processos apenas é possível por meio da informação sobre a qualidade dos serviços prestados. Assim, o EsqdHU-91 orienta, nesta Carta de Serviços, como o cidadão pode emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a sua efetiva participação no processo de melhoria contínua.

LEONARDO MORAES RODRIGUES  
Capitão de Corveta (FN)  
Comandante

# ÍNDICE

<b>1.0. APRESENTAÇÃO</b>	<b>8</b>	<b>3.0. SERVIÇOS OFERECIDOS</b>	<b>14</b>
1.1. MISSÃO	9	3.1. AERONAVE DE SERVIÇO DISTRITAL	14
1.2. VISÃO DE FUTURO	10	3.2. ASSESSORIA DE SEGURANÇA DE AVIAÇÃO (SEGAV)	15
1.3. VALORES	10	3.3. EVACUAÇÃO AEROMÉDICA (EVAM-MEDVAC)	16
1.4. NOSSO ENDEREÇO	11	3.4. TRANSPORTE DE PESSOAL / MATERIAL	16
1.5. SÍTIO ELETRÔNICO	11	3.5. APOIO ÀS INSPEÇÕES NAVAIS	17
1.6. ORGANOGRAMA	12	3.6. SERVIÇO DE BIBLIOTECA	17
<b>2.0. ATENDIMENTO</b>	<b>13</b>	3.7. SERVIÇO DE OUVIDORIA	18
2.1. NOSSOS COMPROMISSOS	13	4.0. SUGESTÕES PARA O APRIMORAMENTO DESTA CARTA DE SERVIÇOS	19
2.2. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	13	5.0. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
2.3. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO	13		
2.4. CANAIS DE ATENDIMENTO	14		
2.5. LOCAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	14		

## 1.0. APRESENTAÇÃO

A presença da Marinha do Brasil na Amazônia remonta ao ano de 1728, com a criação da Divisão Naval do Norte, sediada em Belém do Grão-Pará, de onde era exercido o controle do acesso de navios ao Rio Amazonas.

Em consequência da abertura da navegação do Rio Amazonas às nações amigas, em 1868, foi criada a Flotilha do Amazonas, em substituição à Divisão Naval do Norte, com o propósito de prover a proteção do litoral e das hidrovias. Em 1994, sediado na Cidade de Manaus-AM, foi criado o Comando Naval da Amazônia Ocidental, que, em 3 de maio de 2005, foi então elevado à condição de Distrito Naval, conforme o Decreto Presidencial nº 5.349 de 21 de janeiro do mesmo ano e a Ordem do Dia nº 01/2005 do Comando de Operações Navais (ComOpNav). A Marinha do Brasil ativa, assim, o seu mais novo Distrito Naval, que passa a ser subordinado diretamente ao ComOpNav, no intuito de aumentar a eficácia operativa e administrativa, numa área de considerável destaque estratégico nacional.

O EsqdHU-91 encontra-se subordinado ao Comando do 9º Distrito Naval (Com9ºDN). Sua área de atuação apresenta características geográficas singulares e abrange 2.185.173,241km<sup>2</sup> (aproximadamente 25,66% de todo o Território Nacional), englobando os Estados do Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima. Encontra-se sob responsabilidade do Comando do 9º Distrito Naval uma malha hidroviária de cerca de 21.000 quilômetros de extensão de rios navegáveis, o que torna extremamente complexo o cumprimento das atividades operativas, de apoio e de segurança do tráfego aquaviário, bem como as demais tarefas atribuídas em sua área de jurisdição. Cabe ainda destacar as grandes distâncias entre os diversos pontos de atuação, o que gera dificuldades logísticas de toda ordem, além do baixo Índice de Desenvolvimento Humano nos Estados abrangidos, evidenciado pela carência da população assistida, quer no aspecto social, quer no aspecto econômico.



## 1.1. MISSÃO

A missão do Esquadrão é “Prover meios aéreos em apoio às unidades de superfície e de tropa e às demais Organizações Militares da Marinha do Brasil, a fim de contribuir para a aplicação do Poder Naval na área do Comando do 9º Distrito Naval”. Com um inventário de cinco aeronaves “Esquilo” monoturbina, denominadas na Marinha do Brasil como UH-12, e com a experiência de mais de 47 mil horas voadas sobre rio, selva e mar desde sua origem, o Esquadrão “Tucano” tem o propósito de contribuir para o cumprimento das tarefas de responsabilidade da Força Naval na área que abrange as bacias fluviais, lagos e lagoas dos Estados do Acre, Amazonas, Rondônia e Roraima e, tendo sido o único representante da centenária Aviação Naval brasileira em toda a região Norte do País por quase quarenta anos, até 2019, suas asas fizeram e fazem-se presentes, com frequência, também nos estados do Pará, Amapá e Maranhão.

As aeronaves são empregadas, principalmente, nas seguintes tarefas/prestação de serviços:

- Patrulha Naval a bordo dos Navios Patrulha Fluvial Classe “Pedro Teixeira” (P-20 e P-21);
- Assistência às populações ribeirinhas a bordo dos Navios de Assistência Hospitalar Classe “Oswaldo Cruz” (U- 18 e U-19);
- Apoio às Inspeções Navais realizadas pela Capitania Fluvial da Amazônia Ocidental, suas Organizações Militares subordinadas e pela Capitania Fluvial de Tabatinga;
- Operações em apoio ao 1º Batalhão de Operações Ribeirinhas;
- Apoio às unidades do Comando do 4º Distrito Naval (Com4ºDN), sediado em Belém;
- Evacuação Aeromédica;
- Salvaguarda da vida humana;
- Busca e salvamento;
- Combate a incêndio por aeronave; e
- Transporte de Pessoal e Material.



## 1.2. VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecido, até o final do ano de 2024, como uma Unidade Aérea de Combate por excelência, com índice de prontidão operativa superior a 675 e de segurança de voo inferior a 200 ocorrências aeronáuticas/100.000 horas de voo.

## 1.3. VALORES

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda a Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), o Esquadrão, para alcançar sua visão de futuro, empenha-se em seguir os fundamentos de excelência: pensamento sistêmico, aprendizado organizacional e inovação, liderança transformadora, orientação por processos, desenvolvimento sustentável, adaptabilidade, geração de valor, compromisso com as partes interessadas.

Além disso, na contínua busca pela excelência, a atuação de todos que servem no Esquadrão HU-91 é orientada pelos seguintes valores, guias gerais para a decisão e a ação:

- Valores Militares:
  - a) Patriotismo;
  - b) Civismo e culto das tradições históricas;
  - c) Fé na missão elevada das Forças Armadas;
  - d) Espírito de Corpo;
  - e) Orgulho Militar pela Organização onde serve;
  - f) O amor à profissão das armas e o entusiasmo com que é exercida; e
  - g) Aprimoramento técnico-profissional.
  
- Valores da Excelência:
  - a) Desenvolvimento, qualificação e valorização dos recursos humanos;
  - b) Avaliação contínua e melhoria dos processos;
  - c) Responsabilidade socioambiental;
  - d) Foco no atendimento das necessidades das partes interessadas;

- e) Serviços de alta qualidade;
- f) Inovação;
- g) Trabalho de equipe; e
- h) Honra e integridade.

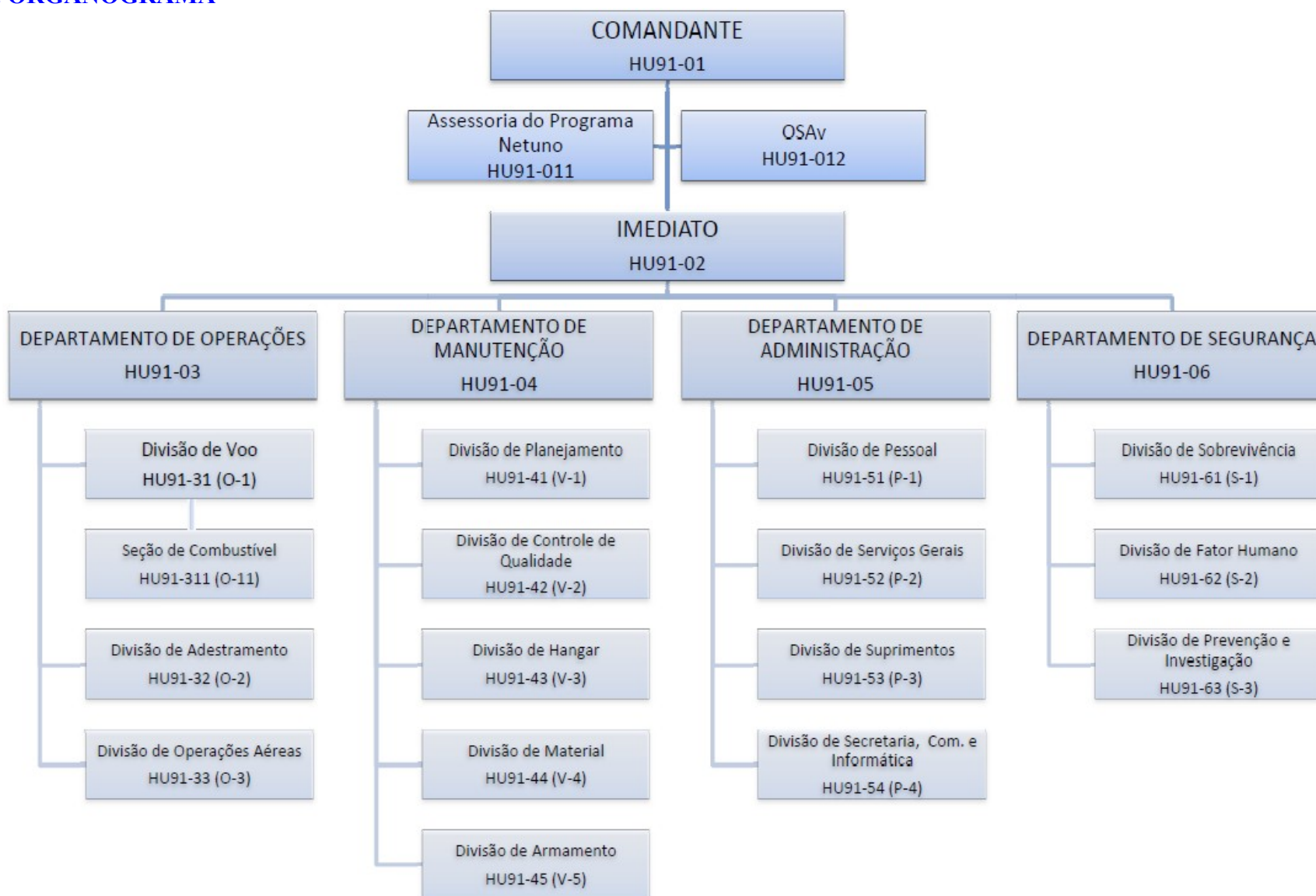
#### **1.4. NOSSO ENDEREÇO**

Rua Rio Itaquai s/nº, Vila Buriti, Distrito Industrial - CEP 69072-080 – Manaus / AM

#### **1.5. SÍTIO ELETRÔNICO**

<http://www.marinha.mil.br/esqdh-91/>

## 1.6. ORGANOGRAMA



## **2.0. ATENDIMENTO**

### **2.1. NOSSOS COMPROMISSOS**

- Prestar atendimento de maneira efetiva aos usuários de nossos serviços, pautado na ética e no respeito aos direitos do cidadão-usuário, com cordialidade e atenção individualizada;
- Facilitar o acesso e promover a melhoria contínua, além de servir de canal direto entre os cidadãos-usuários e os serviços oferecidos; e
- Atender às demandas dos usuários dentro dos prazos, complexidades e prioridades em cada serviço, com a maior brevidade possível.

### **2.2. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

O atendimento à salvaguarda da vida humana apresenta prioridade de atendimento, sobretudo em tempo de paz.

### **2.3. CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO**

Os setores do Esquadrão dispõem de salas climatizadas para atividades laborais internas e para eventual atendimento ao usuário, além de sala para atendimento em grupo ou reuniões. As instalações são estruturadas com adequada acessibilidade, bem como são mantidos os mais altos padrões de manutenção, limpeza e funcionalidade.

## 2.4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone geral: (92) 2123-4590

Telefones dos serviços: disponíveis no item 3.0 desta Carta de Serviços, conforme os tipos de serviço oferecidos.

## 2.5. LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Telefone geral: 24h por dia, 7 dias por semana.

O local e os horários de atendimento também estão disponíveis no item 3.0 desta Carta de Serviços, conforme os tipos de serviço oferecidos.

## 3.0. SERVIÇOS OFERECIDOS

### 3.1. AERONAVE DE SERVIÇO DISTRITAL

Qual o serviço oferecido?	Disponibilidade de uma aeronave, tripulação e pessoal de apoio, em condição contínua e ininterrupta de prontidão, destinada a apoios aéreos de urgência, de acordo com as atribuições da Marinha do Brasil, avaliadas pelo Comando do 9º Distrito Naval.
Qual a forma de acesso ao serviço?	1) Canais de atendimento: - Telefone: 185; ou - O usuário deverá se identificar na recepção do Com9ºDN, portando documento de identificação com foto.  2) Local de atendimento: Local onde ocorrer o fato (rios lagos e lagoas localizados na área sob jurisdição do Com9ºDN).
Qual a forma de prestação do serviço?	Os acionamentos mais frequentes são para voos de SAR (Busca e Salvamento de

	<p>peças em situação de risco de morte nos rios, lagos e lagoas) e inspeções navais, todavia os meios permanecem disponíveis para um amplo espectro de tarefas, como o combate a incêndios florestais, resgate aéreo em clareira, evacuação aeromédica, dentre outras.</p>
Qual o tempo estimado para aguardar o atendimento?	As ações para se efetuar o atendimento são imediatas. Entretanto, a chegada ao local do atendimento dependerá das distâncias envolvidas.
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	24h.
Qual a área abrangida pelo serviço?	Área dos estados do AC, AM, RO e RR.

### 3.2. ASSESSORIA DE SEGURANÇA DE AVIAÇÃO (SEGAV)

Qual serviço é oferecido?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assessoria de segurança às operações aéreas e aeronavais;</li> <li>- Consultoria a navios da Marinha para as Vistorias de Segurança de Aviação; e</li> <li>- Apoio técnico às auditorias de SegAv (VSA).</li> </ul>
Quem pode ter acesso ao serviço?	Organizações Militares e demais partes interessadas (organizações), de acordo com a disponibilidade.
Como acessar o serviço?	<p>Por meio de contato com o Departamento de Segurança de Aviação do EsqdHU-91:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (92) 2123-4590</li> <li>- esqdu91.secom@marinha.mil.br</li> <li>- esqdu91.osav@marinha.mil.br</li> </ul>

### 3.3. EVACUAÇÃO AEROMÉDICA (EVAM – MEDVAC)

Qual serviço é oferecido?	- Transporte aéreo de urgência (necessidade médica).
Quem pode ter acesso ao serviço?	Cidadãos, militares ou não, em situação de urgência médica.
Como acessar o serviço?	Por meio de contato com o Departamento de Operações do EsqdHU-91, que realizará a coordenação inicial com o Com9ºDN. - (92) 2123-4590 - esqdu91.secom@marinha.mil.br

### 3.4. TRANSPORTE DE PESSOAL / MATERIAL

Qual serviço é oferecido?	Apoio aéreo para transporte logístico administrativo (pessoal e material).
Quem pode ter acesso ao serviço?	Organizações Militares e demais partes interessadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, de acordo com requisitos avaliados pelo Com9ºDN.
Como acessar o serviço?	Por meio de contato com o Departamento de Operações do EsqdHU-91, que realizará a coordenação inicial com o Com9ºDN. - (92) 2123-4590 - esqdu91.secom@marinha.mil.br
Quais as informações necessárias para acesso ao serviço?	Dentre as informações necessárias ao planejamento dos apoios, são fundamentais: - Data e horário pretendido; - Locais de embarque e destino do pessoal / material; - Tipo do material; - Dimensões do material; - Quantidade de pessoas; e - Peso das pessoas (individualmente).  Tais informações constituem base para a avaliação da exequibilidade do



	transporte e devem estar disponíveis, preferencialmente, por ocasião dos primeiros contatos.
--	--

### 3.5. APOIO ÀS INSPEÇÕES NAVAIS

Qual serviço é oferecido?	Apoio aéreo às Inspeções Navais realizadas sobretudo pelos navios da Flotilha do Amazonas (ComFlotAm) e Organizações Militares do Serviço de Segurança do Tráfego Aquaviário.
Quem pode ter acesso ao serviço?	Navios e Organizações Militares de terra realizando ou coordenando a realização de Inspeção Naval.
Como acessar o serviço?	Por meio de coordenação inicial com o Departamento de Operações do EsqdHU-91, em seguida, com a Seção de Operações do Com9ºDN.  Operações HU-91: - (92) 2123-4590 - esqdh91.secom@marinha.mil.br

### 3.6. SERVIÇO DE BIBLIOTECA

Qual serviço é oferecido?	Disponibilização de serviço de empréstimos de livros.
Quem pode ter acesso ao serviço?	Militares da área de Manaus, alunos do PROFESP/HU-91 e navios para a realização de comissões.
Como acessar o serviço?	O acervo encontra-se disponível para consulta no site do Esquadrão, com possibilidade de empréstimo individual, e a navios, para serem levados em viagem:  - O empréstimo individual será realizado diretamente junto à assessoria de Comunicação Social da Organização. ( <a href="mailto:esqdh91.comsoc@marinha.mil.br">esqdh91.comsoc@marinha.mil.br</a> / 2123-4590)

	- O empréstimo a navios será realizado por meio de mensagem padronizada, cujas instruções encontram-se no site.
Quais as condições de empréstimo?	As condições e demais informações encontram-se disponíveis no site do Esquadrão.  <a href="http://www.esqdhu-91.mb">www.esqdhu-91.mb</a> / <a href="http://www.esqdhu-91.mar.mil.br">www.esqdhu-91.mar.mil.br</a>

### 3.7. SERVIÇO DE OUVIDORIA

Qual serviço é oferecido?	- Receber, examinar e encaminhar aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, elogios e denúncias recebidas; - Acompanhar as providências adotadas; e - Garantir que o cidadão receba a resposta a sua manifestação.
Quem pode ter acesso ao serviço?	Todos os cidadãos.
Qual a forma de acesso ao serviço?	Por meio do preenchimento do formulário constante nas páginas do Esquadrão HU-91 (intranet e internet):  <a href="http://www.esqdhu-91.mb">www.esqdhu-91.mb</a> / <a href="http://www.esqdhu-91.mar.mil.br">www.esqdhu-91.mar.mil.br</a>

#### 4.0. SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO DESTA CARTA DE SERVIÇOS

A percepção da qualidade dos serviços oferecidos somente pode ser traduzida por aqueles que efetivamente os usufruírem. Nesse sentido, o Esquadrão incentiva aos cidadãos-usuários o encaminhamento de sugestões e reclamações com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos nesta Carta. Seguem abaixo os canais de comunicação disponíveis para esse fim:

**Telefone:** (92) 2123-4590; e

**E-mail:** esqdhu91.comsoc@marinha.mil.br

#### 5.0. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e revoga o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

- Instrução Normativa nº 01, de 6 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre a elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário;

- Guia de Gestão de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ);

- EMA-134 - Manual de Gestão Administrativa da Marinha;

- SGM-107 - Normas Gerais de Administração (6ª Rev.); e

- Sítio eletrônico: [www.marinha.mil.br/programanetuno](http://www.marinha.mil.br/programanetuno).

