

CENTRO DE HIDROGRAFIA E
NAVEGAÇÃO DO NOROESTE

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CENTRO DE HIDROGRAFIA
E NAVEGAÇÃO DO
NOROESTE (CNH-9)

“Restará sempre muito o que fazer...”

Carta de Serviços ao Usuário

Centro de Hidrografia e Navegação do Noroeste
Fevereiro/2020

Diretor

Capitão de Fragata Paulo Roberto Costa Junior

Vice-Diretor

Capitão de Corveta Leandro Antônio Moura Nunes Ferreira

CENTRO DE HIDROGRAFIA E NAVEGAÇÃO DO NOROESTE

Rua Rio Itaquai - S/Nº - Vila Buriti - Distrito Industrial CEP: 69.072-080

Telefone: (92) 2123-4623

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
DECRETO nº 9.094, de 17 de julho de 2017

EQUIPE DE REVISÃO

Coordenação:

CC Leandro Antônio Moura **Nunes Ferreira**

Equipe Técnica:

CC Wallace **Fernandes** de Lima

CT (EN) Victor de Moura **Pimentel**

CT (QC-CA) André **Efrain** dos Anjos Câmara

CT Ricardo **Frutuoso** dos Santos

CT **Abdulan** da Costa Alves de Sá

Comunicação Social

CT Ricardo **Frutuoso** dos Santos

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário resulta da revisão da metodologia de “Carta de Serviços”, instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e tem por objetivo informar os cidadãos acerca dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades, sustentando-se no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com os interesses da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

Esta Carta é o veículo utilizado pelo Centro de Hidrografia e Navegação do Noroeste (CHN-9) 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.

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO

1.1 MISSÃO

1.2 VISÃO DE FUTURO

1.3 VALORES

1.4 NOSSO ENDEREÇO

1.5 SÍTIO ELETRÔNICO

1.6 ORGANOGRAMA

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 LEVANTAMENTOS HIDROGRÁFICOS E AUXÍLIO À NAVEGAÇÃO

2.2 VISITAÇÕES PROGRAMADAS

2.3 EMBARQUE DA COMUNIDADE CIENTÍFICA

2.4 OUVIDORIA

3. SUGESTÕES PARA APRIMORAMENTO DESTACARTA DE SERVIÇOS

4. REFERÊNCIAS

1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Hidrografia e Navegação do Noroeste, anteriormente denominado Serviço de Sinalização Náutica do Noroeste, foi criado em 02 de julho de 2013, por meio da Portaria N° 347/MB, com o propósito de contribuir para a segurança da navegação na área que lhe for atribuída.

Subordinado administrativamente ao Comando do 9° Distrito Naval (Com9°DN) e tecnicamente à Diretoria de Hidrografia e Navegação (DHN) e ao Centro de Auxílios à navegação Almirante Moraes Rego (CAMR), tendo como sede a cidade de Manaus/AM. É a Organização Militar responsável pelo planejamento e execução dos levantamentos hidrográficos (LH), atualização cartográfica e manutenção eficaz da sinalização náutica na região da bacia amazônica, contribuindo assim para a segurança da navegação nos rios abrangidos pelos estados do Amazonas, Rondônia, Roraima e Acre.

Para execução de seus trabalhos e cumprimento de sua missão, o CHN-9 conta com o imprescindível apoio de seus navios subordinados, sendo eles o Navio Hidroceanográfico Fluvial Rio Branco (H-10), Aviso Hidroceanográfico Fluvial Rio Solimões (H-14) e Aviso Hidroceanográfico Fluvial Rio Negro (H-15), responsáveis por efetuar a coleta dos dados hidroceanográfico e realizar a manutenção dos auxílios à navegação na área sob sua responsabilidade.

1.1 MISSÃO

Efetuar a atualização da cartografia náutica e manter os auxílios à navegação eficientes, a fim de contribuir para a segurança da navegação na área de jurisdição do Comando do 9º Distrito Naval.

1.2 VISÃO DE FUTURO

Tornar o Centro de Hidrografia e Navegação do Noroeste a principal referência amazônica em cartografia náutica e auxílio à navegação de modo a contribuir para a segurança da navegação e para o desenvolvimento do Poder Marítimo.

1.3 VALORES

Efetuar a atualização da cartografia náutica e manter os auxílios à navegação eficientes, a fim de contribuir para a segurança da navegação na área de jurisdição do Comando do 9º Distrito Naval.

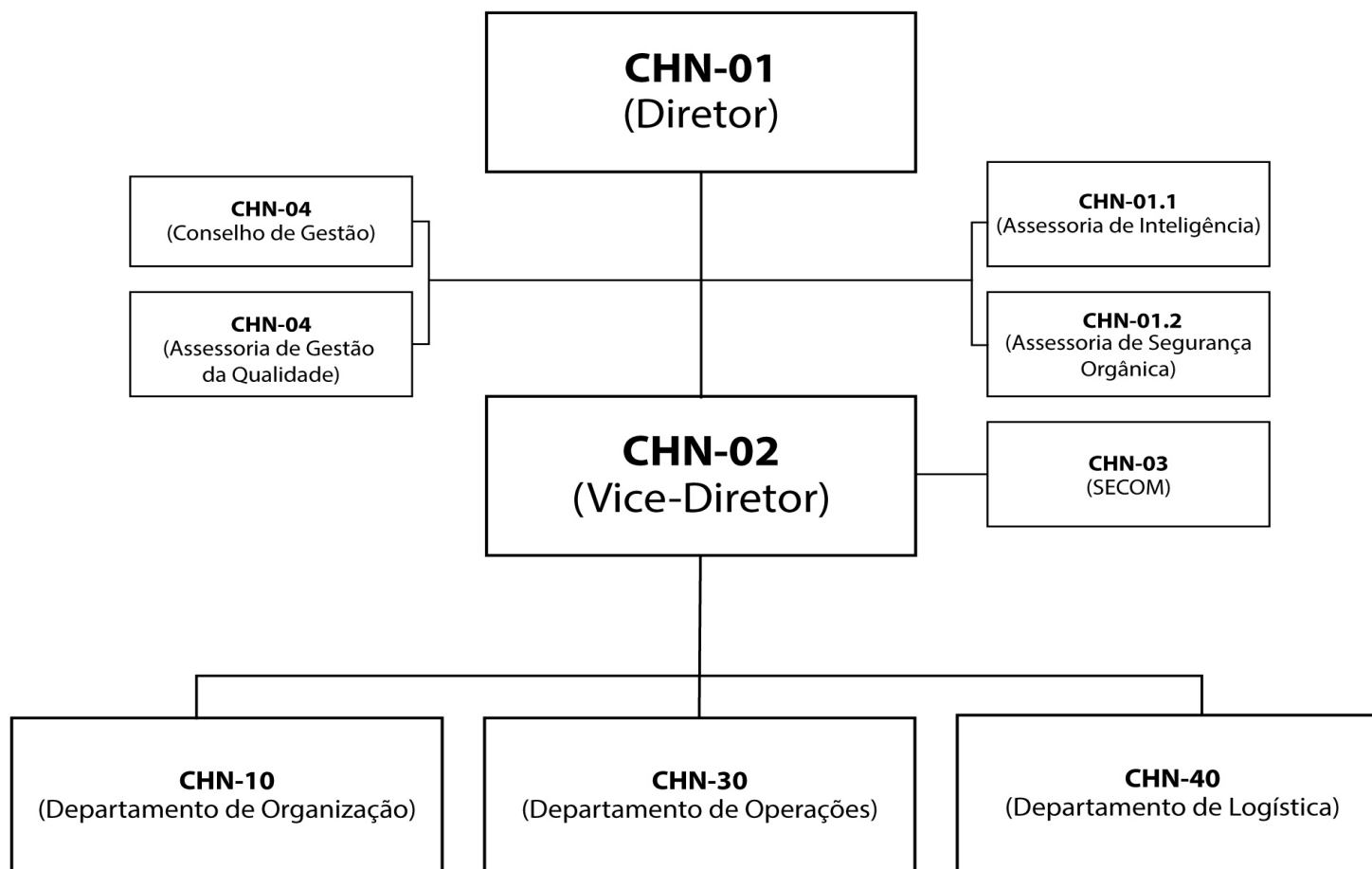
1.4 NOSSO ENDEREÇO

Rua Rio Itaquáí - S/Nº - Vila Buriti - Distrito Industrial, CEP: 69.072-080 – Manaus / AM.

1.5 SÍTIO ELETRÔNICO

<http://www.marinha.mil.br/chn-9>

1.6 ORGANOGRAMA



2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 LEVANTAMENTOS HIDROGRÁFICOS E AUXÍLIO À NAVEGAÇÃO

Qual serviço é oferecido?	- Realizar Levantamentos Hidrográficos e análise de projetos de balizamento.
Quem pode ter acesso ao serviço?	- Instituições públicas e privadas.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	- Através de envio de ofício ao CHN-9 com a solicitação do Levantamento ou análise de balizamento.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço?	- No ofício deve constar qual a instituição solicitante e área do Levantamento ou análise de balizamento.
Qual é o tempo estimado para ser atendido?	- Até 10 dias úteis após o recebimento do ofício.
Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço?	- Variando de acordo com a área do Levantamento e/ou projeto a ser analisado.
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	- Dias de semana das 08:00h às 16:00h.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.2 VISITAÇÕES PROGRAMADAS

Qual serviço é oferecido?	- Visitações programadas ao CHN-9 e aos Navios subordinados.
Quem pode ter acesso ao serviço?	- Instituições públicas e privadas.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	- Por meio de envio de ofício ao Com9°DN com a solicitação da visita.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço?	- No ofício deve constar qual a instituição fará a visita, se quer visitar o CHN-9 e/ou Navios subordinados, nome dos participantes da visita, data e motivo da visita.
Qual é o tempo estimado para ser atendido?	- Antecedência mínima de 30 dias.
Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço?	- Variando de acordo com a data solicitada.
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	- Dias de semana das 08:00h às 16:00h.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.3 OUVIDORIA	
Qual serviço é oferecido?	<ul style="list-style-type: none">- Receber, examinar e encaminhar aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, elogios e denúncias enviadas;- Acompanhar as providências adotadas; e Garantir que o usuário receba a resposta a sua manifestação.
Quem pode ter acesso ao serviço?	<ul style="list-style-type: none">- Todos os usuários.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	<ul style="list-style-type: none">- Através de envio por e-mail para chn9-ouvidoria@marinha.mil.br
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço?	<ul style="list-style-type: none">- Mais detalhes, acessando a página do CHN-9 na internet, na página ouvidoria.
Qual é o tempo estimado para ser atendido?	<ul style="list-style-type: none">- Até 3 dias úteis.
Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço?	<ul style="list-style-type: none">- 5 dias. <p>Obs: A solução ou resposta em que haja dependência de informações de órgãos ou entidades externas à Marinha do Brasil poderá demandar um prazo maior.</p>
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	<ul style="list-style-type: none">- Dias de semana das 08:00h às 16:00h (solicitações).

3. SUGESTÕES PARA O APRIMORAMENTO DESTA CARTA DE SERVIÇOS

O Centro de Hidrografia e Navegação do Noroeste incentiva aos usuários dos serviços oferecidos pelo CHN-9 que enviem sugestões, reclamações ou críticas para o e-mail chn9-ouvidoria@marinha.mil.br para que possamos sempre aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos, garantindo assim a satisfação de todos os nossos usuários.

4. REFERÊNCIAS

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - Institui a “Carta de Serviços ao Usuário”;
- EMA-134 - Manual de Gestão Administrativa da Marinha (1ªRev);
- SGM-107 - Normas Gerais de Administração (7ªRev.);
- Sítio eletrônico: www.marinha.mil.br/programanetuno; e
- Sítio eletrônico: www.marinha.mil.br/com9dn.

