



Marinha do Brasil



Diretoria de Ensino da Marinha

CARTA DE SERVIÇOS



Novembro/2020



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. HISTÓRICO.....	5
3. MISSÃO.....	5
4. VALORES.....	6
5. VISÃO DE FUTURO.....	6
6. ORGANOGRAMA.....	6
7. ORGANIZAÇÕES MILITARES DO SISTEMA DE ENSINO NAVAL.....	7
Subordinadas à DEnsM.....	7
Supervisionadas funcionalmente pela DEnsM.....	8
8. SERVIÇOS.....	9
Requisitos, documentos, principais etapas para o processamento do serviço e prazo máximo para a prestação do serviço.....	9
Como Ingressar na Marinha.....	10
9. ATENDIMENTO.....	10
Locais de Atendimento.....	11
URA - Unidade Remota de Atendimento.....	12
Canais de Atendimento Eletrônico.....	12
Horários de Atendimento ao Público.....	13
10. ENSINO A DISTÂNCIA.....	13
Serviços oferecidos pelo Setor de Ensino a Distância.....	13
Descrição dos serviços oferecidos pelo Setor de Ensino a Distância.....	13
11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com o propósito de informar aos usuários sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, as formas de acesso a estes serviços respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Mais que o cumprimento de uma determinação legal, que visa o aprimoramento das práticas de gestão, a implementação da Carta de Serviços é vista pela Diretoria de Ensino da Marinha (DEnsM) como uma oportuna ferramenta de comunicação com os potenciais usuários dos serviços prestados, tanto do público interno (militares, da ativa e inativos, servidores civis e seus familiares) como do público externo (a sociedade civil).

A proposta desta Carta de Serviços é disseminar informações para facilitar o acesso dos usuários aos serviços prestados pela DEnsM, constituindo-se em um verdadeiro guia que, de modo objetivo e transparente, orientará os interessados sobre as formas de ingresso na Marinha do Brasil (MB), a mais antiga das Forças Armadas brasileiras, e servirá de farol para os antigos, atuais e futuros usuários.

Na Estrutura Básica da Organização do Comando da Marinha, a DEnsM exerce as atribuições de órgão central do Sistema de Ensino Naval (SEN), desempenhando um papel fundamental, à medida que permite a “atualização contínua da capacidade do pessoal para absorção adequada da constante evolução tecnológica dos sistemas navais e a valorização do elemento humano por intermédio da ênfase no desenvolvimento e aperfeiçoamento das qualidades morais, profissionais, intelectuais, culturais, psicossociais e físicas”.

Por meio do ensino ministrado nas Escolas e nos Centros de Instrução, a DEnsM transforma cidadãos civis em militares, além de capacitá-los profissionalmente. Para tanto, obedece a um processo contínuo e progressivo de educação sistemática, constantemente atualizada e aprimorada. Esse processo educativo compreende estudos e práticas, com exigências sempre crescentes, desde a iniciação até os padrões mais apurados da técnica, da aptidão e da cultura profissional e geral, objetivando a habilitação e a qualificação profissional compatíveis com as necessidades da MB.

RENATO GARCIA ARRUDA
Contra-Almirante
Diretor de Ensino da Marinha



Diretoria de Ensino da Marinha:
Selecionando e Capacitando Nosso Maior Patrimônio

2. HISTÓRICO

A DEnsM, com sede na cidade do Rio de Janeiro, RJ, foi criada pelo Decreto nº 20.734-A, de 27 de novembro de 1931, com a denominação de Diretoria de Ensino Naval.

Extinta pela Lei nº 1.658, de 04 de agosto de 1952, teve as suas atividades transferidas para a responsabilidade da então Diretoria do Pessoal da Marinha, sendo, posteriormente, recriada pelo Decreto nº 62.860, de 18 de junho de 1968, com a denominação atual.

Ao longo de sua história, suas atividades foram sendo alteradas de modo a atender as necessidades de cada época. Atualmente, suas atividades e organização são regidas pelo Regulamento aprovado pela Portaria nº 95, de 14 de setembro de 2017, do Diretor-Geral do Pessoal da Marinha.

A DEnsM é diretamente subordinada à Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha, atuando como o órgão central do Sistema de Ensino Naval, sendo responsável pelas atividades de supervisão do recrutamento e da seleção de pessoal, bem como a de capacitação militar-naval e técnico profissional de seus militares, tarefas essas executadas por Organizações Militares (OM) pertencentes à estrutura da Marinha do Brasil.

DIRETORIA DE ENSINO DA MARINHA

Praça Barão de Ladário, s/nº

Edifício Almirante Tamandaré – 5º andar

Centro – Rio de Janeiro, RJ – CEP 20091-000

Telefone: (21) 2104-6426

<https://www.marinha.mil.br/ensino/>

e-mail: densm.secom@marinha.mar.mil.br

3. MISSÃO

A DEnsM tem o propósito de superintender a capacitação e supervisionar o recrutamento e a seleção do pessoal da MB para o desempenho, na paz e na guerra, dos cargos e funções previstos na estrutura organizacional da Marinha do Brasil (MB).

Para a consecução de seu propósito, cabem à DEnsM as seguintes tarefas:

- desempenhar as atribuições de Órgão Central do Sistema de Ensino Naval (SEN), nos termos da legislação pertinente;
- prover, sem prejuízo da subordinação prevista na estrutura da Marinha, a orientação normativa, a supervisão funcional e a fiscalização específica das organizações de execução do Ensino Naval;
- supervisionar as atividades de recrutamento necessárias à captação de pessoas para o ingresso voluntário na Marinha;
- supervisionar os concursos públicos para ingresso na MB, os concursos internos e exames para acesso na carreira, além dos processos seletivos determinados pela Administração Naval; e
- propor a alocação de recursos financeiros para as Organizações Militares (OM) subordinadas e executantes do Ensino Naval.

4. VALORES

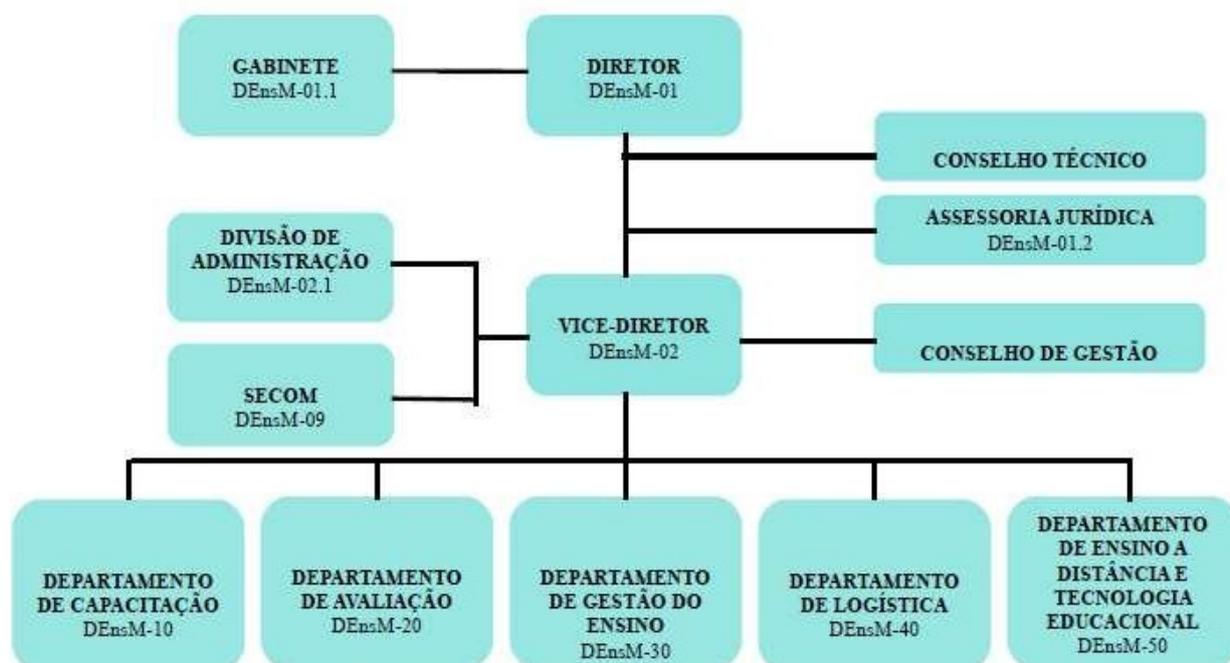
São os elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a integração e a coerência do trabalho. Os valores da DEnsM são:

- Compromisso com o resultado e a satisfação do cliente;
- Excelência na gestão e atuação inovadora;
- Valorização das aptidões e habilidades da força de trabalho;
- Trabalho em equipe;
- Respeito pelo indivíduo;
- Transparência, correção e impessoalidade na condução das tarefas;
- Liderança, baseada no exemplo e na correção de atitudes; e
- Otimização do emprego dos recursos financeiros.

5. VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida, no âmbito da administração pública federal, como instituição de excelência na gestão do ensino acadêmico, técnico-profissional e militar-naval, nas modalidades presencial e a distância, ministrado pelas Organizações Militares executoras do Sistema de Ensino Naval.

6. ORGANOGRAMA



7. ORGANIZAÇÕES MILITARES DO SISTEMA DE ENSINO NAVAL

Subordinadas à DEEnM



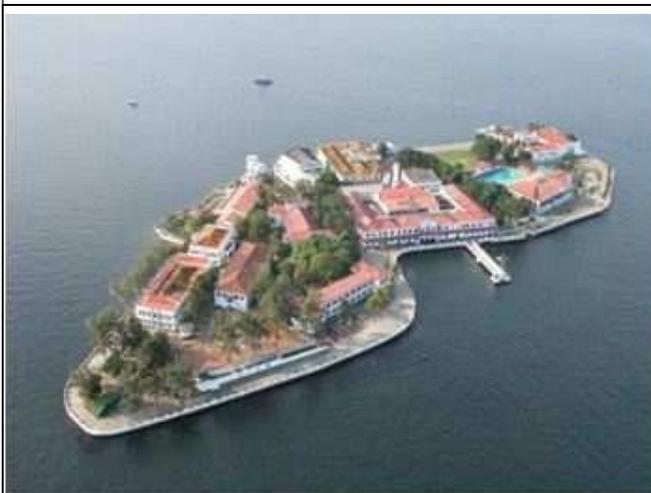
Colégio Naval

Colégio Naval (CN) - Responsável por preparar jovens para ingresso na Escola Naval (EN), por meio do “Curso de Preparação de Aspirantes”, destinado ao preparo intelectual, físico, moral, psicológico e militar-naval do aluno, ministrando o ensino básico em nível médio e ensino militar-naval, além da prática esportiva. O processo de ensino-aprendizagem visa desenvolver os atributos morais e cívicos, aptidão física, e também despertar e aumentar a motivação pela carreira naval. Os alunos oriundos do Colégio podem ser admitidos na Escola Naval, visando ao prosseguimento na futura carreira de Oficial da Marinha.

Escola Naval (EN) - Responsável pela formação dos Oficiais dos Corpos da Armada, de Fuzileiros Navais e de Intendentes da Marinha. O curso, com duração de cinco anos, ministrado sob o regime de internato nos quatro primeiros anos e na Viagem de Instrução de Guardas-Marinha no Navio-Escola no quinto ano, proporciona aos Oficiais uma graduação em Ciências Navais, preparando-os para o exercício de funções a bordo e em terra, ao longo de suas carreiras. A Escola Naval é a mais antiga Instituição de ensino superior do país.



Escola Naval



Centro de Instrução Almirante Wandenkolk

Centro de Instrução Almirante Wandenkolk (CIAW) - Responsável pela condução do Curso de Formação de Oficiais, oriundos do meio civil, para o Corpo de Saúde, Corpo de Engenheiros Navais, Quadro Complementar, Quadro Técnico e Quadro de Capelães Navais, selecionados por meio de concurso público. O CIAW é responsável, também, pelos Cursos de Especialização e Aperfeiçoamento de Oficiais, em nível de pós-graduação, e pelos Cursos Especiais e Expeditos destinados a preparar Oficiais para o exercício de funções específicas técnico-profissionais, conforme as necessidades da Marinha.

Centro de Instrução Almirante Alexandrino (CIAA) - Responsável por ministrar cursos de Especialização e Aperfeiçoamento de Praças, Habilitação de Sargentos e Suboficiais, e Qualificação Técnica Especial. Também conduz Cursos Especiais e Exeditos para Praças. Ministra, também, o Curso de Formação de Cabos do Corpo Auxiliar de Praças (CAP), para candidatas do Ensino Técnico de Nível Médio que ingressaram por meio de um concurso específico, visando a formação militar-naval do aluno possuidor de formação profissional técnica, capacitando-o para o exercício de suas funções no Serviço Ativo da Marinha.



Centro de Instrução Almirante Alexandrino



Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha (SSPM)

Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha (SSPM) - Responsável pelo planejamento, execução e coordenação das atividades de recrutamento necessárias à captação de pessoas para o ingresso voluntário na MB, à exceção dos Concursos do Corpo de Fuzileiros Navais (CFN); e responsável por exercer as atividades de sua competência na execução dos concursos públicos para ingresso na MB, dos concursos internos e exames para acesso na carreira, além dos processos seletivos determinados pela Administração Naval. Também é responsável pelo planejamento e execução das avaliações psicológicas necessárias para selecionar candidatos para ingresso nas carreiras da MB.

Supervisionadas funcionalmente pela DEnsM

Escolas de Aprendizes-Marinheiros (EAM) - Localizadas nos Estados do Ceará, Espírito Santo, Pernambuco e Santa Catarina, as Escolas de Aprendizes-Marinheiros são responsáveis pela condução do Curso de Formação de Marinheiros para Ativa (C-FMN), em regime de internato e com duração de um ano letivo, no qual são ministradas disciplinas do Ensino Básico, Ensino Militar-Naval e Ensino Profissional. O Ensino Profissional é constituído de disciplinas que buscam inicializar a habilitação profissional técnica, nas áreas de Eletroeletrônica, Mecânica e Apoio, escolhidas pelos alunos no momento da inscrição para ingresso. O ingresso é realizado por meio de concurso público, sendo exigido o Ensino de Nível Médio. Nessas Escolas, busca-se a promoção da construção de conhecimentos, o desenvolvimento de habilidades e atitudes, a fim de contribuir para o alcance das competências técnicas e comportamentais para os Marinheiros. Essas competências correspondem à formação militar e à qualificação profissional inicial, indispensáveis para execução das atividades a bordo dos meios operativos e em organizações militares em terra.



Escola de Aprendizes-Marinheiros do Ceará



Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo



Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco



Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina

8. SERVIÇOS

O principal serviço oferecido pela DEnsM ao cidadão é a supervisão dos diversos Concursos Públicos realizados pelo Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha - SSPM, visando à captação de brasileiros e brasileiras para comporem as fileiras da Marinha do Brasil.

A instituição está sempre em busca de jovens capacitados que tenham o desejo de crescer profissionalmente e vivenciar as diferentes experiências da vida militar.

Anualmente, são oferecidas cerca de 4.400 vagas para ingresso na Marinha do Brasil, distribuídas entre os níveis fundamental, médio, médio técnico e superior.

Ao escolher ingressar na Marinha do Brasil, o militar conta com uma série de benefícios, tais como: plano de carreira, estabilidade, salário diferenciado, plano de saúde médico-odontológico, incentivo à prática de exercícios físicos, acesso à infraestrutura de lazer, auxílio para compra de uniformes, aposentadoria com vencimentos integrais, dentre outros.

Com a finalidade de promover a melhoria da qualidade na gestão e no desempenho das atividades realizadas pelos Departamentos, Divisões, Seções, militares e servidores civis da Diretoria e ainda, para fomentar a participação dos usuários, dos organismos da sociedade civil e de outras entidades públicas e privadas, na Organização Militar (OM), conforme Princípios da Administração e prestar informações sobre as atividades desempenhadas, a DEnsM conta com o setor de Ouvidoria que disponibilizará os meios necessários ao recebimento de pedido de informações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações sobre as atividades desenvolvidas pela DEnsM.

Requisitos, documentos, principais etapas para o processamento do serviço e prazo máximo para a prestação do serviço

Todas as informações referentes aos requisitos, documentos e principais etapas do processo de seleção estão contidas nos editais dos Concursos Públicos, que são disponibilizados no sítio do SSPM (<https://www.marinha.mil.br/sspm/>), quando da abertura dos certames.

Como Ingressar na Marinha

No sítio do SSPM, o candidato encontrará informações sobre as formas de ingresso na MB e a data de início e período de inscrições, podendo realizar sua inscrição para o Concurso Público que mais se adequar ao seu perfil. Abaixo são apresentados os diversos concursos que oferecem vagas aos cidadãos brasileiros:

MASCULINO	FEMININO
Ensino Fundamental	Ensino Médio
Colégio Naval (CN)	Escola Naval (EN) Sargento Músico Fuzileiro Naval
Ensino Médio	Ensino Técnico
Escola Naval (EN) Escola de Aprendizes Marinheiros (EAM) Soldado Fuzileiro Naval Sargento Músico Fuzileiro Naval	Corpo Auxiliar de Praças (CAP)
Ensino Técnico	Ensino Superior
Corpo Auxiliar de Praças (CAP) Quadro Técnico de Praças da Armada (QTPA)	Quadro Complementar de Intendentes (QC-IM)
Ensino Superior	Quadro Técnico (QT)
Quadro Complementar da Armada e de Fuzileiros Navais (QC-CA-FN)	Quadro de Médicos (CSM-MD)
Quadro Complementar de Intendentes (QC-IM)	Quadro de Cirurgiões-Dentistas (CSM-CD)
Quadro Técnico (QT)	Quadro de Apoio à Saúde (CSM-S)
Quadro de Médicos (CSM-MD)	Corpo de Engenheiros (CEM)
Quadro de Cirurgiões-Dentistas (CSM-CD)	Capelão Naval (CAPNAV)
Quadro de Apoio à Saúde (CSM-S)	Especialização em Enfermagem (C-EENF)
Corpo de Engenheiros (CEM)	Residência Médica (PRM)
Capelão Naval (CAPNAV)	
Especialização em Enfermagem (C-EENF)	
Residência Médica (PRM)	

9. ATENDIMENTO

A DEEnsM tem uma preocupação constante com a atenção dispensada aos candidatos que procuram as unidades de atendimento, primando pela limpeza, acessibilidade, conforto e, principalmente, pelo respeito para com os usuários, perpassando pela observação de prioridade no atendimento, a busca pela rapidez na prestação do serviço, o aprimoramento nos mecanismos de comunicação, a pronta resposta a solicitações de informação e o cuidado com o sistema de sinalização visual, sempre mantendo o foco na excelência do atendimento.

Locais de Atendimento

CIDADE	ORGANIZAÇÃO MILITAR	ENDEREÇO	CONTATO
Rio de Janeiro, RJ	Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha	Rua Visconde de Itaboraí, nº 69 – Centro – Rio de Janeiro, RJ – CEP 20010-060	(21) 2104-6006
São Pedro da Aldeia, RJ	Base Aérea Naval de São Pedro da Aldeia	Rua Comandante Ituriel, s/nº – Fluminense – São Pedro da Aldeia, RJ – CEP 28940-000	(22) 2621-4047
Angra dos Reis, RJ	Colégio Naval	Avenida Marques de Leão, s/n – Centro – Angra dos Reis, RJ – CEP 23909-900	(24) 3421-3018
Nova Friburgo, RJ	Sanatório Naval de Nova Friburgo	Avenida Governador Geremias de Mattos Fontes, s/nº – Centro – Nova Friburgo, RJ – CEP 28613-140	(22) 2522-9916 Ramal 202
Vila Velha, ES	Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo	Enseada do Inhoá, s/nº – Prainha – Vila Velha, ES – CEP 29100-900	(27) 3041-5417 (27) 3041-5419
Salvador, BA	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 2º Distrito Naval	Avenida das Naus, s/nº – Comércio – Salvador, BA – CEP 40015-270	(71) 3320-3825
Natal, RN	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 3º Distrito Naval	Rua Aristides Guilhem, nº 331 – Alecrim – Natal, RN – CEP 59040-140	(84) 3216-3440
Olinda, PE	Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco	Avenida Olinda, s/nº, Complexo Salgadinho – Olinda, PE – CEP 53110-800	(81) 3412-765 (81) 3412-7600
Fortaleza, CE	Escola de Aprendizes-Marinheiros do Ceará	Avenida Coronel Filomeno Gomes, nº 30 – Jacarecanga – Fortaleza, CE – CEP 60010-280	(85) 3288-4734
Belém, PA	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 4º Distrito Naval	Praça Carneiro da Rocha, s/nº – Cidade Velha – Belém, PA – CEP 66020-150	(91) 3216-4122 (91) 3216-4022
São Luís, MA	Departamento do Ensino Profissional Marítimo	Avenida José Sarney, s/nº – Complexo Jenipapeiro/Camboá – São Luís, MA – CEP 65020-720	(98) 2107-0150 (98) 2107-0157
Rio Grande, RS	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 5º Distrito Naval	Rua Almirante Cerqueira e Souza, nº 197 – Centro – Rio Grande, RS – CEP 96201-260	(53) 3233-6106

Porto Alegre, RS	Delegacia da Capitania dos Portos em Porto Alegre	Rua dos Andradas, nº 386 – Centro – Porto Alegre, RS – CEP 90020-000	(51) 3226-1711 Ramais 39 e 42
Florianópolis, SC	Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina	Avenida Marinheiro Max Schramm, nº 3028 – Estreito – Florianópolis/SC – CEP 88095-900	(48) 3248-5075 Ramal 2121
Ladário, MS	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 6º Distrito Naval	Rua 14 de Março, s/nº Centro – Ladário, MS – CEP 79370-000	(67) 3234-1232
Cuiabá, MT	Delegacia Fluvial de Cuiabá (DelCuiabá)	Avenida Oátomo Canavarros, nº 850 – Bela Vista – Cuiabá, MT – CEP 78050-568	(65) 3623-6724
Brasília, DF	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 7º Distrito Naval	Bloco “N” – Térreo – Prédio anexo ao do Comando da Marinha – Brasília, DF – CEP 70055-900	(61) 3429-1190
São Paulo, SP	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 8º Distrito Naval	Rua Estado de Israel, nº 776 – Vila Clementino – São Paulo/SP – CEP 04022-002	(11) 5080-4797 (11) 5080-4859
Santos, SP	Núcleo de Apoio às Atividades da Capitania dos Portos de São Paulo	Avenida Conselheiro Nébias, nº 488 – Encruzilhada – Santos/SP – CEP 11045-001	(13) 3224-9900 Ramal 206
Manaus, AM	Serviço de Recrutamento Distrital do Comando do 9º Distrito Naval	Rua Bernardo Ramos, s/nº - Centro - Ilha de São Vicente - Manaus/AM - CEP 69005-310	(92) 2123-2278 / 2123-2275.

URA - Unidade Remota de Atendimento

Atendimento nacional destinado a prestar informações para o público em geral sobre o ingresso na MB, bem como orientar os candidatos nas diversas fases dos Concursos Públicos, conduzidos pelo SSPM.

Telefone: (21) 2104-6006

Canais de Atendimento Eletrônico

SSPM: <https://www.marinha.mil.br/sspm/>

E-mail: sspm.ingresso@marinha.mil.br

Ouvidoria da DEEnsM

Telefone: (21) 2197-7352

E-mail: densm.ouvidoria@marinha.mil.br

Fan page Ingresso na Marinha:
www.facebook.com/ingressonamarinha

Horários de Atendimento ao Público

Posto de Inscrição:

De segunda à sexta-feira, exceto feriados: 1º tempo: 08:00 às 12:00 horas; e
2º tempo: 13:00 às 16:30 horas.

URA:

De segunda à sexta-feira, exceto feriados: No horário de 08:00 às 17:00 horas.

10. ENSINO A DISTÂNCIA

A MB é uma das instituições pioneiras no país a utilizar a modalidade Educação a Distância (EAD) em seu sistema de ensino. Desde o ano 2000, desenvolve algumas de suas atividades da Educação Corporativa por meio de programas de EAD via web, para formar e capacitar seu pessoal interno.

Serviços oferecidos pelo Setor de Ensino a Distância

- 1 – Aplicação de Testes de Suficiência em Idiomas (TSI), Inglês e Espanhol, inclusive por vídeoconferência, para o pessoal que se encontra fora da cidade do Rio de Janeiro, visando economia de recursos.
- 2 – Capacitação de militares e servidores civis, que trabalham com EAD, e que exercem a função de docente, por meio do Curso Especial de Capacitação em EAD e do Curso Especial de Metodologia Didática.
- 3 – Avaliação de propostas de criação de cursos sob modalidade de EAD.
- 4 – Apoio às Organizações Militares (OM) que desenvolvem e aplicam cursos na modalidade EAD quanto à utilização do ambiente virtual de aprendizagem (AVA).
- 5 – Apoio às OM no desenvolvimento do material didático a ser utilizado nos cursos na modalidade de ensino a distância.

Descrição dos serviços oferecidos pelo Setor de Ensino a Distância

Serviços Oferecidos	Etapas para prestação do serviço	Formas de prestação do serviço	Prazo para prestação do serviço	Formas de Comunicação com o solicitante do serviço	Formas para acessar o serviço
Testes de Suficiência em Idiomas (TSI)	Solicitação por mensagem; Aplicação do teste; e Divulgação do resultado por mensagem.	Videoconferência ou na modalidade presencial.	Variável, de acordo com as solicitações para aplicação do Teste.	Telefone ou Mensagem.	Por mensagem.
Curso Especial de Capacitação em Ensino a Distância	Inscrição; oferecimento do curso; e conclusão.	Tutorias no AVA e aulas presenciais.	Duração de 29 dias na fase a distância e 4 dias na fase presencial.	Telefone; e-mail pessoal ou funcional e AVA.	https://www.ead.marinha.mil.br (internet) e www.densm.mb > Ensino a Distância > Cursos em Andamento

					(intranet).
Curso Especial de Metodologia Didática	Inscrição; oferecimento do curso; e conclusão.	Tutorias no AVA e aulas presenciais.	Duração de 55 dias na fase a distância e 5 dias na fase presencial.	Telefone; e-mail pessoal ou funcional e AVA.	https://www.ead.marinha.mil.br (internet) e www.densm.mil.br > Ensino a Distância > Cursos em Andamento (intranet).
Avaliação pedagógica de novos cursos a distância	Solicitação pelas OM do Sistema de Ensino Naval (SEN) para análise pedagógica do curso em EAD.	Análise do curso produzido pelas OM do SEN.	Variável, de acordo com a necessidade da OM e demanda para criação de um curso.	Telefone; e e-mail funcional.	Por e-mail.
Apoio às OM em relação ao uso do AVA	Abertura do curso; inscrição dos alunos; e prestação de suporte técnico.	Por meio a abertura do AVA; e acompanhamento do curso no ambiente.	Sempre que solicitado pelas OM, a qualquer período do ano.	Telefone, e-mail funcional e mensagem.	Por e-mail e pelo AVA.
Apoio às OM no desenvolvimento de material didático	Orientação e apoio da equipe do Departamento de EAD para elaboração do material didático e apresentação no AVA.	Por meio de orientação e apoio da equipe do Departamento de EAD.	Sempre que solicitado pelas OM, a qualquer período do ano.	Por telefone e e-mail funcional.	Por e-mail.

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

EMA-134 – Manual de Gestão Administrativa da Marinha.

SGM-107 – Normas Gerais de Administração (7ª Rev.).

GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública.

Equipe de Elaboração da Carta de Serviços

Capitão de Mar e Guerra JOSÉ AUGUSTO Silva Ferreira

Capitão de Mar e Guerra (RM1-T) REGINA LUCIA Pereira Flores Fontes

Capitão de Mar e Guerra (RM1-T) Luiz Claudio Medeiros BIAGIOTTI

Capitão de Fragata (RM1-T) ROSA Neira Dopcke

Capitão-Tenente (IM) SHIRLEINE do Carmo dos Santos Areias Pinto