

**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**MARINHA DO BRASIL**  
**COMANDO DO 6º DISTRITO NAVAL**  
**BASE FLUVIAL DE LADÁRIO**



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



**Comandante da Marinha**

Almirante de Esquadra ILQUES BARBOSA JUNIOR

**Comandante de Operações Navais**

Almirante de Esquadra LEONARDO PUNTEL

**Comandante do 6º Distrito Naval**

Contra-Almirante CARLOS EDUARDO HORTA ARENTZ

**Comandante da Base Fluvial de Ladário**

Capitão de Mar e Guerra (EN) MAURO NICOLOSO BONOTTO

**Elaborador da Carta de Serviços ao Usuário**

Capitão de Corveta (RM1-T) RICARDO APARECIDO DE SANTANA

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, com o objetivo de informar aos cidadãos os serviços prestados por um órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Sua elaboração e divulgação são obrigatórias somente para os órgãos e entidades que prestam serviços diretamente ao cidadão.

A Base Fluvial de Ladário (BFLa) elaborou esta Carta de Serviços visando informar às outras Organizações Militares (OM) e organizações extra-MB quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Alicerçada nos princípios fundamentais da participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão, aderindo-se aos princípios estabelecidos pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), a BFLa apresenta sua Carta de Serviços.

Em seu conteúdo, a Carta de Serviços promove a divulgação dos serviços prestados pela organização, assumindo compromissos de atendimento que já são amplamente conhecidos pela sociedade, garantindo o direito do cliente receber serviços em conformidade com as suas necessidades. Seu propósito maior é que o cidadão alcance a percepção do empenho da organização em buscar a melhoria contínua na adoção de práticas de excelência em gestão, com o objetivo de conduzi-la aos mais elevados padrões de atendimento de seu público interno e extra-MB, estabelecendo dessa forma o fortalecimento da confiança e credibilidade da sociedade na Administração Pública.

Ladário, MS, em 10 de junho de 2019.

MAURO NICOLOSO BONOTO  
Capitão de Mar e Guerra (EN)  
Comandante

ASSINADO DIGITALMENTE

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

### **LOCALIZAÇÃO**

Av. 14 de Março s/nº, Centro  
Ladário-MS, CEP: 79370-000

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda à Sexta-feira no horário de 08h às 12h e das 13h às 17h.

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

### **SERVIÇOS OFERECIDOS**

- Docagem em dique seco;
- Encalhe em Carreira;
- Facilidades Portuárias;
- Reparos:
  1. Eletrônicos;
  2. Elétricos;
  3. Estruturais;
  4. Mecânicos;
  5. Motores; e
  6. Refrigeração.

## SUMÁRIO

	<b>Páginas</b>
<b>IDENTIDADE INSTITUCIONAL</b> .....	6
NOSSO LEMA .....	6
NEGÓCIO (PROPÓSITO) .....	6
MISSÃO .....	6
VISÃO DE FUTURO .....	6
VALORES .....	6
HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO .....	7
FACILIDADES PORTUÁRIAS .....	9
BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS .....	9
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b> .....	9
NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS .....	9
OFICINAS E SEUS SERVIÇOS.....	10
DIVISÃO DE MECÂNICA .....	11
DIVISÃO DE ESTRUTURAS .....	11
DIVISÃO DE ELETRICIDADE / ELETRÔNICA .....	11
CLIENTES EXTRA-MB .....	12
<b>COMPROMISSOS ASSUMIDOS</b> .....	13
COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE .....	13
CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO .....	13
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO .....	13
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	13

## NOSSO LEMA

"Para nós, cada cliente é tão importante como se fosse o único".

## NEGÓCIO (PROPÓSITO)

Prestar serviços de qualidade, relativos às atividades finalísticas e de apoio da Base Fluvial de Ladário.

## MISSÃO

“Prover o apoio logístico, no âmbito do Com6ºDN, tanto às OM terrestres, como aos Navios sediados ou em trânsito, a fim de contribuir para o aprestamento dos meios navais da MB”.

## VISÃO DE FUTURO

“Ser, até 2023, reconhecida pela excelência dos serviços prestados aos clientes e retomar a plena capacidade de construção de embarcações de pequeno porte, com eficiência e eficácia”.

## VALORES

Os valores descrevem como a organização pretende externar suas convicções, crenças e princípios. Esses valores são constituídos no cotidiano e servem como base da liderança que esta OM necessita para fazer com que as pessoas envolvidas acreditem num mesmo ideal objetivado.

São relacionados a seguir, os Valores Organizacionais que descrevem a BFLa:

**Excelência:** prestação de serviços de qualidade com foco na satisfação dos clientes, visando o pleno atendimento de suas necessidades e expectativas;

**Cooperação:** estabelecimento de um ambiente harmônico e de cooperação contínua entre os setores componentes das atividades principal e secundária, com vistas ao atendimento das necessidades dos clientes;

**Compromisso com resultados:** busca de soluções inovadoras e eficientes que favoreçam o aprendizado contínuo e o entusiasmo para alcançar resultados que agreguem valor à BFLa, e propiciem o aumento da produtividade;

**Tempestividade:** execução dos serviços segundo o cronograma definido, concluindo-os dentro do prazo estabelecido;

**Economia:** otimização da aplicação dos recursos orçamentários, com vistas ao melhor atendimento dos clientes internos e externos;

**Responsabilidade Social:** gestão integrada, ética e transparente de nossas atividades e das relações com todos os clientes internos e extra-MB, promovendo os direitos humanos e a cidadania, respeitando a diversidade humana e cultural, de forma que contribua para o desenvolvimento sustentável da região e para a redução da desigualdade social;

**Segurança:** observância das normas técnicas voltadas à garantia da saúde, integridade física e preservação da capacidade laborativa do pessoal, bem como, promoção de medidas de segurança orgânica; e

**Preocupação Ambiental:** adoção de medidas de economia de água e energia elétrica, mitigação dos impactos ambientais decorrentes de suas atividades, e ações de prevenção e combate à poluição por óleo.

## HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO

### A Base Fluvial de Ladário

Condicionantes estratégicas decorrentes da guerra do Paraguai nortearam o Aviso Ministerial de 7 de janeiro de 1873, do então Ministro da Marinha, Joaquim Delfino Ribeiro da Luz, que determinou a instalação de um novo Arsenal à jusante do canal do Tamengo. Assim, em 14 de março de 1873 teve sua pedra fundamental lançada pelo Capitão-de-Fragata MANOEL RICARDO DA CUNHA COUTO, com a antiga denominação de Arsenal de Marinha de Ladário. Pelo Decreto nº 38.101, de 18 de outubro de 1955, passou a denominar-se Base Fluvial de Ladário, permanecendo inalterada a sua data de fundação. Desde os primórdios de sua fundação existe uma história de intenso trabalho e prestação de serviços.

Atuando a partir de 1994 como uma Organização Militar Prestadora de Serviços Industriais (OMPS-I), também disponível para prestação de serviços a clientes extra-MB, a BFLa possui em sua estrutura organizacional um Departamento Industrial, que sob a direção da Vice-Diretoria Técnica é responsável pela execução de todas as atividades industriais de manutenção e reparos navais, dotado de pessoal qualificado e infraestrutura adequada para o cumprimento de sua atividade fim.



### Nosso Parque Industrial

O Parque Industrial da BFLa é dotado das oficinas especializadas de Mecânica, de Estruturas, de Eletricidade e Eletrônica, de Motores e de Refrigeração.

### Instalações Portuárias



A BFLa dispõe das seguintes instalações portuárias:

- a) Dois cais de atracação com extensão total de 192 metros;
- b) Um dique seco com 80 metros de comprimento e 13 metros de largura, com capacidade para docar navios/embarcações de até 1.500 toneladas;
- c) Uma carreira com 30 metros de comprimento e 6 metros de largura que permite o encalhe de embarcações com até 200 toneladas; e
- d) Um turco giratório para içamento de embarcações miúdas de até 10 toneladas.



Aos navios atracados ou em períodos de manutenção são oferecidas as facilidades de fornecimento de água potável, energia elétrica (440V/220V), e rede pressurizada para Combate a Incêndio, conforme descrito na tabela abaixo:



FACILIDADES PORTUÁRIAS			
DESCRIÇÃO	LOCAL	OBSERVAÇÕES	
ÁGUA POTÁVEL	Cais	Vazão Max. Total/dia – 350 m <sup>3</sup> .	
	Dique		
ENERGIA ELÉTRICA	Cais 1	Cx. nº 1	Trifásica 125A-220V
		Cx. nº 2	Trifásica 125A-440V
		Cx. nº 3	Trifásica 125A-220V
	Cais 2	Cx. nº 4	Trifásica 150A/150A/175A-220V
		Cx. nº 5	
		Cx. nº 6	
Dique		Trifásica 160A/160A/225A-220V	
REDE DE INCÊNDIO	Cais	Tomada de engate rápido de 2 ½". Pressão – 7 Kg/cm <sup>2</sup> .	
	Dique		
	Carreira		

### BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

INSTITUCIONAIS	CIDADÃO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo participativo de construção;</li> <li>- Integração horizontal entre as diversas áreas de atuação da Base Fluvial de Ladário (BFLa);</li> <li>- Comprometimento de toda a BFLa com os padrões de qualidade assumidos;</li> <li>- Oportunidade de monitoramento voltado aos resultados; e</li> <li>- Visão do cidadão-cliente ressaltada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder manifestar sua satisfação com o serviço prestado e expressar seus requisitos de atendimento;</li> <li>- Conhecimento sobre os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a BFLa;</li> <li>- Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela BFLa; e</li> <li>- Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.</li> </ul>

### SERVIÇOS OFERECIDOS

#### USUÁRIO: NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS

##### Divisão de Programação e Gerência de Reparos Navais

##### - Localização e funcionamento:

A Divisão de Programação e Gerência de Reparos Navais localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Fluvial de Ladário.

Horário de atendimento: 08h às 12h e 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.

##### - Serviços Oferecidos:

Coordena os serviços relativos aos reparos de 2º escalão e aos Períodos de Manutenção (PM) dos navios, executados pelo Departamento Industrial, de forma a possibilitar o cumprimento dos prazos estabelecidos;

Supervisiona os Programas de Manutenção (PM) dos navios realizados na BFLa; e  
Acompanha a execução dos reparos nos Navios e OM de terra.

**- Identificação do responsável pelo atendimento:**

Gerente de Reparos Navais: Primeiro-Tenente (RM2-EN) DIEGO FERRA URQUIDI.

**- Mecanismos de Comunicação:**

- Telefones: (67) 3234-1127 (Encarregado/Ajudantes)

- E-mail/Lotus Notes: [bfla-0221](mailto:bfla-0221). (Gerente de Reparos Navais)**- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:**As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Gerência Reparos Navais MB, por meio do e-mail: [bfla-0221](mailto:bfla-0221).**OFICINAS E SEUS SERVIÇOS:**

ESPECIALIDADE	SERVIÇOS
<b>MECÂNICA</b>	Ajustagem e usinagem
	Tornearia
	Ferramentaria e fresa
	Reparo em bombas hidráulicas
	Recuperação de hélices de bronze
	Fundição
	Inspeção e reparo de válvulas de fundo e tubulações
	Manutenção em motores a diesel (MWM, CUMINS Mercedes Benz, Detroit e Scânia)
	Alinhamentos de sistemas mecânicos em geral
	Revisão em linhas de eixos propulsores, lemes e hélices de navios
	Reparos em ares-condicionados, câmaras frigoríficas e compressores de refrigeração
<b>ESTRUTURAS</b>	Inspeções e execução de serviços de reforços em cascos
	Soldagens elétricas
	Calandragem de chapas de aço-carbono (até 3/8")
	Corte a frio de chapas e de vergalhões de aço-carbono
	Inspeções do chapeamento do casco e outras peças (medição por ultrassom)
<b>ELETRICIDADE/ ELETRÔNICA</b>	Projeto e execução de redes de distribuição em baixa tensão
	Projeto e execução de instalações elétricas em geral
	Dimensionamento de circuitos elétricos
	Manutenção em: motores e geradores elétricos, acopladores, antenas, ecobatímetro, sistemas de fonoclima, transceptores, em linhas de transmissão e sistemas de radares





### **IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO:**

**- Encarregado da Divisão de Mecânica:**

Capitão-Tenente (EN) VAGNER JONATAS KÖHLER

Telefone: (67) 3234-1124 (Encarregado/Ajudantes).

E-mail/Lotus Notes: [bfla-21](#). (Encarregado da Divisão de Mecânica).

**- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:**

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Mecânica, por meio do e-mail: [bfla-21](#).

**- Encarregado da Divisão de Estruturas:**

Primeiro-Tenente (EN) ARTHUR CORRÊA DO NASCIMENTO

Telefone: (67) 3234-1127 (Encarregado/Ajudantes).

E-mail/Lotus Notes: [bfla-22](#). (Encarregado da Divisão de Estruturas).

**- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:**

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Estruturas, por meio do e-mail: [bfla-22](#).

**- Encarregado da Divisão de Eletricidade/Eletrônica:**

Primeiro-Tenente (RM2-EN) DELANO TILI DE ALMEIDA

Telefone: (67) 3234-1138 (Encarregado/Ajudantes).

E-mail/Lotus Notes: [bfla-23](#). (Encarregado da Divisão Eletricidade/Eletrônica).

**- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:**

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Eletricidade/Eletrônica, por meio do e-mail: [bfla-23](#).

**- Pesquisa de Satisfação junto aos Clientes:**

No prazo de 10 dias corridos após a data de prontificação e entrega dos serviços os clientes Navios da MB e Organizações Apoiadas deverão acusar por mensagem padronizada o “Satisfeito” dos serviços prestados. Não havendo recebimento da mensagem pela BFLa os serviços serão automaticamente considerados satisfatórios.

## **USUÁRIO: CLIENTES EXTRA-MB**

### **Assessoria Extra-MB**

#### **- Localização e funcionamento:**

A Assessoria Extra-Marinha (BFLa-01.3) localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Fluvial de Ladário.

Horário de atendimento: 08h às 12h e 13h às 17h, de segunda a sexta-feira.

#### **- Serviços Oferecidos aos Clientes Extra-MB:**

- Docagem em dique seco (acordo programação e disponibilidade);
- Encalhe em Carreira (acordo programação e disponibilidade); e
- Facilidades Portuárias (verificação prévia e disponibilidade):
  1. Utilização de Cais;
  2. Fornecimento de água doce;
  3. Disponibilidade de rede de Combate a Incêndio;
  4. Fornecimento de energia elétrica - 220v/440v;
  5. Guindaste; e
  6. Empilhadeiras.

#### **- Máquinas Operatrizes (verificação prévia de disponibilidade):**

Torno mecânico;  
Furadeira radial;  
Furadeira de bancada;  
Guilhotina;  
Calandra;  
Serra mecânica e elétrica (corta tubo);  
Macaco hidráulico manual;  
Fresadoras;  
Prensa hidráulica; e  
Máquina de solda.

#### **- Fornecimento de lanchas com construção em alumínio naval, no seguinte modelo padrão:**

Lancha de Operação Fluvial (LOF).

#### **- Identificação dos responsáveis pelo atendimento:**

Assessor Extra-MB – Gerente de Reparos Navais:  
Primeiro-Tenente (RM2-EN) DIEGO FERRA URQUIDI.

#### **- Mecanismo de Comunicação:**

Telefone: (67) 3234-1127 (Encarregado/Ajudantes).  
E-mail: [bfla.secom@marinha.mil.br](mailto:bfla.secom@marinha.mil.br) e [bfla.juridico@marinha.mil.br](mailto:bfla.juridico@marinha.mil.br).  
(Gerência de Reparos Navais)

#### **- Pesquisa de Satisfação junto aos Clientes:**

No ato de prontificação e entrega dos serviços o cliente Extra-MB recebe da BFLa o formulário “Questionário de Satisfação do Cliente” (QSC), que deverá ser respondido e restituído à Gerência de Reparos no prazo de 10 dias corridos. Não ocorrendo reclamações ou restituição do questionário os serviços prestados serão automaticamente considerados satisfatórios.

#### **- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:**

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Assessor Extra-MB, por meio dos e-mail: [bfla.secom@marinha.mil.br](mailto:bfla.secom@marinha.mil.br) e [bfla.juridico@marinha.mil.br](mailto:bfla.juridico@marinha.mil.br).

## **COMPROMISSOS ASSUMIDOS**

### **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE**

Os profissionais da BFLa se comprometem a prestar um atendimento transparente e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa, com cordialidade e atenção particular.

Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.

Os servidores da BFLa se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação. Aqueles que requererem maior prazo, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas cumpridas e pendentes e às estimativas de prazos.

Todos os servidores são capacitados e orientados a ajudar os usuários em suas necessidades. Durante o atendimento o cliente é orientado em todas as fases, além de ser recebido com atenção, respeito e cortesia.

### **CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO**

Os serviços são atendidos conforme a ordem de chegada para clientes extra-MB. Da mesma forma para clientes MB. Mudanças de prioridade poderão ocorrer por necessidade de Serviço.

### **MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

Página da Internet

[www.marinha.mil.br/bfla](http://www.marinha.mil.br/bfla)

Página da intranet

[www.bfla.mb](http://www.bfla.mb)

Secretaria e Comunicações

Tel.: 3234-1107 / e-mail:

[bfla.secom@marinha.mil.br](mailto:bfla.secom@marinha.mil.br)

Assessoria Extra-Marinha

Tel.: 3234-1127 / e-mail:

[bfla.juridico@marinha.mil.br](mailto:bfla.juridico@marinha.mil.br); e

[bfla.secom@marinha.mil.br](mailto:bfla.secom@marinha.mil.br).

### **BIBLIOGRAFIA**

Referências:

- a) Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, institui a “Carta de Serviços ao Usuário”;
- b) EMA-134 Manual de Gestão Administrativa da Marinha (Rev. 1); e
- c) SGM-107 Normas Gerais de Administração (Rev.6/MOD.2).