

BASE NAVAL DE ARATU



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SUMÁRIO

<i>Descrição</i>	<i>Pág.</i>
Sumário	2
Apresentação	3
Propósito	4
Missão	4
Visão do Futuro	4
Valores Organizacionais	4
Benefícios da Carta de Serviços	5
Serviços Industriais	5
Tratamento Magnético de peças e navios	6
Facilidades da Prefeitura Naval	6
Gestão de Meio Ambiente	7
Segurança do Trabalho - CIPA	7
Centro de Adestramento	7

APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços** é um compromisso de transparência de uma organização pública, visando 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 para a organização um processo de transformação embasado por alguns princípios fundamentais - **participação** e **comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão**. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Ao apresentar a sua **Carta de Serviços**, a Base Naval de Aratu (BNA) alinha-se aos princípios estabelecidos pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), órgão que orienta as Organizações Públicas Brasileiras na adoção de práticas de excelência com o objetivo de conduzi-las a elevados padrões de desempenho no atendimento público. Ao divulgar sua **Carta de Serviços** a Base Naval de Aratu assume um compromisso de atendimento com os seus usuários para induzir uma constante melhoria dos seus processos e serviços, 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.

MARCUS VINÍCIUS DE CASTRO LOUREIRO
Capitão de Mar e Guerra
Comandante
Base Naval de Aratu

Propósito

Contribuir para o aprestamento dos meios da MB, divulgando os serviços possíveis de serem realizados na BNA, também para sociedade.

Missão

De acordo com o §1º, Art. 1º, Capítulo I, do Regimento Interno da Base Naval de Aratu, a missão obedece ao seguinte contexto:

“Prover o apoio logístico às Forças Navais, Aeronavais e de Fuzileiros Navais da Marinha do Brasil, estacionadas ou em trânsito na área do 2º Distrito Naval, a fim de contribuir para o aprestamento dessas Forças e ampliar a área de atuação, englobando parcela do mercado extra MB”.

Visão de Futuro

“Em 2025, ser reconhecida como uma Organização Prestadora de Serviços Industriais de qualidade por todos os seus clientes, pela excelência dos serviços prestados”.

Valores Organizacionais

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda a Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), a BNA, para alcançar sua visão de futuro, deve seguir os fundamentos de excelência previstos no Programa GESPÚBLICA.

Além disso, para a busca da excelência gerencial, é fundamental que a atuação de todos que servem na BNA seja orientada pelos seguintes **valores**, que são guias genéricos para a decisão e a ação:

- a) **Transparência:** condução das atividades da Diretoria de maneira ética, agindo sempre com honestidade, confiança, respeito e lealdade no relacionamento com os públicos interno e externo;
- b) **Cooperação:** reconhecimento dos serviços da Base como resultado do esforço coletivo e, portanto, forjando um ambiente de cooperação contínua;
- c) **Compromisso com resultados:** busca de soluções inovadoras que favoreçam o aprendizado contínuo e o entusiasmo para alcançar resultados que agreguem valor à BNA;
- d) **Proatividade:** atuação com alto grau de responsabilidade social e iniciativa pessoal e coletiva, desenvolvendo-se a criatividade para a superação de desafios nos diferentes processos organizacionais;
- e) **Valorização dos princípios fundamentais que regem as Forças Armadas:** hierarquia e disciplina;
- f) **Excelência:** Prestar serviços de qualidade com foco na satisfação dos nossos clientes, ou seja, visar ao atendimento de suas necessidades e expectativas;
- g) **Tempestividade:** Executar os serviços segundo o cronograma definido, concluindo-os dentro do prazo estabelecido;
- h) **Economia:** Otimizar os recursos orçamentários para melhor atender aos clientes;
- i) **Responsabilidade Social:** Conduzir as suas atividades de maneira ética, auferindo confiança, transparência e respeito no relacionamento com os públicos interno e externo;
- j) **Segurança:** Promover a segurança de seus funcionários, assim como, dos meios sob a sua responsabilidade; e
- k) **Preocupação Ambiental:** Buscar a redução do impacto ambiental causado por suas atividades.

De acordo com o §3, Art. 3º, Capítulo II, do Regulamento para as Bases Navais, a Base Naval de Aratu poderá apoiar ou prestar serviços a outros clientes, conforme a seguir discriminado:

- a) OM da MB;
- b) navios de guerra estrangeiros, quando autorizado;
- c) navios mercantes nacionais e estrangeiros em tempo de paz e, os estrangeiros, em tempo de guerra, quando autorizado;
- d) pessoas jurídicas de direito público e privado; e
- e) pessoas físicas”.

De acordo com o §4, Art. 3º, Capítulo II, do Regulamento para as Bases Navais, cabe ainda a Base Naval de Aratu apoiar ou prestar serviços a outros clientes, conforme a seguir discriminado:

- a) da formação de Reservistas Navais; e
- b) prover serviços de magnetologia.

Benefícios da Carta de Serviços

Institucionais	Cidadão
-Processo participativo de construção; -Integração horizontal entre as diversas áreas de atuação da Base Naval de Aratu; -Comprometimento de toda a Base Naval de Aratu com os padrões de qualidade assumidos; -Oportunidade de monitoramento voltado aos resultados; e Visão do cidadão usuário ressaltada.	-Poder manifestar sua satisfação com o serviço prestado e expressar seus requisitos de atendimento; -Conhecimento sobre os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a Base Naval de Aratu; -Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela Base Naval de Aratu; e -Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.

SERVIÇOS INDUSTRIAIS

A Base Naval de Aratu está capacitada a realizar serviços de Manutenção e Reparo Naval de 2º e 3º escalão em Navios e Embarcações, tendo para isso, diversas oficinas especializadas nos segmentos necessários à realização destes reparos.

Manutenção e instalação de equipamentos eletrônicos e Eletricidade: Instalação de equipamentos de comunicações e antenas, reparos de pequena monta. Instalação, revisão e reparo de motores e geradores elétricos CC/CA e de equipamentos eletromecânicos; passagem de cabos e instalação de circuitos elétricos.

Hidrojateamento e Pintura, além de limpeza química e desgaseificação de tanques, praças de máquinas e porões; ensaios não destrutivos.

Facilidades Portuárias: A BNA está capacitada a docar três rebocadores ou duas Corvetas simultaneamente, no Dique Almirante Campbell de Barros com até 220 m de comprimento, 32 m de boca e 12 m de calado máximo e no SELENA (Sistema de Elevador de Navios) com até 56 m de comprimento, 15 m de boca e 5 m de calado na preamar de sizígia, possui capacidade de até seis navios simultâneos. Ainda oferecemos os serviços de facilidades Portuárias, tais como cais acostável, aguada, rede de incêndio, manobras de peso com guindastes e empilhadeiras e o fornecimento de energia elétrica.

Serviços de Estruturas e Caldeiraria: Fabricação e reparo de estruturas de chapa finas; confecção e reparo de portas e acessórios estanques; confecção de bases e “racks” para equipamentos de pequeno porte; confecção de estruturas em geral; reparo e retubulação; testes hidrostáticos e pneumáticos; fabricação, reparo e montagem de chapeamento de caldeiras; fabricação por dobramentos em bancadas; brasagem de materiais similares e dissimilares.

Serviços de Mecânica: Ajustagem de equipamentos mecânicos, fundição; desmontagem, reparo e montagem de equipamentos hidráulicos e pneumáticos de pequeno porte; filtragem de sistemas hidráulicos; serviços de Mecânica Naval; medidas internas, externas e de profundidade com instrumentos de precisão; alinhamento de equipamentos por método de relógio comparador; usinagem e serviços de recuperação dimensional de eixos; confecção de acessórios e ferramentas de apoio.

Serviços oferecidos pela Divisão de Madeira e Vela (BNA-27):

Isolamento térmico; reparo e substituição de madeiramos, com respectiva calafetagem; serviços de marcenaria em geral; confecção de berços para embarcações; isolamento térmico de redes, anteparas, sistema de refrigeração e descarga de motores; pequenos reparos estruturais; revestimento de cascos de pequenas embarcações, conveses e eixos; revisão e reparo de balsas e confecção de toldos, capas e sanefas.

Serviços de reparo/revisão de Motores e sistemas de refrigeração: revisões/reparos de motores de combustão, de compressores/ar condicionado de Navios e de plantas/equipamentos de refrigeração; revisão e reparo de engrenagens redutoras; manutenção de bombas e bicos injetores; manutenção em resfriadores de água doce – água salgada; testes pneumáticos e hidrostáticos em ampolas de ar comprimido; limpeza química e mecânica em peças e componentes; alinhamento de alinhamentos de motores e linhas de eixos; e mandrilhamento/ retubulação dos dutos dos trocadores de calor.

Desembarque de cargas: por estamos localizados em posição privilegiada em relação aos principais destinos de cargas especiais em volume e peso (normalmente o Polo Petroquímico de Camaçari), a BNA é um excelente local de desembarque.

Fornecimento de maquinário e mão de obra: operatrizes, guindastes, empilhadeiras, mão de obra primária, dupla de mergulhadores, brigada de incêndio para apoio ao abastecimento de combustíveis e inflamáveis, testes de “gas free” com inspeção de tanques.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3903 ou pelo SISTELMA 8210-3903, e-mail: bna-03 ou halgacyr@marinha.mil.br

TRATAMENTO MAGNÉTICO DE PEÇAS E NAVIOS

O Serviço de Magnetologia da Base Naval de Aratu (BNA) atende às organizações militares e civis em serviços que permitem o controle magnético de navios, desmagnetização de turbinas, máquinas elétricas e outros equipamentos. A BNA dispõe de pessoal especializado na área de magnetismo, capaz de identificar e corrigir problemas que tenham origem na intensa magnetização de peças e equipamentos, tais como as corrosões *pitting* e *frosting*, principalmente em máquinas de grande rotação que apresentem desagregação de material nos mancais por efeito eletromagnético, e dificuldades em processos de soldagem de tubulações. Isto evita a redução de sua vida útil e desgastes prematuros em mancais e rolamentos, propiciando uma considerável economia quanto à substituição precoce das peças.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3947 ou pelo SISTELMA 8210-3947, e-mail: bna-40 ou jorge.jesus@marinha.mil.br

FACILIDADES DA PREFEITURA NAVAL

O Serviços de Prefeitura Naval da Base Naval de Aratu é responsável por atividades vitais de funcionamento do Complexo, gerenciando os fornecimentos dos diversos sistemas de distribuição na área, tais como o fornecimento de energia elétrica (110/220/440 Volts); de água doce e salgada; de área coberta (oficinas/escritório); descoberta (permanência de materiais e equipamentos); de telefonia fixa com DDD; e brigada de incêndio, além de prover a manutenção das áreas verdes, limpeza, coleta de lixo e manutenção das edificações.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3554 ou pelo SISTELMA 8210-3554, e-mail: bna-09 ou pedrosa@marinha.mil.br

GESTÃO DO MEIO AMBIENTE

A Assessoria de Gestão do Meio Ambiente da BNA atua na prevenção à poluição do meio ambiente, minimizando e combatendo possíveis acidentes causados por derramamento de óleo ou resíduos oleosos na área do Complexo Naval de Aratu. A contenção de óleo derramado é realizada com as barreiras de contenção da BNA e os custos dos serviços de acionamento do pessoal e material utilizado serão reembolsados posteriormente.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3344 ou pelo SISTELMA 8210-3344, e-mail: bna-08 ou bonelli@marinha.mil.br

SEGURANÇA DO TRABALHO - CIPA¹

Este setor realiza treinamentos diversos, inspeções e auditorias na área de Segurança do Trabalho, e emissão de pareceres técnicos de Segurança e Medicina do Trabalho.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3916 ou pelo SISTELMA 8210-3916, e-mail: bna-0926 ou freire@marinha.mil.br

CENTRO DE ADESTRAMENTO

A BNA possui um Centro de Adestramento de Aratu (CAARATU), pertencente à Escola de Formação de Reservistas Navais (EFRN), destinado à realização de cursos e treinamentos práticos de Combate a Incêndio, controle de avarias e sobrevivência no mar, primeiros socorros, telefonista e prevenção de acidentes para todos os militares subordinados ao Comando do 2º Distrito Naval e cessão de pátio de combate a incêndio para empresas extra-MB.

Os contatos para atendimento a tais serviços poderão ser feitos pelos telefones: Externo (71) 3307-3914 ou pelo SISTELMA 8210-3914, e-mail: bna-14 ou paulo.nascimento@marinha.mil.br

X X X

"Marinha do Brasil, protegendo nossas riquezas, cuidando da nossa gente"

“Garantimos em terra a segurança no mar”

¹CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes