



**MARINHA DO BRASIL**  
**BASE NAVAL DE NATAL**



**“Apoiar é nosso orgulho.  
Nossa Base, nossa alma!”**

# Carta de Serviços ao Usuário

## MARCO NORMATIVO

**DECRETO Nº. 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017. Institui a “Carta de Serviços ao Usuário”.**

“**Art. 11.** Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.”

### **EMA-134 - Princípio da Disseminação de informações:**

#### **“Art. 2.3.8 – Princípio da Disseminação de Informações**

Todos os elementos da organização devem saber divulgar os produtos e serviços prestados por sua organização. Portanto, as informações de cunho administrativo precisam circular em todos os níveis, com agilidade e precisão. A comunicação social tem que usar todos os meios disponíveis para levar a informação adiante. E, tão importante quanto a rapidez na transmissão é o conteúdo claro e objetivo. A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.

Na MB, temos sítios eletrônicos (home page), Boletins de Ordens e Notícias (BONO) Boletins, informativos e periódicos, “Balcão Naval”, intranet, Cartas de Serviços das Organizações Militares e outros.

Todos os exemplos anteriores são extremamente válidos, eficazes e efetivos, não havendo intenção de se privilegiar uma forma de divulgação em detrimento de outra, ou mesmo, em esgotar-se o assunto. Na verdade, cada uma possui suas

próprias características e carregam suas respectivas contribuições para disseminação das informações e interação com os usuários da OM. Contudo, apenas para destacar uma das ferramentas de gestão mais atual e plenamente alinhada ao princípio em tela, é conveniente efetuarem-se alguns comentários a respeito das Cartas de Serviços das OM.

De modo geral, a Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Cabe destacar que conforme disposto no Decreto nº 6.932/2009, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços, no âmbito de sua esfera de competência.

Informações mais detalhadas a respeito desta ferramenta podem ser obtidas por meio de consulta ao sítio do Programa Netuno na intranet, incluindo-se sua aplicabilidade, benefícios, metodologia para elaboração e exemplos de Cartas de Serviços elaboradas e implementadas por OM da MB.”

**“ O componente estatal da Base Industrial de Defesa  
terá por vocação produzir o que o setor privado  
não possa projetar e fabricar de maneira rentável.”**

Estratégia Nacional de Defesa

# SUMÁRIO

<b>Marco Normativo .....</b>	<b>2</b>
<b>Sumário .....</b>	<b>4</b>
<b>Apresentação .....</b>	<b>5</b>
<b>Missão - Propósito .....</b>	<b>6</b>
<b>Missão - Tarefas .....</b>	<b>6</b>
<b>Visão de Futuro .....</b>	<b>7</b>
<b>Valores .....</b>	<b>7</b>
<b>Compromissos Assumidos .....</b>	<b>7</b>
<b>Benefícios da Carta de Serviços .....</b>	<b>7</b>
<b>Principais Contatos .....</b>	<b>9</b>
<b>Setores .....</b>	<b>9</b>
<b><i>Nossos Serviços para Clientes Extra-MB .....</i></b>	<b>10</b>
<i>Divisão de Carpintaria e Embarcações Miúdas .....</i>	<b>10</b>
<i>Divisão de Oficinas Estruturais .....</i>	<b>11</b>
<i>Divisão de Oficinas Mecânicas .....</i>	<b>11</b>
<i>Grupo de Reparos de Eletrônica e Armamento .....</i>	<b>12</b>
<i>Divisão Marítima .....</i>	<b>12</b>
<i>Divisão de Eletricidade .....</i>	<b>13</b>
<i>Fornecimento de Água Potável .....</i>	<b>14</b>
<i>Fornecimento de Energia Elétrica .....</i>	<b>14</b>
<i>Coleta de Lixo.....</i>	<b>14</b>
<i>Serviço de Guindaste .....</i>	<b>15</b>
<b><i>Relacionamento .....</i></b>	<b>16</b>
<i>Procedimentos para atender a reclamações/sugestões .....</i>	<b>16</b>
<i>Questionário de satisfação do cliente (QSC) .....</i>	<b>16</b>
<b>Segurança .....</b>	<b>17</b>
<i>Regras para Entrada e Saída de Material .....</i>	<b>17</b>
<i>Estacionamento .....</i>	<b>18</b>
<b>Saúde .....</b>	<b>18</b>
<b>Rancho (Restaurantes) .....</b>	<b>19</b>
<b>Hotel de Trânsito .....</b>	<b>19</b>
<b>Ensino .....</b>	<b>20</b>
<b>Prazos de atendimento .....</b>	<b>21</b>
<b>Informações aos Fornecedores.....</b>	<b>21</b>
<b>Ouvidorias .....</b>	<b>22</b>
<i>Outras Informações .....</i>	<b>23</b>

# APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento que visa informar aos cidadãos como acessar e obter os serviços prestados por uma organização pública, bem como os compromissos e os padrões estabelecidos para o atendimento aos usuários. 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.

A Base Naval de Natal assume compromissos de atendimento com os seus clientes e usuários para a constante melhoria dos serviços, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos 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.

**SÉRGIO LUIS SOARES DA COSTA**

Capitão de Mar e Guerra  
Comandante

# **MISSÃO DA BASE NAVAL DE NATAL (BNN)**

## **Missão (Propósito)**

Contribuir para o aprestamento das Forças Navais, Aeronavais e de Fuzileiros Navais na área do Comando do 3º Distrito Naval.

## **Missão (tarefas)**

- I – prover facilidades de estacionamento, docagem ou encalhe aos navios da MB estacionados ou em trânsito, de acordo com as respectivas capacidades;
- II – prover serviços de manutenção e reparo, a nível de 2º e 3º escalões, para os navios estacionados na área ou em trânsito, compatíveis com as suas disponibilidades;
- III – proporcionar reforço ou substituição de pessoal às OM da área do Comando do 3º Distrito Naval;
- IV – prover apoio de rancho, de telefonia, de práticas esportivas e de recreação, de adestramento (instrução), de alojamento e de transporte terrestre para o seu pessoal e das OM apoiadas, inclusive para os navios estacionados na área ou em trânsito;
- V – manter e administrar os PNR sob sua responsabilidade, de acordo com a distribuição estabelecida pelo Comando do 3º Distrito Naval;;
- VI – administrar o Hotel de Trânsito de Natal e outras instalações destinadas a alojar militares temporariamente;
- VII – prover apoio logístico ao Programa Arquipélago de São Pedro e São Paulo/SECIRM;
- VII – apoiar ou prestar serviços a outros clientes, de acordo com as respectivas disponibilidades:
  - a) organizações militares 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;

- IX – formar os Reservistas Navais do Serviço Militar, na área do Com3ºDN (Recrutas e Reservistas de 2ª Classe); e
- X – Exercer as funções de Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC) no atendimento aos Servidores Civis, Inativos e Pensionistas.

## **Visão de Futuro**

Ser reconhecida pela Marinha, pela sociedade e por clientes pela eficácia e alta eficiência em reparos navais e modelo no padrão de qualidade no atendimento ao cidadão, bem como conscientizar os profissionais da importância de sua atuação como formadores de opinião a respeito da organização junto aos usuários, em especial na região Nordeste, por meio da busca contínua da evolução tecnológica, da melhoria da qualidade e da produtividade, da satisfação dos nossos clientes e da valorização e emprego adequado do pessoal, em harmonia com o meio ambiente.

## **Valores**

Os valores formam a base ética e moral que orienta o comportamento e o desempenho dos militares e servidores civis que servem na Base Naval de Natal (BNN), com destaque para:

- a) busca da excelência em todos os serviços prestados;
- b) prática do relacionamento moral e ético que tem como princípio o respeito, a preservação do meio ambiente e o engrandecimento da imagem da Base Naval de Natal e da Marinha do Brasil;
- c) busca do aperfeiçoamento e do crescimento técnico profissional de nossos servidores (militares e civis) e de nossos fornecedores;
- d) Incentivo à criatividade e a capacidade de aprender e desenvolver novas técnicas; e
- e) Busca da integração e do comprometimento dos nossos servidores (militares e civis), clientes e fornecedores.

# Compromissos Assumidos

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:

- Os profissionais da Base Naval de Natal 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 Base Naval de Natal 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.

## Benefícios da Carta de Serviços ao Usuário

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



# Principais Contatos

## Endereço e contatos da Base Naval de Natal:

Rua Sílvio Pélico, s/n – Alecrim – Natal – RN. CEP: 59.040-150 - Brasil

Telefone da Sala de Estado: (84) 3216-3300

Endereços eletrônicos para atendimento ao público:

Secretaria da BNN: [bnn.secom@marinha.mil.br](mailto:bnn.secom@marinha.mil.br)

Vice-Diretoria Técnica: [teobaldo@marinha.mil.br](mailto:teobaldo@marinha.mil.br)

Atendimento: 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira.

## SETORES:

### 1 – Vice-Diretoria Técnica – Departamento de Gerências

a) Gerência de Serviços Extra-Marinha (Extra-MB)

Tel: (84) 3216-3326

b) Gerência de Reparos de Navios MB

Tel: (84) 3216-3485

### 2 - Departamento de Administração

a) Divisão de Serviços Gerais

Tel: (84) 3216-3311 / 3216-3445

b) Divisão de Transportes

Tel: (84) 3216-3313 / 3216-3560

c) Assessoria de Telemática

Tel: (84) 3216-3329 / 3216-3549 / 3216-3393

### 3 - Departamento de Intendência

a) Divisão de Subsistência – Rancho (Restaurantes)

Tel: (84) 3216-3332

b) Divisão de Contabilidade

Tel: (84) 3216- 3532

c) Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Contratos

Tel: (84) 3216-3325 / 3216-3439

d) Hotel de Trânsito

Endereço: Rua Ary Parreiras, Nº 306, Alecrim, Natal–RN (ao lado da Base)

Tel (84) 3216-3302 / 3216-3460

#### **4 – Departamento de Ensino**

a) Escola de Formação de Reservistas Navais (EFRN)

Tel: (84) 3216-3545 / 3216-3350

b) Divisão de Instrução e Adestramento

Tel: (84) 3216-3527 / 3216-3350

#### **5 – Não conseguiu resolver? Ligue para conseguir mais informações para:**

Sala de Estado - Tel: (84) 3216-3300

Secretaria e Comunicações (SECOM) – Tel: (84) 3216-3305

#### **6 – Ouvidoria do Comando do 3º Distrito Naval**

Tel: (84) 3216-3072 / 3216-3074

# **Nossos Serviços Clientes Extra-Marinha**

#### **1 - Divisão de Carpintaria e Embarcações Miúdas**

A Divisão de Carpintaria e Embarcações miúdas é composta pela Oficina de Carpintaria e a Oficina de Embarcações Miúdas. A Divisão é responsável por executar serviços nas áreas de carpintaria, marcenaria, capotaria, vela e em embarcações miúdas, exceto propulsão. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Aplainamento de peças;
- Cortes em madeiras;
- Confecção de estruturas em madeira;
- Reparos em mobiliário;
- Construção e montagem de esquadrias;
- Confecção de portas e janelas;
- Polimentos em superfícies de madeira; e
- Reparos em casco e flutuadores pneumáticos de pequenas embarcações.

## **2 - Divisão de Oficinas Estruturais**

A Divisão de Oficinas Estruturais é capaz de executar serviços de reparo estruturais metálicos, em redes de tubos, fundição e isolamento térmico. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Corte, viração, desempenho, furação e cravação de chapas metálicas;
- Funilaria e Serralharia;
- Fabricação de guarda de eixo, estrados, tanques em chapas de aço;
- Solda branca;
- Reparos em costados;
- Realização de teste de pressão em tanques;
- Realização de testes, por meio de ensaio de líquido penetrante em soldas;
- Corte e preparação de chapas de aço inox e alumínio;
- Isolamento térmico de redes;
- Isolamento de chapas com fibra cerâmica; e
- Fabricação e instalação de redes de tubulações.

## **3 - Divisão de Oficinas Mecânicas**

A Divisão de Oficinas Mecânicas é composta pelas Oficina de Motores, Oficina de Usinagem, Oficina de Ajustagem, Oficina de Refrigeração, Oficina de Válvulas e Oficina de Hidráulica. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Alinhamento de bombas e motores;
- Manutenção e reparo de bombas em geral;
- Manutenção e reparo em máquinas de suspender, cabrestantes e similares;
- Serviços de ajustagem mecânica;
- Inspeção em linhas de eixo e lemes (Temporariamente indisponível, por inoperância do Dique);
- Inspeção de Hélices (Temporariamente indisponível, por inoperância do Dique);
- Substituição de selo inflável (Temporariamente indisponível, por inoperância do Dique);
- Manutenção preventiva e corretiva de motores diesel e compressores;
- Manutenção preventiva e corretiva de sistemas de ar condicionado central, frigoríficas, geladeiras, bebedouros e aparelhos de ar condicionado;
- Balanceamento dinâmico;
- Confecção de peças por processo de usinagem, verificação e correção de empeno de eixos;
- Inspeção e reparo em válvulas; e
- Desmontagem, reparo e montagem de equipamentos hidráulicos.

#### **4 - Divisão de Reparos de Eletrônica e Armamento**

A Divisão de Reparo de Eletrônica e Armamento (BNN-24) é composta pelas Oficina de Radares, Oficina de Comunicações Interiores e Sensores e Oficina de Comunicações. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Instalação de antenas e equipamentos de comunicação; e
- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos eletrônicos.

#### **5 - Divisão Marítima**

A Divisão Marítima é a responsável pela prestação dos serviços de docagem/desdocagem dos navios e movimentação de cargas. Os seguintes serviços, temporariamente indisponíveis, são oferecidos:

- Docagem de navios com deslocamento máximo de 2.800 t;

- Navios de fundo chato, calado até 3,35 m e boca 15 m; e
- Demais navios, calado de até 16 m e boca 15 m.
- Características do Dique Flutuante:
  - Comprimento útil 90 m;
  - Comprimento total 119 m;
  - Boca máxima do navio docado 15 m; e
  - Largura máxima do Dique 18 m.
- Tratamento superficial e pintura em ferros e amarras;
- Tratamento superficial e pintura em obras vivas e obras mortas;
- Tratamento superficial e pintura em boias de sinalização; e
- Estacionamento para atracação de embarcações:
  - Cais: 297 m;
  - Pier interno: 123 m; e
  - Pier externo: 144m.

## **6 - Divisão de Eletricidade**

A Divisão de Eletricidade é composta pela Oficina de Enrolamento e Instalações Elétricas e Oficina de Manutenção e Recarga de Extintores. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Recuperação e manutenção de motores e geradores;
- Montagem de quadros elétricos com serviços de rotas de cabos;
- Serviços de iluminação;
- Inspeção, manutenção e recarga de extintores portáteis;
- Inspeção, manutenção e recarga de extintores tipo carreta;
- Manutenções em sistemas fixos de CO<sub>2</sub>;

- Recarga de extintores dos tipos: água pressurizada, espuma mecânica, gás carbônico e pó químico seco;
- Teste hidrostático nos cilindros; e
- Oficina possui certificação junto ao INMETRO.

## **7 - Fornecimento de Água Potável**

Existem, à disposição dos navios atracados e docados na BNN, tomadas de água potável ao longo dos Cais e Dique Flutuante, com pressão de distribuição variando entre 1.5 a 2.5 bar.

Solicitações devem ser feitas via Gerência de Serviços Extra-MB. O consumo será medido por meio de hidrômetros instalados para ressarcimento.

## **8 - Fornecimento de Energia Elétrica**

Há tomadas de energia elétrica de 220 VCa e 440 VCa ao longo do cais e pier. Os Navios devem solicitar à Seção de Eletricidade, via Gerência de Serviços Extra-MB.

## **9 - Coleta de Lixo**

A Base Naval de Natal dispõe, de caçambas para coleta de lixo das OM apoiadas e dos Navios atracados. A retirada do lixo é realizada pela Companhia de Serviços Urbanos de Natal – URBANA, que efetua o recolhimento, nas segundas, quartas e sextas-feiras. Em princípio, devem ser considerados como lixo comum apenas resíduos orgânicos (restos de comida), poeira resultante de varredura, etc, em suma, material comprimível e deteriorável. Resíduos provenientes de poda são encaminhados ao aterro de Guarapes.

A Base Naval dispõe ainda, de coletores para materiais recicláveis, onde devem ser colocados resíduos como papel, papelão, plástico e metal.

Materiais classificados como recicláveis devem ser armazenados nas baias de coleta seletiva, a fim de serem recolhidos por cooperativas, que recolhem o material semanalmente. Ademais, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 5.940, de outubro de 2006, A BNN mantém Termo de Compromisso (TC) em vigor assinado com Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis,

para recolhimento dos resíduos recicláveis das organizações militares do Complexo Naval da Base Naval de Natal (CNBNN).

A BNN encontra-se com o seu sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado e em conformidade com a publicação "Norma Técnica Ambiental sobre Sistema de Gestão Ambiental nas Organizações Militares de terra" (NORTAM - 02), editada pela Diretoria de Portos e Costas (DPC). Com certificado válido. Dentre os serviços oferecidos, destacam-se a prevenção à poluição do meio ambiente, minimizando e combatendo possíveis acidentes causados por derramamento de óleo ou resíduos oleosos e a prevenção contra derramamento de óleo, através da instalação de barreiras de contenção.

A remoção de tambores de óleos lubrificantes vazios ou com óleo usado é de responsabilidade dos Navios, não podendo ser deixados no Cais em hipótese alguma. Em caso de derramamento, a limpeza deve ser feita imediatamente.

Contatos: (84) 3216-3311 - Divisão de serviços gerais

(84) 3216-3307 - Assessoria de Gestão Ambiental

## 10 - Serviço de Guindaste

A Base Naval possui os seguintes guindastes para manobras de carga:

GUINDASTE AUTOPROPELIDO		
Guindaste Hidráulico	Comprimento Total de Lança (metros)	Capacidade Total de Carga (Toneladas)
Caminhão Guindaste PHD	2,6	35
Caminhão Guindaste Tipo Munck		14
Caminhão Guindaste Tipo Munck		6,5

# Relacionamento

O relacionamento com os clientes extra-MB se dá por meio do Departamento de Gerências:

a) Telefones:

Chefe de Departamento: (84) 3216-3326; e

Encarregados de Divisão/Ajudantes: (84) 3216-3485.

b) E-mail: teobaldo@marinha.mil.br.

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

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Chefe do Departamento de Gerências, por meio dos e-mails acima relacionados com cópia para o Superintendente Técnico, através do e-mail alexis.zakartchouk@marinha.mil.br.

As reclamações/sugestões também podem ser mencionadas no Questionário de Satisfação do Cliente (QSC).

## **2 - Questionário de satisfação do cliente (QSC)**

Através deste questionário, o cliente avaliará o serviço prestado, de forma, que seja realizado o devido controle da Gestão da Qualidade do serviço pela Seção de Planejamento e Controle da Produção.

O modelo do questionário e as instruções para o seu preenchimento, encontram-se disponíveis no site da BNN ([www.bnn.mar.mil.br](http://www.bnn.mar.mil.br)). Este questionário deverá ser preenchido pelo cliente e encaminhado ao e-mail teobaldo@marinha.mil.br, no prazo máximo de 10 dias após o encerramento da prestação de serviço.



# Segurança

A segurança do Complexo Naval da Base Naval de Natal é conduzida pela Divisão de Segurança (BNN-12)

## **1 - Regras para Entrada e Saída de Material**

Por ocasião de entrada ou saída de material, todos deverão adotar os seguintes procedimentos por ocasião da entrada e saída de material:

a) entrada de material de fornecedores - os militares de serviço da Sala de Estado procederão inspeção nesses materiais, e solicitarão a apresentação das Notas Fiscais correspondentes. Na impossibilidade da apresentação das notas, deverá ser efetuado o registro da entrada do material no Livro de Controle de Entrada e Saída de Material;

b) entrada de material particular - o interessado deverá obter previamente a autorização do Oficial de Serviço e, posteriormente, solicitar aos militares de serviço na Sala de Estado, que seja efetuado o registro no Livro de Controle de Entrada e Saída de Material. Ao sair, deverá solicitar a baixa do registro; e

c) todo material que necessite sair da Organização Militar deverá estar acompanhado da Papeleta de Autorização de Saída de Material. Em se tratando de material enquadrado como "Resíduos para Descarte", o emissor deverá providenciar o formulário "Manifesto de Resíduos", composto de 4 vias, para apresentação por ocasião da saída do referido material na sala de estado desta Base, em conformidade com a legislação ambiental vigente.

Contatos: Sala de Estado – (84) 3216-3300; e

Divisão de Segurança - (84) 3216-3312

## **2 - Estacionamento**

A BNN é responsável pela entrada, trânsito, estacionamento e saída do CNBNN. A BNN fornecerá Cartões de Veículos e adesivos veiculares destinados ao controle de trânsito e estacionamento para os seguintes casos: Militar ou Servidor Civil do BNN, firma prestadora de serviços, profissionais autônomos e contratados, viaturas oficiais e Militar ou Servidor Civil lotado em OM apoiadas, navios atracados/docados no CNBNN.

O veículo, para ser autorizado a ingressar na BNN, deverá ser credenciado pela Divisão de Segurança. O pedido de expedição do Cartão de Veículos, documento pessoal e intransferível, deve ser realizado por e-mail, além da apresentação dos documentos exigidos.

O estacionamento de veículos particulares somente será permitido em locais demarcados para este fim. Para tal, observando-se os locais pré-determinados para cada posto e graduação, quando especificado.

A BNN não se responsabilizará por danos ou furtos que por ventura venham a ocorrer aos veículos estacionados em sua área. Limita-se a apurar as ocorrências e tomar as providências legais ou regulamentares decorrentes da apuração dos fatos.

Contato: Divisão de Segurança: (84) 3216-3312

# **Saúde**

A Divisão de Saúde (BNN-13) presta assistência odontológica somente ao pessoal lotado na BNN e apoio aos cursos e adestramentos ministrados nas dependências desta Base. Presta, também, primeiros socorros ao pessoal em atividade no Complexo.

Contato: (84) 3216-3316

# **Rancho (Restaurantes)**

Produção e distribuição de refeições, baseada na oferta de uma alimentação nutritiva, saborosa e atrativa para a tripulação da BNN, OM apoiadas, alunos em curso e prestadores de serviços (mediante contratação prévia). Promovendo a alimentação saudável no ambiente de trabalho, visando manter, melhorar ou recuperar a saúde da tripulação atendida. Fornecimento de produtos de panificação para desjejum, ceia e eventos.

# **Hotel De Trânsito**

O Hotel de Trânsito da BNN oferece hospedagem para militares, servidores civis ou assemelhados e oficiais de outras Forças Armadas, a serviço ou a passeio.

Reserva: Com antecedência mínima de 7 dias para trânsito/ férias e 3 dias para serviço. Confirmação de reserva: até 5 dias antes do período solicitado, dependendo da natureza da solicitação (trânsito, serviço, passeio).

## **4.3.1 - Localização e funcionamento**

Rua Ary Parreiras, Nº 306, Alecrim, Natal – RN.

Tel: (84) 3216-3460

#### 4.3.2 - Horário de atendimento

Das 08h00 às 17h00.

# Ensino

O Departamento de Ensino, por meio da Divisão de Instrução e Adestramento, oferta os seguintes cursos a clientes extra-MB:

**C-EXP-CBINC** - Curso Expedito de Combate a Incêndio

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de militares/civis para a prevenção e o combate a incêndio.

**C-EXP-ELCAV** - Curso Expedito Elementar de Controle de Avarias

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de Praças, habilitando-os para o exercício das funções elementares de Controle de Avarias.

**C-EXP-SOBREMAR** - Curso Expedito de Sobrevivência no Mar

➤ Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional dos militares/civis, capacitando-os a empregar com proficiência o material de salvatagem, de acordo com as técnicas de sobrevivência no mar, em prol da salvaguarda da vida humana.

**C-EXP-CAV-T** - Curso Expedito de Controle de Avarias em Instalações de Terra.

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de militares e civis, habilitando-as para o exercício das funções de Encarregado, Fiel de Controle de Avarias e componentes do Grupo de CAV de serviço em Organizações Militares Terrestres e de Coordenador Geral, Chefe de Brigada e Brigadistas de Incêndio de Empresas, bem como, para atender às emergências públicas.

**C-EXP-SOS** - Curso Expedito de Socorro e Salvamento.

➤ Propósito: Capacitar Oficiais e Praças a planejar e executar, dentro de procedimentos padronizados e seguros, fainas de reboque e desencalhe de navios.

Observação: a solicitação de Cursos será atendida de acordo com a disponibilidade do cronograma fechado para o ano corrente, que pode ser ajustado de acordo com a necessidade do solicitante. O contato deve ser realizado junto a Gerência de Serviços Extra-MB.

### **Instalações Disponíveis**

#### **Auditório (CINEMAR)**

- Auditório climatizado;
- Capacidade: 211 pessoas sentadas;
- Projetor multimídia;
- Tela para projeção;
- Sistema de som ambiente;
- 2 banheiros; e
- Copa de apoio.

#### **Pátio para aulas práticas de combate a incêndio (Pátio de CBINC)**

- O Pátio de CBINC possui três simuladores:
  - Praça de Máquinas: Simulação de combate a incêndio em ambiente confinado;
  - Tractana: Utilizado para simulações de combates a princípios de incêndio; e
  - Maracanã: Simulação de combate a incêndio em ambiente aberto.

# **Prazos de Atendimento**

Os serviços serão iniciados após a assinatura da Proposta de Aceitação de Serviços (PAS), que normalmente é encaminhada à Empresa Gerencial de Projetos Navais (EMGEPRON) em até 72 (setenta e duas).

# Informações aos Fornecedores

## **1 - Fornecedores de Materiais Industriais**

Para fornecimento de material e/ou solicitação de informações sobre processos licitatórios, prazos para pagamentos e outras informações relativas ao assunto, o fornecedor pode procurar o Departamento de Intendência, na BNN, na rua Silvio Pélico, s/n, Alecrim, no horário de expediente normal, exceto feriados. Recomenda-se ligar antes para que o acesso às instalações seja facilitado.

## **2 - Serviços/Informações oferecidas**

Informações sobre processos licitatórios, descrição de Objetos licitados, agendamento de dias e horários dos processos e esclarecimentos sobre os Editais de Licitação, o interessado pode se dirigir à BNN ou entrar em contato:

E-mail: [bnn.licitacao@marinha.mil.br](mailto:bnn.licitacao@marinha.mil.br)

Tel: (84) 3216-3467.

## **3 - Mecanismos úteis de comunicação geral**

Principais Telefones:

Sala de Estado (84) 3216-3300

SECOM: (84) 3216-3305;

- E-mail externo: [bnn.secom@marinha.mil.br](mailto:bnn.secom@marinha.mil.br)

# Ouvidorias

## **Assuntos relativos a serviços extra-MB**

teobaldo@marinha.mil.br

## **Ouvidoria do Comando do 3º Distrito Naval**

- No Posto de Atendimento da Ouvidoria: das 9h às 16h, no Comando do 3º Distrito Naval (Com3ºDN), sala da Assessoria de Gestão e Controle Interno.

- Por e-mail interno à Marinha, no endereço:

com3dn.ouvidoria@marinha.mil.br

- Por e-mail externo, no endereço: com3dn.ouvidoria@marinha.mil.br

- Por Telefones: (84) 3216-3072 e 3216-3074

- Por Retelma: 8310-3072 e 8310-3074.

# Outras Informações

## **1 - Sistema de sinalização visual**

Facilitando sua localização, as nossas dependências são identificadas por meio de placas afixadas em postes e nas portas, nos principais acessos e escadas.

## **2 - Limpeza e conforto das instalações**

De acordo com o Sistema de Manutenção, as nossas dependências são limpas diariamente, em respeito ao bem-estar de todos.

**BASE NAVAL DE NATAL**  
**“Apoiar é nosso orgulho. Nossa**  
**Base, nossa alma!”**