



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



**Programa Nacional de Gestão  
Pública e Desburocratização -  
GESPÚBLICA**

# CARTA DE SERVIÇOS

## IDENTIDADE INSTITUCIONAL

***Apoiar é nosso orgulho. Nossa Base, Nossa Alma!***

### MARCO NORMATIVO

**DECRETO Nº. 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009.** Institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão **elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”**, no âmbito de sua esfera de competência; e

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão **aplicar periodicamente pesquisa de satisfação** junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

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

##### **Item 2.1 – Uma Visão Histórica**

A Marinha do Brasil, sempre atenta ao que está ocorrendo na Sociedade, procurou modernizar-se ao longo de sua existência. Desde 1992, a MB vem incentivando os comandantes/diretores a aplicarem uma forma de gestão moderna em suas unidades, voltada à qualidade e à produtividade. Entretanto, a dificuldade para implementação, como nos órgãos públicos, também existe. Este é um desafio gerencial que a Marinha deve superar e vem envidando esforços para sua consecução no contínuo processo de aprimoramento da gestão administrativa da Força.

##### **Item 2.3.8 – Princípios 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 à rapidez na transmissão é o conteúdo claro e objetivo. A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.

Na Marinha do Brasil, temos "home page", BONOS, BONOS Especiais, boletins, informativos e periódicos, "Balcão Naval", intranet, Cartas de Serviços das OM e outros.

Todos os exemplos anteriores são extremamente válidos, eficazes e efetivos, não havendo qualquer 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.

# SUMÁRIO

## ***Descrição Pág.***

Marco Normativo .....	2
Sumário .....	4
Apresentação .....	5
Propósito .....	6
Missão .....	6
Visão do Futuro .....	6
Valores .....	7
Benefícios da Carta de Serviços .....	7
Serviços Oferecidos .....	7
Clientes Extra-MB .....	7
Navios MB e OM apoiadas .....	9
Fornecedores .....	18
Oficiais e dependentes .....	18
Permissionários .....	19
Informações Gerais .....	20

# APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços** 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.

Ao apresentar a sua **Carta de Serviços**, a Base Naval de Natal (BNN) procura aderência 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 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.

JOSEAN ALVES PINHEIRO  
Capitão de Mar e Guerra  
Comandante

# PROPÓSITO DA BASE NAVAL DE NATAL (BNN)

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 – armazenar e fornecer materiais de várias categorias devidamente selecionadas;
- VI – manter e administrar os PNR (462 residências funcionais) conforme lhes forem atribuídos;
- VII – administrar o Hotel de Trânsito;
- VIII – prover apoio logístico ao Programa Arquipélago de São Pedro e São Paulo/SECIRM;
- IX – 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;
- X – formar os Reservistas Navais do Serviço Militar, na área do Com3ºDN (Recrutas e Reservistas de 2ª Classe); e
- XI – Exercer as funções de Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC) no atendimento aos Servidores Civis, Inativos e Pensionistas.

## VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecido 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.

## 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 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>- 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 Base Naval de Natal;</li><li>- Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela Base Naval de Natal; e</li><li>- Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.</li></ul>

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### Usuários:

### CLIENTES Extra-MB:

#### 1 - Divisão de Gerência de Navios e Reparos Extra-MB

##### 1.1 - Localização e funcionamento:

- A Divisão de Gerência dos Navios e Reparos Extra-Marinha localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Naval de Natal.

#### 1.2 – Horário de atendimento

- O horário de atendimento da Gerência dos Navios e Reparos Extra-Marinha é de 08:00 às 17:00, de segunda a sexta.

#### 1.3– Serviços Oferecidos

- acompanhar o andamento dos reparos;
- providenciar o contrato de serviços para clientes extra-Marinha;
- elaborar a tabela de preços e serviços para clientes extra-Marinha;
- emitir as faturas após a conclusão dos serviços;
- prestar atendimento ao cliente, esclarecendo quaisquer dúvidas sobre orçamento, acompanhamento do reparo ou faturamento;
- manter atualizado o fichário comercial com o nome das empresas e respectivos endereços, telefones e nomes para contato;
- elaborar relatórios de fim de período de manutenção e de docagem; e
- providenciar o credenciamento para acesso à BNN dos clientes extra-MB e funcionários de empresas contratadas.
- apropriar os custos dos serviços executados e as respectivas faturas; e
- manter em arquivo permanente todas as faturas industriais da BNN.

#### 1.4– Prazos de atendimento (Extra-MB)

- Os serviços serão iniciados após a assinatura da Proposta de Aceitação de Serviços (PAS), encaminhada à EMGEPRON no prazo de 72 (setenta e duas) horas antes do início dos serviços solicitados pelo cliente.

- no período máximo de 07 (sete) dias ou de modo que não exceda o valor da GF (Garantia Financeira), serão emitidas as medições dos serviços em andamento, a fim de possibilitar o respectivo faturamento.

#### 1.5– Identificação dos responsáveis pelo atendimento

Os responsáveis pelo atendimento na Gerência Extra-Marinha são:

- 1º TEN (RM2-EN) JOSÉ RENATO LIMA CÂMARA – Encarregado da Divisão de Gerência dos Navios e Reparos Extra-MB

- 1º SG-OR LUIS ALBERTO ALVES DA SILVA – Ajudante do Encarregado da Divisão de Gerência dos Navios e Reparos Extra-MB

- MN-QPA FRANCISCO IGOR SILVA GOMES – Ajudante da Divisão de Gerência dos Navios e Reparos Extra-MB

#### 1.6– Mecanismos de Comunicação



Os meios de comunicação da Gerência Extra-MB são os seguintes:

- Telefones:  
Encarregado/Ajudantes (84) 3216-3326
- Fax: (84) 3216-3304
- E-mail/Lotus Notes:  
Encarregado de Divisão – [camara@bnn.mar.mil.br](mailto:camara@bnn.mar.mil.br)  
Ajudante do Encarregado Divisão – [luis.alberto@bnn.mar.mil.br](mailto:luis.alberto@bnn.mar.mil.br)

#### 1.7- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail: [camara@bnn.mar.mil.br](mailto:camara@bnn.mar.mil.br) com cópia para [campello@bnn.mar.mil.br](mailto:campello@bnn.mar.mil.br)

## NAVIOS MB e OM APOIADAS:

### 2 - Divisão de Gerência de Navios e Reparos MB

#### 2.1- Localização e funcionamento:

- A Divisão de Gerência dos Navios e Reparos da Marinha localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Naval de Natal.

#### 2.2- Horário de atendimento

- O horário de atendimento da Gerência dos Navios e Reparos da Marinha é de 08:00 às 17:00, de segunda a sexta.

#### 2.3- Serviços Oferecidos

- Gerenciar a execução dos serviços das oficinas, para assegurar o cumprimento do PROGEM;
- Elaborar um sistema de acompanhamento dos PS;
- Centralizar as solicitações dos navios da MB, e atuar como "elo de ligação" entre estes e as oficinas da BNN;
- Recepcionar os Navios da MB, em trânsito na área do COM3DN;
- Gerenciar o andamento dos reparos de Navios e meios da MB;
- Prestar atendimento aos clientes MB, esclarecendo quaisquer dúvidas sobre orçamento, acompanhamento dos reparos ou faturamentos;
- Elaborar Relatórios de conclusão dos períodos de Manutenção e Docagens dos Navios da MB;
- Emitir faturas, após a conclusão dos serviços dos meios em reparo na BNN ;
- Manter em arquivo permanente todas as faturas industriais da BNN.

#### 2.4- Prazos de atendimento (MB)

- Relatórios de conclusão dos períodos de Manutenção e Docagens dos Navios da MB; 60 dias após a conclusão do PM;
- Emitir faturas, após a conclusão dos serviços dos meios em reparo na BNN – Até 30 dias após a conclusão do reparo; e
- Andamento dos serviços em até 24 horas.

#### 2.5- Identificação dos responsáveis pelo atendimento

- Os responsáveis pelo atendimento na Gerência MB são:
  - CT (EN) RAFAEL CELESTINO DOS SANTOS – Encarregado de Divisão de Gerência MB e Gerente de Reparos PROGEM
  - **1T (RM2-EN) JOSÉ AILTON DA SILVA JUNIOR** – Gerente de Planejamento e Gerente de Reparos – 2º escalão
  - SO – MT JORGE DE SOUZA CARVALHO – Ajudante do Encarregado da Divisão de Gerência de Reparos 2º escalão
  - SO – CI ISMAEL ISAIAS DA SILVA – Ajudante do Encarregado da Divisão de Gerência de Reparos PROGEM
  - 3º SG – MI – MARCELO LEMOS DA SILVA – Ajudante do Gerente de Planejamento
  - 3º SG – DT – JISREEL MELO DA SILVA – Encarregado de controle do Departamento Industrial
  - MN – RM2 LUZIO DIEGO DOS SANTOS SILVA – Ajudante da Divisão de Gerência MB e Sargenteante

#### 2.6- Mecanismos de Comunicação

- Os meios de comunicação da Gerência MB são os seguintes:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes (84) 3216-3485

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado de Divisão – [celestino@bnn.mar.mil.br](mailto:celestino@bnn.mar.mil.br)

Encarregado da Divisão de Gerência PROGEM –

[celestino@bnn.mar.mil.br](mailto:celestino@bnn.mar.mil.br)

Encarregado da Divisão de Gerência 2º Escalão –

[ailton@bnn.mar.mil.br](mailto:ailton@bnn.mar.mil.br)

Gerente de Planejamento – [ailton@bnn.mar.mil.br](mailto:ailton@bnn.mar.mil.br)

#### 2.7- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail: [celestino@bnn.mar.mil.br](mailto:celestino@bnn.mar.mil.br) com cópia para [campello@bnn.mar.mil.br](mailto:campello@bnn.mar.mil.br)

### **3- Divisão de Delineamento e Orçamento**

#### 3.1- Localização e funcionamento

- A Divisão de Delineamento e Orçamento localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Naval de Natal.

#### 3.2- Horário de atendimento

- O horário de atendimento do é de 10:00 às 16:00, de segunda a sexta.

#### 3.3- Serviços Oferecidos

- Execução de orçamentos de materiais para atividade principal;
- Abertura e controle de ordens de serviço.

#### 3.4- Prazos de atendimento (MB)

- Execução de orçamentos de materiais para atividade principal – até 05 dias;
- Execução de delineamentos na área de Eletricidade – até 03 dias;
- Auxílio no controle de ordens de serviço – 01 dia; e
- Abertura de ordens de serviço – até 02 dias.

#### 3.5- Identificação dos responsáveis pelo atendimento

- Os responsáveis pelo atendimento na Divisão de Delineamento e Orçamento são:
  - 1º TEN (RM2-EN) KELLYANNY ALVES DE MOURA – Encarregada da Divisão de Delineamento e Orçamento;
  - 1º TEN (RM2-EN) BÁRBARA TACIANA DE VASCONCELOS CAVALCANTI – Aju. da Divisão de Delineamento e Orçamento;
  - 1º SG-MA FABRÍCIO WAISS CAMARGO – Sargenteante e Delineador de Válvulas;
  - ART 702 MURILO JOSÉ DE FRANÇA – Orçamentista;
  - ART 703 JOSÉ ROBERTO NETO – Controle de Materiais a Serem Licitados;
  - TTM DIEGO HUGO DANTAS CAVALCANTE – Encarregado da Seção de Delineamento e Orçamento;
  - TTM MARCOS ANTÔNIO FARIAS DE ALENCAR – Digitador do SIGO e Delineador de Carpintaria;
  - TTM ROBSON LIMA DE SOUZA REINALDO – Controle de PS E Delineador de Refrigeração;

- TTM HENRIQUE CARDOSO TORRES - Delineador de Estruturas e Redes;
- 3ºSG-MC MARCELO BARBOSA CAVALCANTI - Delineador de Ajustagem e Usinagem;
- 2ºSG-MO VICTOR ESTAWOOD CUNHA DE ARAUJO - Delineador de Motores;
- 3ºSG-RM2-TE DIÊGO ANDERSON ARAÚJO DE OLIVEIRA - Delineador de Elétrica;
- MN RM2 - JERFESSON ROBERTO SILVA DE ALMEIDA - Serviços Gerais, Entrega de DOC. e Apropriação do BNN-21.

### 3.6- Mecanismos de Comunicação

- Os meios de comunicação da Divisão de Delineamento e Orçamento são os seguintes;

- Telefones:

Encarregado (84) 3216-3321

Seções de Delineamento e orçamento: (84) 3216-2021

Orçamentista e Delineadores (84) 3216-3304

- Fax: (84) 3216-3304

- E-mail/lotus notes:

Encarregado de Divisão - [kellyanny@bnn.mar.mil.br](mailto:kellyanny@bnn.mar.mil.br)

- Aju. Da Divisão de Delineamento e Orçamento - [barbara@bnn.mar.mil.br](mailto:barbara@bnn.mar.mil.br).

Sargenteante - [camargo@bnn.mar.mil.br](mailto:camargo@bnn.mar.mil.br).

### 3.7- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

- As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail: [kellyanny@bnn.mar.mil.br](mailto:kellyanny@bnn.mar.mil.br) com cópia para [campello@bnn.mar.mil.br](mailto:campello@bnn.mar.mil.br).

## 4 - Divisão de Gerenciamento da Atividade Secundária

### 4.1 - Localização e funcionamento

Rua Silvio Pélico, S/Nº Alecrim

Departamento de Administração

Divisão de Gerenciamento da Atividade Secundária

### 4.2 - Horário de atendimento

Das 09:00 às 11:30 e 13h30 às 15h30

### 4.3 - Serviços Oferecidos

- Coordenar, controlar e faturar os serviços inerentes ao Rateio do Condomínio do CNBNN;

- Avaliar a capacitação da BNN para executar os serviços ligados à atividade secundária, realizando o delineamento quando necessário;

- Classificar, verificar, atualizar e Apropriar a Mão-de-obra empregada na Atividade Secundária;

- Disponibilizar os relatórios de desempenho financeiro aos diversos clientes quando solicitado formalmente;

- Submeter à apreciação do Conselho de Gestão, o desempenho da atividade secundária.

#### 4.4 – Prazos de atendimento

O relatório de desempenho financeiro é emitido em até 72 horas e os demais serviços são cumpridos mensalmente.

#### 4.5 – Identificação do responsável pelo atendimento

CT(Refº-AA) FALCÃO

#### 4.6 – Mecanismos de Comunicação

Telefone: (84) 3216-3447 / 3216-3446

Email: [falcao@bnn.mar.mil.br](mailto:falcao@bnn.mar.mil.br)

#### 4.7 – Procedimentos para atendimento de reclamações/sugestões:

Além da papeleta "Satisfação do Cliente" disponibilizada por ocasião da emissão da fatura, as demais reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail: [falcao@bnn.mar.mil.br](mailto:falcao@bnn.mar.mil.br) com cópia [placiton@bnn.mar.mil.br](mailto:placiton@bnn.mar.mil.br).

### **5- Divisão de Subsistência - Rancho**

#### 5.1- Localização e funcionamento

Rua Sílvio Pélico, S/Nº Alecrim

Departamento de Intendência

Divisão de Subsistência- BNN-32

#### 5.2– Horário de atendimento

Das 08:00h às 17:00h

#### 5.3– Serviços Oferecidos

- 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 eventuais convidados. 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.

#### 5.4– Prazos de atendimento

O horário de funcionamento do Rancho:

Café da Manhã – das 06:40h às 07:50h

Almoço – das 11:00 às 12:45h

Jantar – das 17:00h às 19:00h

5.5– Identificação dos responsáveis pelo atendimento

1º SG - MI Furtado

MN-RM2 Anselmo

5.6– Mecanismos de Comunicação

Telefone: (84) 3216-3359

Email : [furtado@bnn.mar.mil.br](mailto:furtado@bnn.mar.mil.br)

5.7– Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

Pelos telefones (84) 3216-3332 ou pelo email

[subsistencia@bnn.mar.mil.br](mailto:subsistencia@bnn.mar.mil.br)

## **6- Divisão de Serviços Gerais - Serviços Gerais**

6.1 - Localização e funcionamento

Rua Silvío Pélico, S/Nº Alecrim

Departamento de Administração

Divisão de Serviços Gerais

6.2 – Horário de atendimento

Das 09:00 às 11:30 e 13h30 às 15h30

6.3– Serviços Oferecidos

- Realizar manutenção e conservação dos sistemas de distribuição das redes de água do Complexo Naval da BNN(CNBNN);

- Realizar manutenção e conservação dos bens imóveis da BNN;

- Realizar manutenção e a conservação das áreas comuns do CNBNN;

- Realizar serviços de urbanização, limpeza, e jardinagem do CNBNN;

- Controlar o uso das viaturas da BNN, bem como o consumo das quotas de combustíveis, lubrificantes e graxas atribuídas à BNN;

- Realizar a manutenção e a conservação da Área de Lazer do CNBNN; e

- Realizar manutenção e a conservação do Alojamento e Salão de Recreio dos CB/MN/SD da BNN.

6.4 – Prazo de atendimento

Os prazos de cumprimentos dos serviços variam de acordo com a complexidade de execução e urgência.

6.5 – Identificação do responsável pelo atendimento

1T(RM2-EN) Emerson Emanuel Pinheiro de Moura

6.6 – Mecanismos de Comunicação  
Telefone: (84) 3216-3311 / 3216-3313  
Email: [emanuel@bnn.mar.mil.br](mailto:emanuel@bnn.mar.mil.br)

6.7– Procedimentos para atender a reclamações/sugestões  
As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail: [emanuel@bnn.mar.mil.br](mailto:emanuel@bnn.mar.mil.br) com cópia para [placiton@bnn.mar.mil.br](mailto:placiton@bnn.mar.mil.br).

## **7 - Departamento de Ensino – BNN-50**

### 7.1 - Localização e funcionamento

- O Departamento de Ensino possui duas Divisões:

7.1.1 - Escola de Formação de Reservistas Navais (EFRN) - BNN-51; e

7.1.2 – Divisão de Instrução e Adestramento - BNN-52.

### 7.2 – Horário de atendimento

- O horário de atendimento do Departamento de Ensino é das 09:00 às 11:45 e de 12:45 às 15:45h, de segunda a sexta-feira.

### 7.3 – Serviços Oferecidos

7.3.1 – Pela EFRN:

Formação de Marinheiros-Recrutas.

7.1.2 – Pela Divisão de Instrução e Adestramento:

- Curso de CBINC;
- Curso de ELCAV;
- Curso de EQMAN A e B;
- Curso de SOBREMAR;
- Curso de ESPE - CAPITANIAS;
- Curso de ECIN - CAPITANIAS;
- Curso de CAV TERRA;
- Curso de SUPSAV;
- Curso de TECAD-PR;
- Curso de TECAD-PR-EAD;
- Curso de TELEFONISTA;
- Curso de SOS; e
- Curso de VIGILANCIA.

### 7.4– Prazos de atendimento (MB)

- Formação dos Marinheiros Recrutas é de até 04 (quatro) meses; e
- Solicitação de Informações de Cursos – até 24 horas.

### 7.5– Identificação dos responsáveis pelo atendimento

Os responsáveis pelo atendimento são:

7.5.1 – Departamento de Ensino:

CT (AA) EGILSON DA COSTA SILVA – Chefe do Departamento;

CB-RM2-TE ISACKSON FREITAS DA SILVA MACEDO – Secretário do Departamento.

7.5.2 – EFRN:

1º TEN (RM2-EN) FERNANDO ÂNGELO DA SILVA FILHO – Encarregado da Escola de Formação de Reservistas Navais;

SO-MR WOLLAS BRAGA DOS SANTOS – Comandante do Corpo de Alunos;

SO-FN-CN CLEBER SILVA DE ANDRADE – Coordenador de Ensino;

SO-AV NILTON NORTE DE MEDEIROS – Coordenador da Seção de Apoio ao Ensino; e

SO-FN-IF ALRIDAN NUNES DE ANDRADE – Auxiliar da Seção de Apoio ao Ensino.

7.5.3 – Divisão de Instrução e Adestramento:

1º TEN (RM2-T) AMANDA INGRID WEGENER TORRES COSTA – Encarregada da Divisão de Instrução e Adestramento;

1ºSG-CI FERNANDO MOTA – Supervisor e Instrutor;

1ºSG-CI WELLINGTON MAYNARDI AMARAL – Instrutor;

2ºSG-FN-ES PAULO HENRIQUE SALDANHA – Instrutor; e

3ºSG-MA RAPHAEL SANTOS DE SOUZA – Instrutor.

7.6– Mecanismos de Comunicação

Os meios de comunicação são os seguintes:

7.6.1 - Telefones:

Chefe de Departamento: (84) 3216-3350

Secretaria do Departamento: (84) 3216-3356

Encarregado EFRN: (84) 3216-3545

Comandante do Corpo de Alunos: (84) 3216-3516

Coordenador de Ensino: (84) 3216-3524

Coordenador da Seção de Apoio ao Ensino: (84) 3216-3396

Encarregada da Divisão de Instrução e Adestramento: (84) 3216-3527

Supervisor do Adestramento: (84) 3216-3317

7.6.2 - E-mail/lotus notes:

Chefe de Departamento: egilson@bnn.mar.mil.br

Secretário do Departamento: isackosn@bnn.mar.mil.br

Encarregado da EFRN: fernando.angelo@bnn.mar.mil.br

Comandante do Corpo de Alunos: wollas@bnn.mar.mil.br

Coordenador de Ensino: andrade@bnn.mar.mil.br

Coordenador da Seção de Apoio ao Ensino: norte@bnn.mar.mil.br

Encarregada da Divisão de Instrução e Adestramento:

ingrid.costa@bnn.mar.mil.br

Supervisor do Adestramento: mota@bnn.mar.mil.br

7.7– Procedimentos para atender a reclamações/sugestões



As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Chefe do Departamento, através do e-mail: egilson@bnn.mar.mil.br, com cópias para os demais envolvidos.

## **8 – Assessoria de Telemática – Seção de Telefonia**

### 8.1 - Localização e funcionamento

Rua Silvio Pélico, S/Nº Alecrim

Assessoria de Telemática - Seção de Telefonia

### 8.2 – Horário de atendimento

Das 08:00 às 11:45 e 12h45 às 15h45

### 8.3 – Serviços Oferecidos

- Prover os serviços de telefonia fixa e RETELMA, bem como realizar manutenção e conservação do sistema telefônico das OM do Complexo Naval da BNN (CNBNN), Hospital Naval de Natal, Grupamento de Fuzileiros Navais de Natal, navios estacionados na área ou em trânsito, PNR funcionais localizados à Rua Silvio Pélico, PNR localizados na Praça do COBANA e Clube COBANA.

### 8.4 – Prazos de atendimento

Os prazos de cumprimentos dos serviços variam de acordo com a complexidade de execução e urgência.

### 8.5 – Identificação dos responsáveis pelo atendimento

- 1º TEN(RM2-T) LUIZ HIPÓLYTO CORREIA – Encarregado da Assessoria de Telemática;
- SO-CI MARIO CESAR RAMOS DE FIGUEIREDO – Supervisor da Seção de Telefonia;
- SO-(RM1) MANOEL FERREIRA NETO – Supervisor Auxiliar da Seção de Processamento de Dados;
- 1ºSG-CI MARTINHO LUIZ MEDEIROS DUARTE – Supervisor Admin da Seção de Processamento de Dados;
- 3ºSG (RM2-TE) GUALTER PEREIRA SILVA DE OLIVEIRA – Auxiliar da Seção de Hardware e Material de Informática; e
- 3ºSG-CI LENINE DE ALMEIDA GUIMARÃES – Sargenteante da Assessoria.

### 8.6 – Mecanismos de Comunicação

- Telefones/E-mails:

(84) 3216-3329 (Encarregado) – l.hippolyto@bnn.mar.mil.br

(84) 3216-3549 (Supervisor Admin) - medeiros@bnn.mar.mil.br

(84) 3216-3393 (Supervisor Auxiliar)- ferreira@bnn.mar.mil.br

(84) 3216-3549 (Sargenteante da Assessoria) – spd@bnn.mar.mil.br

### 8.7 – Procedimentos para atendimento de reclamações/sugestões:

Além da papeleta "Satisfação do Cliente" disponibilizada por ocasião da emissão da fatura pela Divisão de Gerenciamento da Atividade Secundária,

as demais reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao supervisor da seção de telefonia, através do e-mail: [figueiredo@bnn.mar.mil.br](mailto:figueiredo@bnn.mar.mil.br) com cópia [l.hippolyto@bnn.mar.mil.br](mailto:l.hippolyto@bnn.mar.mil.br).

## Fornecedores

### 9- Fornecedores de Materiais Industriais

9.1- Localização e funcionamento  
Rua Silvio Pélico,S/Nº Alecrim  
Departamento de Intendência  
BNN-34

9.2- Horário de atendimento  
Das 08:00h às 16:00h

9.3- Serviços/Informações oferecidas

- Promover Processos Licitatórios em que participam fornecedores em todo Território Nacional;
- Informar os Prazos e formas de pagamento;
- Descrever o Objeto licitado;
- Agendar os Dias e horários dos Processos Licitatórios; e
- Fornecer esclarecimentos sobre os Editais de Licitação.

9.4- Prazos de atendimento  
Até 48 horas após a solicitação.

9.5- Identificação dos responsáveis pelo atendimento  
2º SGT-RM1 Sabino e 3º SGT. Arnaldo

9.6- Mecanismos de Comunicação  
Telefone: (84) 3216-3325/3439  
Email: Sabino@bnn.mar.mil.br e arnaldo.ribeiro@bnn.mar.mil.br

9.7- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões  
Pelos email: : Sabino@bnn.mar.mil.br e lucena@bnn.mar.mil.br

## Oficiais e dependentes

### 10- HOTEL DE TRÂNSITO

#### 10.1- Localização e funcionamento

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

#### 10.2– Horário de atendimento

Das 08:00h às 17:00h

#### 10.3 – Serviços Oferecidos

Hospedagem para Oficiais em trânsito, serviço ou a passeio, dependentes, Servidores civis assemelhados e Oficiais de outras forças, incluído o café da manhã.

#### 10.4– Prazos de atendimento

Confirmação de reserva: até 5 dias antes do período solicitado.

#### 10.5 – Identificação dos responsáveis pelo atendimento

SC. Marta/SO-ES Machado

#### 10.6– Mecanismos de Comunicação

Telefone: (84) 3216-3302/3460

Email : marta@bnn.mar.mil.br/ht@bnn.mar.mil.br

#### 10.7– Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

Telefone: (84) 3216-3302/3460

Email : marta@bnn.mar.mil.br/ht@bnn.mar.mil.br

## Permissionários

### **11- Prefeitura Naval de Natal – PRENAN**

#### 11.1 - Localização e funcionamento

Rua Silvio Pélico, S/Nº Alecrim

Departamento de Prefeitura Naval de Natal

Divisão de Manutenção de PNR

#### 11.2 – Horário de atendimento

Das 09:00 às 11:30 e 13h30 às 16h30

#### 11.3– Serviços Oferecidos

- Manutenção e conservação de áreas comuns das Vilas e Condomínios Navais;
- Reforma ou recuperação de telhado do PNR;
- Pintura da face externa de PNR unifamiliar;
- Reforma ou recuperação do PNR multifamiliar, quando desocupado;
- Reforma ou recuperação de PNR unifamiliar, quando desocupado;
- Manutenção das partes estruturais, elétricas e hidrossanitárias do PNR, exceto quando decorrente de mau uso;
- Troca de bomba d'água de cisterna;

- Revisão geral e troca de bomba d'água;
- Revisão geral de motor de portão de garagem;
- Troca de motor de portão de garagem; e
- Reforma ou substituição do portão de garagem.

#### 11.4- Prazos de atendimento

Os prazos de cumprimentos dos serviços variam de acordo com a complexidade de execução, a urgência e, principalmente, a disponibilidade de recursos, não excedendo, normalmente 30 dias úteis.

#### 11.5 – Identificação dos responsáveis pelo atendimento

- Ocupação e Desocupação de PNR: 2ºSG-OS JEAN
- Delineamento e Orçamento de PS: CB-RM2-ED Hérika/CB-RM2-MS De Melo
- Execução de Serviços (PS): CB-RM2-ED KAMILA

#### 11.6 – Mecanismos de Comunicação

Telefone: (84) 3216-3470 / 3469 /3463

Email: [jessica@marinha.mil.br](mailto:jessica@marinha.mil.br)/[estevam@marinha.mil.br](mailto:estevam@marinha.mil.br)

#### 11.7- Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

Pelos telefones (84) 3216-3469 / 3216-3463 e pelo Email:

[jessica@bnn.mar.mil.br](mailto:jessica@bnn.mar.mil.br)/[estevam@bnn.mar.mil.br](mailto:estevam@bnn.mar.mil.br) com cópia para [joasantos@bnn.mar.mil.br](mailto:joasantos@bnn.mar.mil.br)

## Informações Gerais

### *MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO GERAL*

- Telefone: (84) 3216-3370/3216-3305;
- Email: [Secom@bnn.mar.mil.br](mailto:Secom@bnn.mar.mil.br);

### OUVIDORIA DO COMANDO DO 3º DISTRITO NAVAL

#### **Canais de Atendimento ao Público, disponibilizados pela Ouvidoria:**

- No Posto de Atendimento da Ouvidoria: realizado das 9h às 16h, no Com3ºDN (sala da Assessoria de Gestão e Controle Interno).
- Por e-mail, no endereço: [com3dn-ouvidoria/terdis/Mar](mailto:com3dn-ouvidoria/terdis/Mar)
- Por Telefone: **(84) 3216-3072** e **3216-3074** ou Retelma: **8310-3072** e **8310-3074**.

### *SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL*

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

## *CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS*

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

## *COMPROMISSOS ASSUMIDOS*

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:

- Os profissionais da BNN se comprometem a prestar um atendimento transparente e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, 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 BNN 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:*

O atendimento se dará, em princípio, por ordem de chegada.

## *PRAZO PARA O CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS:*

Os prazos são diferentes para cada serviço, conforme demonstrado no item "Serviços Oferecidos".

## *EQUIPE DE ELABORAÇÃO*

- Capitão de Mar e Guerra (RM1-EN) Cláudio **Lozano** Barbosa
- Capitão de Fragata Marcelo **Chagas** de Lima
- Capitão de Corveta(RM1-T) **Pláciton** Neves Ferreira
- Capitão-Tenente(EN) Hugo Leonardo **Campello** de Oliveira
- Capitão-Tenente (T) Rodolfo **Oswaldo** Alen Junior
- Capitão-Tenente(EN) **João** Maria da Silva **Santos**
- Primeiro-Tenente(RM2-T) André **Rodrigues** Alves
- Primeiro-Tenente (RM2-T) Luis **Hippólito** Correia

## *REFERÊNCIAS*

DECRETO Nº. 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009. Institui a "Carta de Serviços ao Cidadão";

EMA-134 – Manual de Gestão Administrativa da Marinha (item 2.3.8 – Princípio da Disseminação de Informações); e

