

MARINHA DO BRASIL
BASE NAVAL DO RIO DE JANEIRO
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Programa Nacional de Gestão
Pública e Desburocratização
GESPÚBLICA

A Base da nossa Esquadra!



SUMÁRIO

DESCRIÇÃO	PÁG.
SUMÁRIO	2
MARCO NORMATIVO	4
1 - APRESENTAÇÃO	6
2 - PROPÓSITO	7
3 - MISSÃO DA BASE NAVAL DO RIO DE JANEIRO	7
4 - VISÃO DO FUTURO	8
5 - VALORES ORGANIZACIONAIS	8
6 - BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS	9
7 - SERVIÇOS OFERECIDOS (ATIVIDADE PRINCIPAL)	9
7.1 - Departamento Industrial.....	9
7.2 - Assessoria de Docagem.....	10
7.3 - Divisão de Produção e Fiscalização.....	11
7.3.1 - Seção de Docagem (Hidrojateamento e Pintura).....	11
7.3.2 - Seção de Mecânica.....	11
7.3.3 - Seção de Motores.....	12
7.3.4 - Seção de Estruturas (Caldeiraria Naval).....	12
7.3.5 - Seção de Estruturas (Ensaio Não Destrutivos).....	12
7.3.6 - Seção de Estruturas (Isolamento Térmico).....	13
7.3.7 - Seção de Serviços Complementares (Balsas).....	13
7.3.8 - Seção de Serviços Complementares (Carpintaria).....	13
7.4 - A Divisão de Delineamento	13
8 - SERVIÇOS PRESTADOS (ATIVIDADE SECUNDÁRIA)	14
8.1 - Departamento de Apoio.....	14
8.1.1 - Divisão de Apoio Marítimo e Portuário.....	14
8.1.2 - Divisão de Apoio Terrestre.....	14
8.1.3 - Divisão de Serviços de Infraestrutura (Seção de Eletricidade/Cav).....	15
8.1.4 - Seção de Apoio Complementares.....	15
8.1.5 - Divisão de Telemática	16
8.1.6 - Divisão de Proteção Ambiental.....	17
8.2 - Departamento de Intendência.....	17
8.2.1 - A Divisão de Obtenção (Seção de Licitações e Contratos).....	17
8.3 - Departamento de Educação Física.....	19



8.3.1 - Centro de Treinamento de Natação da Esquadra (CTNE).....	19
8.3.2 - Ginásio de Esportes	19
8.3.3 - Campos, Quadras e Pista de Corrida.....	20
8.3.4 - Centro de Treinamento e Avaliação Funcional (CTAF).....	20
8.4 - Departamento de Administração.....	20
8.4.1 - Divisão de Subsistência (Seção de Rancho).....	20
8.4.2 - Divisão de Habitação e conforto.....	21
8.4.3 - Divisão de Prefeitura.....	21
8.5 - Assessoria de Gestão Ambiental.....	22
9 - INFORMAÇÕES GERAIS.....	22
10 - COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....	23
11 - REFERÊNCIAS.....	23



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 serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Usuário”, no âmbito de sua esfera de competência; e

Art. 20. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários de seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo Federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

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, 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.

A Marinha do Brasil, possui “home page”, Bonos, Bonos Especiais, boletins, informativos e periódicos, “Balcão Naval”, intranet, Cartas de Serviços das Organizações Militares (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.





1 - APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços informa ao público, quais são os serviços prestados ao cliente e cidadão por uma determinada organização pública, especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, atendimento e gestão de reclamações, etc.

Constitui-se em um poderoso instrumento de cidadania, transparência e controle para com a sociedade e induz importantes colaborações para as instituições no que diz respeito ao alcance de seus objetivos e metas.

Propicia à sociedade um instrumento de interação e informação elevando assim a sua autoestima e confiança nas instituições públicas.

O nosso objetivo com este importante instrumento de gestão é colocar em prática, ações com o intuito de oferecer a todo cidadão, serviços de forma efetiva e impactante, e, desta maneira, atingir a excelência em serviços prestados e o respeito ao direito do usuário em recebê-los de acordo com as suas expectativas.

A Base Naval do Rio de Janeiro por meio desta **“Carta de Serviços ao Usuário”** tem como objetivo estabelecer uma relação de confiança e transparência com os clientes e cidadãos na busca de uma sociedade mais justa e democrática.

RICARDO SALES DE OLIVEIRA

Capitão de Mar e Guerra

Comandante

ASSINADO DIGITALMENTE





2 - PROPÓSITO

Contribuir para o aprestamento dos meios da MB.

3 - MISSÃO DA BASE NAVAL DO RIO DE JANEIRO

A BNRJ é uma Organização Militar Prestadora de Serviços Industriais (OMPS-I) e tem como missão:

“Exercer a atividade industrial, prover serviços de manutenção e facilidades às unidades da MB e, eventualmente, extra-MB, bem como proporcionar infraestrutura de apoio às OM sediadas na própria Base e, esporadicamente, as outras OM, a fim de contribuir para o aprestamento dos meios da MB”.

Para o cumprimento dessa Missão, são destacadas as principais tarefas e suas atribuições específicas:

a) Prover serviços de manutenção e reparo, a nível de 2º e 3º escalões, para navios estacionados ou em trânsito na área do 1º Distrito Naval;

b) Prover serviços de manutenção e reparo às embarcações de pequeno porte das OM sediadas no Rio de Janeiro;

c) Proporcionar reforço ou substituição de pessoal às OM da área, sempre que determinado pelo Comandante em Chefe da Esquadra;

d) Prover apoio de rancho, de adestramento, de alojamento, de transporte terrestre e marítimo para o pessoal da BNRJ e OM apoiadas;

e) Disponibilizar, zelar pela manutenção e prover apoio às práticas desportivas da Base Naval, a qual contém em seu interior: Centro de Treinamento de Natação da Esquadra (CTNE), campos, quadras e pista de corrida para o Treinamento Físico Militar; e

f) Apoiar ou prestar serviços a outros clientes, de acordo com a disponibilidade, desde que não se constituam atribuição específica de outra OM da MB, conforme a seguir discriminado:

- OM da MB;

- Navios de guerra estrangeiros, quando autorizado;

- Navios mercantes nacionais e estrangeiros em tempo de paz e, os estrangeiros, em tempo de guerra, quando autorizado;

- Pessoas jurídicas de direito público e privado; e

- Pessoas físicas.



4 - VISÃO DE FUTURO

Até 2020, ser uma OMPS-I reconhecida pela excelência dos serviços oferecidos, comprometida com a satisfação dos clientes e com a conservação do meio ambiente.

5 - VALORES ORGANIZACIONAIS

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda a Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), a BNRJ, para alcançar sua visão de futuro, deve seguir os fundamentos de excelência previstos no Programa GESPÚBLICA: Pensamento sistêmico; Aprendizado organizacional; Cultura da inovação; Liderança e constância de propósitos; Orientação por processos e informações; Visão de futuro; Geração de valor; Comprometimento com as pessoas; Foco no cliente, no cidadão e na sociedade; Desenvolvimento de parcerias; Responsabilidade social; Controle social; e Gestão Participativa.

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

- a) **Transparência:** condução das atividades da Base 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 BNRJ;
- d) **Proatividade:** atuação com alto grau de responsabilidade social, 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 o 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 os clientes;



i) Responsabilidade Social: Conduzir suas atividades de maneira ética, auferindo confiança, transparência e respeito no relacionamento com os públicos interno e externo (adotando valores e trabalhando com transparência, valorizando a tripulação e os colaboradores, fazendo sempre mais pelo meio ambiente, envolvendo parceiros e fornecedores, protegendo clientes e consumidores, promovendo a comunidade e comprometendo-se com o bem comum);

j) Segurança: Promover a segurança de seus servidores, assim como dos meios sob a sua responsabilidade; e

k) Preocupação Ambiental: Buscar a redução do impacto ambiental causado por suas atividades.

6 - BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

INSTITUCIONAIS	USUÁRIO
<ul style="list-style-type: none">- Processo participativo de construção;- Integração horizontal entre as diversas áreas de atuação da Base Naval do Rio de Janeiro;- Comprometimento de toda a Base Naval do Rio de Janeiro com os padrões de qualidade assumidos;- Oportunidade de monitoramento voltado aos resultados; e- Visão do cidadão usuário ressaltada.	<ul style="list-style-type: none">- 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 do Rio de Janeiro;- Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela Base Naval do Rio de Janeiro; e- Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.

7 - SERVIÇOS OFERECIDOS (ATIVIDADE PRINCIPAL)

7.1 - Departamento Industrial

O Departamento Industrial da Base Naval do Rio de Janeiro está capacitado a realizar serviços de Manutenção e Reparo Naval 2º e 3º escalão em Navios e Embarcações, contando



com dois diques secos e diversas oficinas. Tais serviços são requisitados por meio de Pedidos de Serviços (PS) e elaborados de acordo com as instruções pertinentes.

Os contatos para atendimentos poderão ser feitos através da Divisão de Gerência de Navios e Contratos, pelos telefones: (21) 2189-1113; Fax (21) 2189-1367, SISTELMA 8116-1113, e-mail: bnrj-12 ou aissa@marinha.mil.br

7.2 - Assessoria de Docagem

A BNRJ está capacitada a docar navios com até 137m de comprimento, 18m de boca e 5,80m de calado máximo na preamar de sizígia, que é o caso das Fragatas Classe Niterói e Submarinos Classe Tupi.

A BNRJ possui dois Diques com as seguintes características:

DIQUES	COMPRIMENTO	BOCA	PROFUNDIDADE NA SOLEIRA NA MARÉ ZERO (NR)
DIQUE Alte. BRANCO	137,00 m	18,26 m	4,90 m
DIQUE Alte. BRAZIL	117,00 m	15,60 m	3,90 m

A Base oferece aos meios docados as facilidades de aguada, rede de incêndio, manobras de peso até 3T com guindastes tipo grua e empilhadeiras e o fornecimento de energia elétrica.

Para realização da docagem o cliente deverá possuir, obrigatoriamente, o Plano de Docagem e o registro da última posição de docagem do Navio/Embarcação.

As docagens na BNRJ são realizadas com mão de obra 100% militar e o prazo para sua execução é, normalmente, subdividido nas seguintes etapas:

- a) três dias para a preparação dos arranjos de picadeiros e berços, a partir da ratificação da docagem;
- b) um dia para a operação de entrada no dique e assentamento nos picadeiros, que, conforme o calado do navio, dependerá de maré adequada; e
- c) um dia para a desdocagem, após o período de permanência no dique para realização dos reparos, com a duração mínima de oito horas, caso não haja falta de estanqueidade do casco reparado e dependerá, também, de maré adequada ao calado de navegação do meio a desdocar.

Prioridades de atendimento:

- 1 - Navios e embarcações da MB previstos no Programa Geral de Manutenção (PROGEM);



2 - Navios e embarcações da MB previstos no Extra PROGEM; e

3 - Navios e embarcações Extra MB.

Os contatos sobre docagens de Meios na BNRJ poderão ser feitos junto à Assessoria de Docagem, pelos telefones (21) 2189-1948, SISTELMA 8116-1948 e 1112 ou pelo e-mail julio.alfradique@marinha.mil.br.

7.3 - Divisão de Produção e Fiscalização

7.3.1 - Seção de Docagem (Hidrojateamento e Pintura)

A Base oferece:

- Lavagem para remoção das incrustações de Obras Vivas (Hidrojateamento);
- UltraHidrojateamento (Hidrojateamento a superalta pressão, acima de 30.000psi) em Obras Vivas, Linha d'Água, Obras Mortas e Conveses para a retirada do esquema de pintura, parcial ou completa;
- Jateamento abrasivo de superfícies metálicas (decapagem mecânica) que consiste em propulsionar um fluxo de material abrasivo contra uma superfície em alta velocidade, de maneira a erodir uma superfície, tornar rugosa uma superfície lisa, dar formas a uma superfície ou remover os contaminantes de uma superfície (ferros, amarras, escovéns, etc), Tratamento Mecânico de Superfícies Metálicas (Lixamento ou Agulheiro) e Pintura de Superfícies;
- Aplicação de esquema de pintura utilizando pincéis, rolos, trinchas, pistolas de baixa pressão, vaso de pressão e pistola de alta pressão; e
- Limpeza Química de Tanques Sépticos, Retirada e Destinação de Borras e Desgaseificação de Tanques.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Divisão de Docagem, pelos telefones: Externo (21) 2189-1112 ou pelo SISTELMA 8116-1112, e-mail: bnrj-134@marinha.mil.br, r.goncalves@marinha.mil.br ou marcelo.bittencourt@marinha.mil.br.

7.3.2 - Seção de Mecânica

A Base oferece, por meio de licitações, os serviços de manutenção e inspeção em sistemas de propulsão e governo (eixos, Hélices, leme, madre do leme e sistemas hidráulicos), manutenção e inspeção de válvulas (globo, esfera, retenção, gaveta e borboleta) até 14", manutenção e inspeção em purificadores de óleo da marca Alfa Laval.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Mecânica, pelos telefones: Externo (21) 2189-1944 ou pelo SISTELMA 8116-1944, e-mail: bnrj-131@marinha.mil.br ou



glauber.chagas@marinha.mil.br.

7.3.3 - Seção de Motores

A Base oferece, por meio de licitação específica para cada Navio/modelo de motor, revisão de diversos fabricantes de motores diesel, a saber: ALPHA DIESEL, PIELSTICK, VOLVO Penta, DETROIT DIESEL, MAN, MIRRELEES BLACKSTONE, MWM, RUSTON, VILLARES e WARTSILA.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Motores, pelos telefones: Externo (21) 2189-1982 ou pelo SISTELMA 8116-1982, e-mail: bnrj-135 ou reinaldo.lube@marinha.mil.br.

7.3.4 - Seção de Estruturas (Caldeiraria Naval)

A Base, por meio de licitação específica, oferece os serviços de:

- Substituição de chapas de aço-carbono e alumínio em conveses, superestruturas, tanques e cascos;
- Soldagem estrutural pelo processo de solda elétrica;
- Corte e soldagem pelo processo oxi-acetilênico; e
- Fabricação de redes em aço-carbono, cobre, latão, cuproníquel, ferro fundido e aço inoxidável.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Estruturas, pelos telefones: Externo (21) 2189-1117 ou pelo SISTELMA 8116-1117, e-mail: bnrj-132/ bnrj-138 ou ceron@marinha.mil.br/ goldoni@marinha.mil.br.

7.3.5 - Seção de Estruturas (Ensaio Não Destrutivos)

A Base oferece os seguintes serviços, utilizando mão de obra 100% militar:

- Inspeção de amarras, medição dos elos, jateamento e pintura;
- Ensaio não destrutivo, medição de espessuras por ultrassom em chapeamento (de obras vivas e obras mortas), conveses, anteparas e tanques;
- Inspeção visual em soldas;
- Inspeção por líquido penetrante em soldas;
- Inspeção visual e por líquido penetrante em elementos estruturais;
- Medição de coeficientes de atrito no hangar e convoo; e
- Teste de carga em redes de convoo e búrcas.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Estrutura, pelos



telefones: Externo (21) 2189-1117 ou pelo SISTELMA 8116-1117, e-mail: bnrj-132/bnrj-138 ou ceron@marinha.mil.br/ goldoni@marinha.mil.br.

7.3.6 - Seção de Estruturas (Isolamento Térmico)

A Base, por meio de licitação específica, oferece os serviços de:

- Isolamento térmico em redes e dutos de qualquer sistema e diâmetro ou dimensões; e
- Confecção de colchões para isolamento de redes, equipamentos e compartimentos.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Estruturas, pelos telefones: Externo (21) 2189-1117 ou pelo SISTELMA 8116-1117, e-mail: bnrj-132/bnrj-138 ou ceron@marinha.mil.br/ goldoni@marinha.mil.br.

7.3.7 - Seção de Serviços Complementares (Balsas)

A Base oferece, por meio de licitação específica e mão de obra militar, os seguintes serviços:

- Serviços de revisão em balsas salva-vidas dos fabricantes BF Goodrich, Rubber-Craft, Firestone, Angeviniere, Uhiroyal, Beaufort, Viking, Ballon-Fabrik, Swntlek, Sumitomo, Duarry, Switk, RFD, DSB, Avon, Zodiac e Nautiflex utilizados em Navios e Embarcações da Marinha do Brasil (MB) com capacidades até 50 pessoas; e
- Coletes Infláveis e Aparelhos hidrostáticos.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Serviços Complementares, pelos telefones: Externo (21) 2189-1119 ou pelo SISTELMA 8116-1119, e-mail bnrj-133 ou rafael.felipe@marinha.mil.br.

7.3.8 - Seção de Serviços Complementares (Carpintaria)

A Base oferece, pequenos reparos de Carpintaria, Marcenaria em armários, bancos, estrados, prateleiras, estantes, portas, caixonetes, escadas, beliches, clavicularios.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Seção de Serviços Complementares, pelos telefones: Externo (21) 2189-1119 ou pelo SISTELMA 8116-1119, e-mail bnrj-133 ou rafael.felipe@marinha.mil.br.

7.4 - A Divisão de Delineamento

A Base oferece, com mão de obra militar, os seguintes serviços:

- Delineamento dos serviços a serem realizados pelo Departamento Industrial; e
- Elaborar o orçamento dos serviços delineados, mantendo um banco de dados atualizado



com registros de serviços-tipo e padrões de consumo de material por obra a realizar.

Contato para a Divisão de Delineamento pelo telefone Externo (21) 2189-1959 ou pelo SISTELMA 8116-1959, e-mail: bnrj-11/bnrj-111 ou rafael.vasconcellos@marinha.mil.br.

8 - SERVIÇOS PRESTADOS (ATIVIDADE SECUNDÁRIA)

8.1 - Departamento de Apoio

8.1.1 - Divisão de Apoio Marítimo e Portuário

A Divisão de Apoio Marítimo e Portuário da BNRJ é responsável pela prestação de serviços tais como:

Oferecer o serviço de atracação/desatracação dos navios da esquadra e meios flutuantes, em atendimento as necessidades de movimentação dos navios da esquadra, para todo o CNM, porém para o cumprimento dos serviços descritos acima, faz-se necessário que as OM solicitantes entrem em contatos com a programação com no mínimo 48h de antecedência nos telefones (21) 2189-1081 ou 2188-1269 ou no SISTELMA 8116-1081, e e-mail: bnrj-2002@bnrj.mar.mil.br, para que os serviços possam ser agendados.

Possuímos as seguintes embarcações:

- 4 rebocadores de Porto Classe Intrépido (25ton);
- 1 rebocadores de Porto Classe Marroig (8ton);
- 1 x Lancha LAEP; e
- 2 lanchas de casco Rígido.

8.1.2 - Divisão de Apoio Terrestre

A Divisão de Apoio Terrestre da BNRJ é responsável pela prestação de serviços tais como:

O serviço de transporte para os militares (Oficiais/Praças) e de material em atendimento aos serviços de suas OM clientes, serviço de movimentação de carga e serviço de munição (carregamento de mísseis) para os navios atracados ou docados na BNRJ, porém, para o cumprimento dos serviços descritos acima, faz-se necessário que as OM solicitantes entrem em contatos com a programação de viaturas com no mínimo 48h de antecedência nos telefones (21) 2189-1081 ou 218-1269 ou no SISTELMA 8116-1081, e e-mail: bnrj-2002@bnrj.mar.mil.br, para que os serviços possam ser agendados.

OBS.: Viaturas disponíveis para o atendimento - viatura de pequeno e médio porte,



ônibus, micro-ônibus, caminhões e guindastes.

8.1.3 - Divisão de Serviços de Infraestrutura (Seção de Eletricidade/Cav)

- Gerenciar o contrato de fornecimento de energia elétrica do Complexo Naval de Mocanguê.

- Executamos a manutenção preventiva e corretiva da subestação do setor “A” do CNM, incluindo a subestação “PEDÁGIO”, localizada nas dependências da Ponte S/A;

- Efetuamos o armazenamento e disponibilização dos sarilhos com os cabos de energia das Fragatas Classe “Niterói” e “Greenhalgh”;

- Efetuamos a manutenção dos sistemas de iluminação pública do setor “A” do CNM;

- Executamos a manutenção da iluminação e das instalações elétricas dos prédios e oficinas da BNRJ;

- Executamos a manutenção de todos os motores elétricos, painéis e acessórios de controle dos sistemas e equipamentos elétricos da própria BNRJ;

- Controlamos a operação e manutenção do sistema de correção do fator de potência do CNM;

- Acompanhamos o programa de adestramento do pessoal da Seção;

- Disponibilização de 10 Diesel Geradores de Emergência (DGE) para atendimento dos prédios administrativos no caso de falta de fornecimento pela concessionária e para complementar a oferta de energia em horários de ponta (tarifação alta);

- Controlamos, mantemos e operamos para uso dos diversos Esquadrões Aéreos os meios disponíveis de CAV e Crash, como o heliponto e o caminhão bombeiro; e

- Efetuamos a operação e manutenção da bomba diesel para manter o fornecimento de água do sistema fixo de incêndio da BNRJ.

Os contatos para atendimento a tais serviços na Seção de Eletricidade/CAv, pelos telefones: Externo (21) 2189-1183/1126 ou pelo SISTELMA 8116-1183/1126, e-mail: bnrj-23.1/franco@bnrj.mar.mil.br (Eletricidade) ou bnrj-23.2/cabral@bnrj.mar.mil.br (CAv).

8.1.4 - Seção de Apoio Complementares

a) Subseção de Cais e Píer

- Controlamos os períodos de atracação de navios para fins de faturamento; e

- Fornecemos e efetuamos a manutenção das defensas e dos demais acessórios de auxílio a atracação.



b) Subseção de Aguada e Saneamento

- É responsável por gerenciar o contrato de fornecimento de água do Complexo Naval de Mocanguê, assinado com a Concessionária Águas de Niterói e, em caso de interrupção do fornecimento de água, coordena a adoção de regime de aguada; e

- Controla o fornecimento de água de reserva e potável, por meio de chatas, às OM solicitantes.

c) Subseção de Fornecimento de Vapor

Fornecemos Vapor para o rancho das OM apoiadas pela BNRJ e eventualmente para os navios atracados nos cais e píeres da BNRJ.

Os contatos para atendimento a tais serviços na Seção de Apoio Complementares é feito através dos telefones: Externo (21) 2189-1126 ou pelo SISTELMA 8116-1126, e-mail: bnrj-23.2 ou cabral@bnrj.mar.mil.br.

8.1.5 - Divisão de Telemática

A Divisão de Telemática da Base Naval do Rio de Janeiro (BNRJ) é responsável pela telefonia do CNM e pela informática da BNRJ.

a) Seção de Telefonia

A seção de telefonia é responsável por manter o funcionamento da Central Telefônica (CT) e gerenciar os contratos de manutenção preventiva e corretiva da CT e o contrato com a operadora telefônica. Executamos o apoio telefônico aos navios atracados e docados na BNRJ, bem como as demais OM do CNM. Provemos ainda, o acesso de contingência a Rede de Comunicações Integradas da Marinha (RECIM).

Os contatos para atendimento a tais serviços na Seção de Telefonia são: Externo (21) 2189-1741 e (21) 2189-1079 ou pelo SISTELMA 8116-1183 e 8116-1079, e-mail: bnrj-2405 ou adriano@bnrj.mar.mil.br.

b) Seção de Informática

Prover a manutenção da rede, parque de computadores, servidores e softwares da BNRJ além da segurança das informações digitais.

Os contatos para atendimento a tais serviços são (21) 2189-4747 e (21) 2189-1581 ou pelo SISTELMA 8116-4747 e 8116-1581, e-mail: bnrj-24 ou jacson@bnrj.mar.mil.br.



8.1.6 - Divisão de Proteção Ambiental

A Divisão de Proteção Ambiental da BNRJ tem como principais responsabilidades prevenir a poluição do meio ambiente, minimizar e combater possíveis acidentes causados por derramamento de óleo ou resíduos oleosos na área do Complexo Naval de Mocanguê e destinar qualquer tipo de resíduos oleosos, em conformidade com a legislação ambiental em vigor.

Serviços oferecidos:

- Retirada de Resíduos Oleosos: A Divisão de Proteção Ambiental, por meio do Supervisor de Programação, é responsável por programar a remoção dos resíduos oleosos provenientes da Chata-21, Donuts 30 e 31, Navios e Meios Operativos e de Apoio da MB, Marinha Mercante e Marinhas Amigas, sediadas, apoiadas ou atracadas na Base Naval do Rio de Janeiro. A remoção dos resíduos oleosos é realizada pelos meios de apoio da BNRJ (Chata-21, Donut- 30 e Donut-31), e pelos Caminhões-Tanques ou Chatas de empresas particulares, licitadas por esta Base Naval, para tal finalidade; e

- Barreiras de Contenção: A Divisão de Proteção Ambiental é a responsável por fornecer os serviços de prevenção à poluição por hidrocarbonetos e a contenção de óleo derramado. Para tal, as fainas de abastecimento ou transferência de óleo, realizadas na área sob a responsabilidade da BNRJ, que envolvam utilização de chata de óleo ou caminhão-tanque, deverão ser realizadas com as barreiras de contenção a bordo do Rebocador “Didier” ou “Marroig”, posicionado nas proximidades das embarcações envolvidas.

Informações e contato: (21) 2189-1225/1323 ou pelo SISTELMA 8116-1225/1323, e-mail: bnrj-25 ou priscila@bnrj.mar.mil.br.

8.2 - Departamento de Intendência

8.2.1 - A Divisão de Obtenção (Seção de Licitações e Contratos)

Compete ao Departamento planejar a utilização dos créditos e recursos orçamentários ou extraorçamentários que forem alocados a UG/BNRJ, por meio da elaboração do Orçamento Operacional e Financeiro (OROF), supervisionar o abastecimento, a atividade gerencial de material e de bens patrimoniais na BNRJ. O Departamento é composto de diversas Divisões dentre as quais cabe destacar a Divisão de Obtenção responsável que tem em sua composição a Seção de Licitações e Contratos responsável por:

Prestar apoio em processos relativos à aquisições/contratações por meio de licitações às Organizações Militares da Marinha do Brasil a critério de conveniência e oportunidade do



Comandante da Base Naval. Este procedimento visa selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, devendo ocorrer quando o valor ou característica do objeto não permitir sua dispensa ou sua inexigibilidade conforme previstos nos Art. 24 e 25 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, obedecendo aos princípios da isonomia, legalidade, publicidade e vinculação ao ato convocatório. São modalidades de licitações:

- Concorrência;
- Tomada de Preços;
- Convite;
- Concurso;
- Leilão; e
- Pregão (Presencial ou Eletrônico).

A modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica, é obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, que são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

Admite-se, de forma justificada e excepcional, a realização de Pregão para os chamados Serviços Comuns de Engenharia.

A aquisição de bens ou contratação de serviços não classificados como comuns são realizadas por meio das demais modalidades de licitação. Segue-se abaixo o enquadramento das modalidades de licitação e seus respectivos limites anuais, sendo "X" o valor estimado do objeto:

MODALIDADE	LIMITES PARA COMPRA E SERVIÇO	LIMITES PARA OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA
DISPENSA	$X < R\$ 8.000,00$	$X < R\$ 15.000,00$
CONVITE	$R\$ 8.000,00 < X < R\$ 80.000,00$	$R\$ 15.000,00 < X < R\$ 150.000,00$
TOMADA DE PREÇO	$R\$ 80.000,00 < X < R\$ 650.000,00$	$R\$ 150.000,00 < X < R\$ 1.500.000,00$
CONCORRÊNCIA	$X > R\$ 650.000,00$	$X > R\$ 1.500.000,00$
PREGÃO	QUALQUER VALOR	NÃO É PERMITIDO
INEXIGIBILIDADE	QUALQUER VALOR	QUALQUER VALOR

O prazo médio de um processo licitatório, desde a confecção do Termo de Referência (TR) ou Projeto Básico (PB) até a assinatura do contrato, é de 90 dias, podendo variar de acordo com a complexidade do mesmo.

Contatos para atendimentos e serviços:

- 1T (QC-IM) Eduardo Ribeiro Zreik / 2T (RM2-T) Bernardo Espescht Dayrell



Email: eduardo.ribeiro@marinha.mil.br

Telefones: 2189-1137 / 8116-1137

8.3 - Departamento de Educação Física

O Departamento de Educação Física da Base Naval do Rio de Janeiro está capacitado a orientar a prática de Treinamento Físico Militar no âmbito das Organizações Militares apoiadas pela Base proporcionando aos militares um nível de aptidão física compatível com as tarefas que lhes são atribuídas. Para utilização das instalações esportivas poderão ser solicitados através da Divisão de Instalações Esportivas pelos telefones: (21) 2189-1162/1704; SISTELMA 8116-1162 / 1704, e-mail: bnrj-42, george.lopes@marinha.mil.br.

8.3.1 - Centro de Treinamento de Natação da Esquadra (CTNE)

- Disponibilizamos a piscina para o TFM, treinamento de equipes representativas da MB, aplicação do TAF e para realização de competições internas no âmbito da Esquadra;

- Não é permitido em hipótese alguma o uso da piscina sem a presença do guardião de serviço, o qual deve ser devidamente qualificado e preparado para o exercício da função;

- O horário de funcionamento do CTNE será das 7h às 11h nas segundas-feiras, quartas-feiras e quintas-feiras. Em dias de rotina de domingo e nas terças-feiras e sextas-feiras o CTNE será interditado para limpeza e manutenção pelo guardião de serviço, no horário de 8h30 às 17h; e

- É terminantemente proibido o acesso ou utilização da piscina fora do horário permitido.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Divisão de Instalações Esportivas, pelos telefones: Externo (21) 2189-1162/1704 ou pelo SISTELMA 8116-1162/1704, e-mail: bnrj-42. Contato: 2º SG-EP George Lopes Ursulino, Supervisor da Divisão de Instalações Esportivas.

8.3.2 - Ginásio de Esportes

Disponibilizamos o ginásio para a atividade esportiva, treinamento de equipes representativas, palestras, cerimônias militares, religiosas e outras atividades eventuais. A sua utilização obedece a rotina normal, de segunda a sexta-feira, no horário de 7h às 17h, ou em dias e horários alternativos desde que devidamente autorizado pela BNRJ, através da Divisão de Instalações Esportivas. É obrigatório, em caráter geral, a utilização das quadras poliesportivas com tênis apropriado e jamais jogar descalço.



8.3.3 - Campos, Quadras e Pista de Corrida

- Disponibilizamos os campos de grama natural para utilização, em rotina normal, no horário de 7h às 17h30 e domingo, de 8h30 às 16h30, mediante solicitação prévia de uma semana, junto à Divisão de Instalações Esportivas, por meio de mensagem para OM externas e nota eletrônica para os setores internos da BNRJ;

- O campo de futebol oficial destina-se, exclusivamente, a jogos oficiais trajando uniforme representativo completo com campo marcado e presença de árbitro, para treinamento de equipes, autorizados pela Divisão de Instalações Esportivas. Também é utilizado para a realização de cerimônias militares e operações aéreas de grande escala;

- Em caráter de concessão, o campo está liberado para recreação nos horários de TFM das tripulações das OM sediadas no CNM, exceto quando estiver interdito para tratamento, cerimônias militares ou operações aéreas;

- A quadra de tênis, os campos society de grama sintética e grama natural nº 1 e 2, as quadras de vôlei de areia e o campo de areia são utilizados para jogos internos e recreação; e

- A Pista de Atletismo da BNRJ é destinada para a prática de TFM, TAF das OM do CNM e treinamento de equipes representativas, no período diurno; e de Instalações Esportivas.

8.3.4 - Centro de Treinamento e Avaliação Funcional (CTAF)

- Disponibilizamos aparelhos de musculação e serviço de ergometria como esteira ergométrica, bicicletas spinning profissional; não é permitido, em hipótese alguma, o uso do CTAF sem a presença do “EP” de serviço; e

- O CTAF funcionará no horário de 7h às 18h.

Os contatos para atendimentos a tais serviços são feitos na Divisão de Instalações, pelos telefones Externo (21) 2189-1162 ou pelo SISTELMA 8116-1162 ou 1704, e-mail: [bnrj-42, george.lopes@marinha.mil.br](mailto:bnrj-42.george.lopes@marinha.mil.br). Contato: 2º SG-EP George Lopes Ursulino, Supervisor da Divisão de Instalações Esportivas.

8.4 - Departamento de Administração

8.4.1 - Divisão de Subsistência (Seção de Rancho)

Compete ao Departamento de Administração planejar e supervisionar as atividades de administração de pessoal na BNRJ. O mesmo é composto por várias Divisões dentre as quais cabe comentar a Divisão de Prefeitura, Divisão de Habitação e Conforto e a Divisão de Subsistência que é dividida em Seção de Municciamento e Seção de Rancho sendo esta última a



responsável pelo bom funcionamento do refeitório da BNRJ.

Horários de funcionamento do Rancho:

- Café da manhã: 6h30 às 8h10
- Almoço: 11h às 12h55
- Jantar: 17h25 às 18h50
- Ceia: 20h40 às 21h10

Serviços Oferecidos:

Fornecer uma alimentação saudável e balanceada para os Militares/Servidores Civis da BNRJ, OM Apoiadas do CNM e eventuais convidados.

- Responsáveis pelo atendimento: Mestre D'Armas Geral e Cozinheiro Chefe.
- Mecanismos de Comunicação/Reclamações/Sugestões

Telefone: (21) 2189-1996

E-mail: rancho@bnrj.mar.mil.br

8.4.2 - Divisão de Habitação e Conforto

- Horário de atendimento: 9h10 às 11h30 e 13h15 às 16h
- Serviços oferecidos: Alojamento
- Prazo de atendimento: 48 horas
- Identificação do responsável pelo atendimento: Encarregado da Divisão de Conforto
- Mecanismos de comunicação

Telefone: (21) 2189-1185; (21) 2189-1997

- Mecanismos de comunicação/reclamações/sugestões

Deverão ser encaminhadas para o Encarregado da Divisão através do e-mail funcional: bnrj-56/bnario/Mar.

8.4.3 - Divisão de Prefeitura

- Horário de atendimento: 09h10 às 11h30 e 13h15 às 16h
- Serviços oferecidos: serviços de construção e reformas de pequena monta, como construção de bases de cimento, de calçadas com meio-fio, levantamento de pequenas construções em alvenaria, substituição de piso, pintura, etc.

- Prazo de atendimento
- Identificação pelo responsável pelo atendimento: Mestre e Contra-Mestre
- Mecanismos de comunicação
- Telefone: (21) 2189-1854 / (21) 2189-1186.



8.5 - Assessoria de Gestão Ambiental

A Assessoria de Gestão Ambiental tem sua estrutura, distribuição organizacional, demandas administrativas e o Planejamento Estratégico para a consecução do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da BNRJ. Possui as seguintes funções em sua estrutura: Assessor Ambiental, Supervisor da Gestão Ambiental, Supervisor de Adestramento, Supervisor de Finanças e um Auxiliar da Gestão Ambiental.

Serviços oferecidos:

- Promover a divulgação a todas as pessoas do Complexo Naval de Mocanguê, por meio de Plano de Dia e Informativo Eletrônico da Internet (Jornal o Dique), a Política Ambiental da Base Naval do Rio de Janeiro;

- Estabelecer procedimentos para prover o manejo e a destinação ambientalmente correta dos resíduos gerados no Complexo Naval de Mocanguê, em conformidade com a legislação ambiental em vigor; e

- Promover a coleta seletiva de resíduos das Organizações Militares do Complexo Naval de Mocanguê e destinar para empresa contratada da coleta, processamento e comercialização de resíduos sólidos urbanos recicláveis ou reutilizáveis, em áreas com sistema de coleta seletiva de lixo, efetuados por associações ou cooperativas formadas exclusivamente por pessoas físicas de baixa renda reconhecidas pelo poder público como catadores de materiais recicláveis, com o uso de equipamentos compatíveis com as normas técnicas, ambientais e de saúde pública.

Os documentos são publicados no portal eletrônico da intranet da BNRJ. O usuário do serviço público que necessitar de comunicação com a Assessoria de Gestão Ambiental, poderá utilizar o telefone (21) 2189-1100 ou 1356. O setor fica localizada no prédio do Comando. No que tange aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações, basta ao usuário utilizar o e-mail: bruno.carneiro@marinha.mil.br e manifestar-se para obtenção de uma resposta, caso não prefira entregar o documento pessoalmente na Secretaria do Comando.

9 - INFORMAÇÕES GERAIS

- Procedimentos para Atender a Reclamações/Sugestões

Deverão ser encaminhadas para o Encarregado da Divisão através do e-mail funcional: bnrj-0301/bnario/Mar.



- Mecanismos de Comunicação Geral

Telefone: (21) 2189-1336; e email: manasses.lucena@marinha.mil.br

- Sistema de Sinalização Visual

Facilitando sua localização, as dependências da Base 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 dependências da Base são limpas diariamente, em respeito ao bem-estar de todos.

- 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”.

10 - COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:

- Os servidores da BNRJ se comprometem a prestar um atendimento transparente e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade do ser humano, 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 BNRJ 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; e

- 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.

11 - REFERÊNCIAS

- Decreto Nº. 9.094, de 17 de julho de 2017, instituiu a “Carta de Serviços ao Usuário”; e

- EMA-134 - Manual de Gestão Administrativa da Marinha.