



BASE NAVAL DE VAL DE CÃES

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços aos Usuários foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem por objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pela organização, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos para os usuários.

Este documento divulga todos os serviços que a Base Naval de Val de Cães oferece, orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado, antes de acessados pelo público alvo.

Por conhecer o usuário como cliente parceiro, a Carta de Serviço da Base Naval de Val de Cães também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados.

Ao divulgar seus serviços e procedimentos de atendimento, a Base Naval de Val de Cães mantém o seu objetivo estratégico na direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre a busca de excelência nos seus serviços prestados e na confecção dos seus produtos.

SIDNEY GOUVEIA DA SILVA
Capitão de Mar e Guerra
Comandante

INFORMAÇÕES GERAIS

LOCALIZAÇÃO

Rodovia Arthur Bernardes S/N – Val de Cans.
Belém-PA – CEP: 66110-300.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda à Sexta-feira no horário de 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas.
Observação: Não há expediente nos feriados e dias de Licença Administrativa.

SERVIÇOS OFERECIDOS

1. Docagem em dique seco e flutuante;
2. Encalhe em Carreira;
3. Facilidades Portuárias;
4. Construção Naval; e
5. Reparos Navais dos seguintes tipos:
 - Eletrônicos;
 - Elétricos;
 - Estruturais;
 - Mecânicos;
 - Motores;
 - Caldeiraria;
 - Refrigeração;
 - Jateamento;
 - Revisão de balsas salva-vidas, coletes infláveis e botes salva-vidas; e
 - Inspeções e testes.

SUMÁRIO

IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	4
• MISSÃO.....	4
• NEGÓCIO.....	4
• VISÃO DE FUTURO.....	5
• VALORES.....	5
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	6
• USUÁRIOS: CLIENTES EXTRA MB.....	10
• USUÁRIOS: NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS.....	11
• CONTATOS ÚTEIS.....	15
COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....	16
• COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	16
• CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO.....	16
• MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.....	16

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

“AQUI SE GARANTE A PRESENÇA NAVAL NA AMAZÔNIA!”

MISSÃO

Prestar apoio logístico fixo às Forças e unidades navais da Marinha do Brasil que operem nas águas marítimas, fluviais ou ribeirinhas, sob jurisdição do Comando do 4º Distrito Naval, a fim de contribuir para a defesa da navegação de interesse nacional e para o controle dessas áreas.

NEGÓCIO

Para a consecução do seu propósito, cabe a Base Naval de Val de Cães (BNVC) a execução das seguintes tarefas, dentre outras:

1. Prover facilidades de estacionamento, docagem ou encalhe aos navios da MB estacionados ou em trânsito, de acordo com suas capacidades;
2. Prover serviços de manutenção e reparos de 2º e 3º escalão para os navios da MB e Extra MB atracados na área ou em trânsito, compatíveis com as suas disponibilidades;
3. Prestar apoio em serviços de Engenharia às OM subordinadas do Com4ºDN (exceto serviços de projeto);
4. Prover apoio de locomoção e alojamento para o pessoal dos navios e OM subordinadas ao Com4ºDN; e
5. Apoiar ou prestar serviços a outros clientes, de acordo com as disponibilidades de recursos materiais e humanos e capacidade industrial instalada.

Para cumprir a missão, a BNVC dispõe dos seguintes meios:

1. Dique Seco “Almirante Raul Barros”;
2. Dique Flutuante “Almirante Manoel Carneiro da Rocha”;
3. Carreira nº4;
4. Bacia de Operação de Manobras;
5. Oficinas de Reparo de Armamento, Eletrônica e Eletricidade (BN-21), Oficinas Mecânicas (BN-22), Oficinas Estruturais, Metalúrgicas e de Embarcações Miúdas (BN-23) e Docagem e Oficinas Complementares (BN-24);
6. Rebocador de porto SCHRAMM; e
7. Píer para atracação de navios com facilidades de apoio.

VISÃO DE FUTURO

Ser até 2025 uma OMPS-I moderna e com o parque industrial com capacidade operacional plena de realizar, com a acuracidade planejada, atividades de manutenção e reparo dos meios navais, bem como prestar apoio logístico de excelência às Unidades Navais da MB.

VALORES

Como forma de buscar a excelência gerencial, é fundamental que a atuação de todos que servem na BNVC seja orientada pelos seguintes valores, que são guias genéricos para a decisão e a ação:

- a) **Transparência:** condução das atividades desta Base Naval de maneira ética, agindo sempre com honestidade, confiança, respeito e lealdade no relacionamento com os públicos interno e externo;
- b) **Cooperação:** reconhecimento dos serviços 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 BNVC;
- d) **Proatividade:** atuação com alto grau de responsabilidade social e iniciativa pessoal e coletiva, desenvolvendo-se a criatividade para a superação de desafios nos diferentes processos organizacionais;
- e) **Valorização dos princípios fundamentais que regem as Forças Armadas:** hierarquia e disciplina;
- f) **Comprometimento:** envolvimento do pessoal no trabalho com alto grau de responsabilidade; e
- g) **Qualidade dos serviços prestados:** preocupação em atingir o nível de excelência nos serviços com precisão e em conformidade com o alto padrão estabelecido.

SERVIÇOS OFERECIDOS DE REPAROS NAVAIS E EM EQUIPAMENTOS NAVAIS

1 - AJUSTAGEM:

- **Ajustagem Mecânica:** serviços de ajustagem mecânica em flanges, engrenagens, eixos, mancais acoplamentos, carenagens, fusos e peças semiacabadas;
- **Bombas:** manutenção, reparo em bombas centrífugas, submersas, de lóbulos, de fuso, de engrenagens e de diafragma;
- **Válvulas:** manutenção e reparo em válvulas hidráulicas, tipo esfera, globo, globo angular, borboleta e gaveta; e
- **Aparelhos de Força:** manutenção e reparo em mecanismos de máquinas de suspender e fundear, máquinas de reboque, cabrestantes, amantilhos, guinchos e guardins.

2 - ARMAMENTO:

- Manutenção e reparo de 3º escalão nos canhões BOFORS 40 mm/L70 e 40 mm/L60, no canhão de salva ARMSTRONG 47 mm, nas metralhadoras OERLIKON 20 mm, nas metralhadoras GAM-B01 e em minas submarinas SAUTTER-HARLLE SH-60.

3 - BALSAS SALVA-VIDAS, COLETES INFLÁVEIS E BOTES INFLÁVEIS:

- Revisão de balsas salva-vidas das marcas Angeveniery, Nautiflex, Zodiac e coletes infláveis; e
- Revisão de botes infláveis e embarcações miúdas de até 10 toneladas.

4 - CALDEIRARIA

- Serviços de corte de chapas metálicas;
- Solda por eletrodo revestido de aço carbono;
- Solda oxiacetilênica;
- Solda Mig/Mag.
- Reparo de redes e tubulações de aço carbono, aço galvanizado, cupro-níquel, aço inox e cobre;
- Reparos em defletores, bases e proteção de antenas, soldadas e/ou rebitadas; reparo de portas estanques e agulheiros;
- Substituição de chapas das obras vivas e mortas, confecção de bases, jazentes;
- Reparos de tanques; e
- Calandragem de chapas até 5/16", fabricação de cantoneiras de canto boleado de chapas; e

5 - CONSTRUÇÃO NAVAL:

- Construção de lanchas em alumínio naval de até 5 ton.

6 - DOCAGEM E ENCALHE:

DOCAGEM, DESDOCAGEM E ENCALHE DE EMBARCAÇÕES NOS SEGUINTE DIQUES E CARREIRA:

a) Dique seco "Almirante Raul Barros":

- Comprimento: 225,00 m;

- Boca: 24,00/33,00 m;
- Profundidade máxima alagado: 11,00 m; e
- Capacidade: 40.000,00 ton.

b) Dique Flutuante “Almirante Manoel Carneiro da Rocha”:

- Comprimento: 70,00 m;
- Boca: 19,50 m;
- Calado máximo: 6,00 m; e
- Capacidade: 1.000,00 ton.

c) Carreira nº 4:

- Comprimento total dos trilhos: 90,00 m;
- Comprimento do carro de encalhe: 23,0 m;
- Boca do carro de encalhe: 6,00 m; e
- Embarcações até 120 ton/boca máxima 6,00 m.

BACIA DE OPERAÇÕES DE MANOBRAS:

Bacia de Operação:

- Profundidade máxima de alagamento: 5 m;
- Boca: 13 m;
- Comprimento: 70 m; e
- Limite de segurança no alagamento: 4 m.

REBOCADOR DE PORTO (SCHRAMM):

Rebocador de Porto para utilização de manobras de docagens/desdocagens e atracação/desatracação de navios.

7 - ELETRICIDADE:

- Manutenção de quadros elétricos principais e de emergência de navios;
- Manutenção do sistema de iluminação de bordo: reparo e troca de cabeamento e luminárias;
- Serviços em instalações elétricas internas dos navios (força e comando); e
- Manutenção em quadros de acionamento e controle de equipamentos navais.

8 - ELETRÔNICA:

- Manutenção em nível de sistema e subunidades e instalação dos seguintes equipamentos: antenas; fontes de Alimentação; navegador Satélite GP 500 (Somente Instalação); radiogoniômetros; Receptores HF; e transceptores HF, VHF e UHF.
- Manutenção em nível de sistema, instalação, ajuste de módulos/cartões e reparo de unidades menos complexas de radares; e
- Instalação de radares FURUNO.

9 - ENGRENAGENS REDUTORAS:

- Ajustagem e alinhamento.

10 - ISOLAMENTO TÉRMICO:

- Isolamento térmico de áreas quentes ou frias, em redes e tubulações.

11 - INSPEÇÕES E TESTES COM EMISSÃO DE LAUDO TÉCNICO:

- Testes de cargas em búricas;
- Testes de estanqueidades em tanques;
- Testes de cargas em quadros e redes de convôo;
- Testes de atrito em convôo;
- Inspeção visual e dimensional de ferros, amarras e acessórios;
- Inspeção visual e por líquido penetrante em cordões de solda;
- Inspeção visual de cabos em aço;
- Inspeção visual de esquema pintura conforme ENGENALMARINST específica;
- Ensaio mecânico em talha de corrente;
- Inspeção visual e teste de cargas em redes para transporte de cargas;
- Inspeção visual e teste de cargas em estropos de cabo de aço e de cabo de fibra sintética;
- Inspeção e testes de cargas de cintas planas;
- Inspeções e testes em aparelhos de carga instalados a bordo dos navios da MB;
- Testes hidrostáticos e pneumáticos de tanques em geral;
- Medição de Espessura por Ultrassom em Chapas de Aço ou Alumínio;
- Testes de Manômetros em bancada; e
- Testes hidrostáticos de leme.

12 - JATEAMENTO:

- Jato de escória hidrojateamento.

13 - MECÂNICA NAVAL:

- Reparo em sistemas de governo e propulsão de embarcações;
- Inspeção em linhas de eixo, mancais de sustentação e lemes, desmontagem, alinhamento e montagem;
- Inspeção em hélices;
- Balanceamento estático de hélices; e
- Troca de selo.

14 - MOTORES ELÉTRICOS:

- Manutenção de motores até 50 CV, geradores marítimos, motores de arranque e alternadores de corrente contínua;
- Reparos e troca de escovas;
- Rebobinagem do estator;
- Troca de rolamentos;
- Reparo e troca de retentores;
- Reparo e troca de ponte de diodos;
- Aplicação de dielétrico;

- Medição de resistência interna; e
- Limpeza geral e montagem e desmontagem de carcaça.

15 - MOTORES DE COMBUSTÃO:

- Reparo, ajuste e alinhamento de motores.

16 - PINTURA

- Pintura de embarcações e chapas metálicas.

17 - USINAGEM, TORNO E FRESA

- Confeção de engrenagens de dentes retos, inclinados, estriados internos externos, rasgos chavetas, etc.; Aplainamento de superfícies de até 6 metros;
- Mandrilamento de 500 mm de diâmetro e 2.000 mm comprimento;
- Usinagens de eixos de 600 mm de diâmetro e 18 metros de comprimento;
- Execução de rosca de 5 a 48 fios;
- Fabricação de peças cilíndricas e planas em tornos mecânicos, com possibilidade de abertura, de roscas internas e externas;
- Usinagem cilíndrica de até 1.200 mm de comprimento e 380 mm de diâmetro;
- Confeção de parafusos, porcas, buchas, eixos, engrenagens, sextavados, flanges, pinos, hastes e chavetas;
- Usinagem e acabamento de mancais;
- Usinagem sedes e contra-sedes de válvulas; e
- Verificação e correção de empeno em eixos.

USUÁRIOS: CLIENTES EXTRA-MB

1 - Gerência Extra-MB

1.1 - Localização e funcionamento:

A Gerência Extra Marinha localiza-se no prédio do Departamento de Administração da Base Naval de Val de Cães.

1.2 - Serviços Oferecidos aos Clientes Extra-MB:

- Docagem em dique seco (acordo programação e disponibilidade);
- Encalhe em Carreira (acordo programação e disponibilidade); e
- Facilidades Portuárias (verificação prévia e disponibilidade):
 - Utilização de Cais ou Píer;
 - Fornecimento de água doce;
 - Fornecimento de energia elétrica - 220/440 V;
 - Guindaste sobre rodas (com capacidade 60 Ton);
 - Empilhadeiras;
 - Fornecimento de ar comprimido;
 - Rebocador de porto (manobra restrita à área da BNVC);
 - Coleta de lixo (resíduos sólidos e secos / sucatas);
 - Coleta de lixo (resíduos orgânicos);
 - Utilização de banheiro;
 - Locação de prancha;
 - Locação de espias (cabos);
 - Teste com explosímetro (com emissão de Laudo Técnico); e
 - Fornecimento de bancada.

- Máquinas Operatrizes (verificação prévia de disponibilidade):
 - Torno horizontal e vertical;
 - Mandriladoras;
 - Plaina de mesa;
 - Furadeira radial;
 - Furadeira de bancada;
 - Guilhotina;
 - Viradeira manual e elétrica;
 - Calandra;
 - Serra mecânica e elétrica (corta tubo);
 - Macaco hidráulico manual;
 - Martetele;
 - Cutelo;
 - Girafa hidráulica até 1 ton;
 - Prensa hidráulica; e
 - Máquina de solda.

1.3 - Identificação dos responsáveis pelo atendimento:

Gerente Extra-MB - Servidor Civil Eldimberg Souza da CUNHA.

Contatos: (91) 3216-4379 ou (91) 982144281. E-mail: eldimberg.cunha@marinha.mil.br.

USUÁRIOS: NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS

2 - Gerência de Reparos Navais

2.1 - Localização e funcionamento:

A Gerência de Reparos Navais localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Naval de Val de Cães.

2.2 - Serviços Oferecidos:

- Coordenação dos serviços relativos aos reparos de 2º escalão e aos Períodos de Manutenção (PM) dos navios, executados pelo Departamento Industrial, de forma a possibilitar o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Supervisão dos PM dos navios realizados na BNVC; e
- Acompanhamento da execução dos reparos nos Navios.

2.3 - Identificação do responsável pelo atendimento:

- Gerente de Reparos Navais - Capitão de Corveta (EN) CÉSAR AUGUSTO Carneiro Silva.
- Contatos: E-mail: cesar.carneiro@marinha.mil.br.

3. Departamento de Administração

3.1 - Divisão de Apoio

3.1.1 Seção de Manutenção de áreas comuns.

Realiza diversos serviços de manutenção, conservação e urbanização das áreas comuns e esportivas do Complexo Naval de Val de Cães, os quais são cobrados na taxa de Condominial no item Urbanização (corte de grama, poda de árvores, reconstrução das calçadas, etc. A solicitação desses serviços é realizada por meio de mensagem ou pelo contato no telefone 3216-4313.

3.2 - Seção de Telemática

a) Serviço de Telemática

A Seção de Tecnologia da Informação (TI) (BNVC-13.2) está estruturada para atuar nas áreas de TI de Redes, "hardware", "software", manutenção de computadores, Sistemas da MB, cumprindo e mantendo atualizados os documentos normativos relacionados com as atividades de TI emanados pela Administração Naval e seus desdobramentos em relação à BNVC. Analisa, propõe e implanta soluções para a melhoria do desempenho da Rede, avaliando os sistemas implantados e, se for o caso, propor a criação de novas arquiteturas tecnológicas de informação. Na área de Rede Local, presta suporte aos equipamentos e dispositivos de conectividade da Rede Local. Controla o acesso aos recursos da rede, mediante a concessão de direitos aos usuários definida pelo OSIC e garante a proteção da rede da BNVC por meio de instalação e atualização constante dos programas antivírus em todas as máquinas.

Telefone para contato: 3216-4315.

b) Telefonia

A Seção de Telefonia é responsável por ativar ou desativar linhas telefônicas para as OM apoiadas e Navios. O pedido de ativação ou desativação das linhas deverá ser realizado por meio de mensagem à BNVC. As linhas telefônicas destinadas aos Navios da MB atracados são fixas e limitadas. Existem à disposição, ao longo dos Cais e Dique, caixas de conexão para o fornecimento de ramais telefônicos. Em caso de emergência, as OMs apoiadas e Navios deverão entrar em contato com a central telefônica, solicitando serviço de reparo. Contato: Central Telefônica (91) 3216-4565.

3.3 - Seção de Transporte (BNVC-13.3)

3.3.1 - Serviço de Guindaste

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

CAMINHÃO MUNCK 8Ton(CAPACIDADE DE CARGA DA LANÇA)						
2 m	4,02 m	5,82 m	7,62 m	9,45 m	11,38 m	13,40 m
8.000 Kg	3.980 Kg	2.749 Kg	2.099Kg	1.586 Kg	1.296 Kg	935 Kg

CAMINHÃO MUNCK 4Ton(CAPACIDADE DE CARGA DA LANÇA)						
2 m	3,3 m	4,5 m	5,6 m	6,7 m	7,2 m	8 m
4.000 Kg	2.660 Kg	2.000 Kg	1.600 Kg	1.330 Kg	1.140 Kg	800 Kg

3.3.2 - Serviço de Caminhões

CAMINHÕES			
NOMENCLATURA	PLACA	CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	CAPACIDADE DE CARGA
CAMINHÃO AUTO-TANQUE 12.000 L	OTN 7853	03	12.000 L
CAMINHÃO CARROCERIA	HOE 6045	03	6.000 kg
CAMINHÃO CARROCERIA	OTJ 1581	03	6.000 Kg
CAMINHÃO REBOQUE	OTB 4254	03	4.000 kg
CAMIN. BAÚ (ISOTÉRMICO)	OFS 7593	03	13 M ³ ou 6.000 kg
HYUNDAI EX10	S/PLACA	03	S/Carroceria

3.3.3 - Apoio de Viaturas

A Seção de Transportes também realiza apoio de viaturas para transporte de pessoal e de material.
Contato: (91) 3216-4313

VIATURA	PLACA	CAPACIDADE DE PASSAGEIROS
FORD FIESTA	NSW-0423	05
GM CLASSIC	OFS-7643	05
GM S10 CABINE SIMPLES	OTI-0207	03
RENAULT MASTER	RXA-9F36	15
ÔNIBUS VOLVO	OTH-5855	50
PICK-UP S-10	OTI 0207	03
FORD TRANSIT (VAN)	OTH 6145	13
FIAT DUCATO (VAN)	NSW 3848	15
NISSAN/X TERRA	JKH 3731	05

3.4 - Divisão de Segurança (BNVC-14)

3.4.1 - Propósito

A Divisão de Segurança da BNVC tem como tarefa principal estabelecer um conjunto de medidas destinadas a prevenir e obstruir ameaças de qualquer natureza dirigidas a pessoas, dados, conhecimentos, materiais, áreas e instalações da Base Naval de Val de Cães (BNVC).

3.4.2 - Regras para Entrada e Saída de Material

Todo militar, servidor civil, fornecedor, prestador de serviço, tripulante de navio extra-MB ou visitante, estando a bordo de viaturas oficiais, veículos particulares ou mesmo em deslocamento a pé, deverá adotar os seguintes procedimentos por ocasião da entrada e saída de material:

- a) quando da entrada de material de fornecedores na OM, 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) para a 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;
- c) todo material que necessite sair da OM deverá estar acompanhado da Papeleta de Autorização de Saída de Material, assinada pelo Oficial responsável, que deverá ser apresentada por quem estiver de posse aos militares de serviço na Sala de Estado, por ocasião da saída; e
- d) em se tratando de material enquadrado como "Resíduos para Descarte", o emissor deverá, além dos documentos supracitados, 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 – (91) 3216-4497; e
Divisão de Segurança – (91) 3216-4312.

3.4.3 - Estacionamento

Na Divisão de Segurança são fornecidos os Cartões de Veículos e adesivos veiculares destinados ao controle de trânsito e estacionamento para os Militares ou Servidores Civis da base, firmas prestadoras de serviços, profissionais autônomos e contratados, Militar ou Servidor Civil lotado em OM apoiadas e navios atracados/docados no complexo.

O estacionamento de veículos 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 Base Naval de Val de Cães 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: (91) 3216-4312.

3.5 - Divisão de Saúde (BNVC-15)

A Divisão de Saúde da BNVC tem como tarefa principal o atendimento emergencial às atividades industriais, realização de Inspeções de Saúde (IS) pelo Médico Perito Isolado (MPI) em cooperação com a Junta Regular de Saúde do Hospital Naval de Belém (JRS/HNBe) e secundariamente, o atendimento clínico ambulatorial à tripulação. Telefone: (91) 3216-4314.

CONTATOS ÚTEIS

DEPARTAMENTO/DIVISÃO/SEÇÃO	TELEFONE/E-MAIL
EXTRA MARINHA	3216-4379 eldimberg.cunha@marinha.mil.br
PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (PCP)	3216-4360 alves.araujo@marinha.mil.br
GERÊNCIA DE REPAROS NAVAIS	3216-4326 cesar.carneiro@marinha.mil.br
DEPARTAMENTO INDUSTRIAL	3216-4320 elaine.rodino@marinha.mil.br stephanie@marinha.mil.br
OFICINA MECÂNICA	3216-4322 paulo.forte@marinha.mil.br
OFICINA DE MOTORES	3216-4353 bruna.norat@marinha.mil.br
OFICINA DE REFRIGERAÇÃO	3216-4568 bruna.norat@marinha.mil.br
OFICINAS ESTRUTURAIS, METALÚRGICAS, E EMBARCAÇÕES MIÚDAS	3216-4323 andressa.otto@marinha.mil.br
OFICINA DE SONDAÇÃO E TESTE	3216-2409 wilton.paixao@marinha.mil.br
OFICINA DE REPAROS DE ARMAMENTO, ELETRÔNICA E ELETRICIDADE	3216-4325 / 3216-4423 bruna.brasileiro@marinha.mil.br lucival@marinha.mil.br
DELINEAMENTO	3216-4336 leiliane@marinha.mil.br

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

- Com o intuito de aprimorar a visibilidade da BNVC no âmbito da iniciativa privada e incrementar as ações de comunicação social, a BNVC divulga suas competências em exposições de produtos de Defesa e seminário sobre a atividade fim.
- Os profissionais desta organização se comprometem a atender os usuários com atenção, respeito e cortesia no atendimento.
- Prestar um atendimento claro, rápido e objetivo, pautado na ética e no valor, dando ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.
- Empenhar ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação. Os serviços que possam requerer maior prazo, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas cumpridas, às etapas pendentes e às estimativas de prazos.
- Elogios, sugestões, ou reclamações podem ser encaminhados para o “Fale Conosco”, por meio de acesso à página na intranet www.bnvc.mb e na internet www.bnvc.mar.mil.br, e assim que recebidos serão prontamente respondidas aos usuários.

CRITÉRIO DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos conforme a ordem de chegada para clientes extra-MB. Da mesma forma, para clientes MB, com a ressalva de mudança de prioridade que possa ocorrer dada pelas decisões competentes.

MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- Página da intranet
www.bnvc.mb
- Secretaria e Comunicações
Tel.: (91) 3216-4352 / Sistelma: 8411-4327
E-mail: bnvc.secom@marinha.mil.br