

MARINHA DO BRASIL

COMANDO DO DESENVOLVIMENTO
DOCTRINÁRIO DO CORPO DE
FUZILEIROS NAVAIS



Carta de Serviços ao Usuário

AUTORIDADES DA CADEIA DE COMANDO

Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra ALMIR **GARNIER** SANTOS

Comandante Geral do Corpo de Fuzileiros Navais

Almirante de Esquadra (FN) JORGE **ARMANDO** NERY SOARES

Comandante do Desenvolvimento Doutrinário do Corpo de Fuzileiros Navais

Contra-Almirante (FN) **NÉLIO** DE ALMEIDA

SUMÁRIO

	Páginas
1.0 APRESENTAÇÃO.....	04
2.0 LOCALIZAÇÃO.....	05
3.0 VALORES INSTITUCIONAIS.....	05
4.0 MISSÃO.....	06
5.0 VISÃO DE FUTURO.....	06
6.0 COMPROMISSO COM OS USUÁRIOS/CIDADÃOS.....	07
7.0 SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS/CIDADÃOS.....	07
7.1. PORTAL DO CONHECIMENTO DO CFN.....	07
7.2. REVISTA ÂNCORAS & FUZIS.....	08
7.3. FORMULAÇÃO DOUTRINÁRIA.....	09
7.4. ASSESSORAMENTO DOUTRINÁRIO.....	10
8.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	11

1.0 - APRESENTAÇÃO

A “Carta de Serviços ao Usuário” foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e tem por objetivo informar aos cidadãos/usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, bem como as formas de acessá-los, e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Visando à divulgação da Carta de Serviços, o Comando do Desenvolvimento Doutrinário do Corpo de Fuzileiros Navais (CDDCFN), consoante as diretrizes do Governo Federal, têm por objetivo ampliar e facilitar o acesso do cidadão/usuário do público externo ou do seu pessoal interno aos seus serviços e, desta forma, estimular a sua participação no monitoramento do setor público, buscando estabelecer um canal virtuoso de comunicação com o cidadão/usuário do sistema e, por conseguinte, atribuir maior visibilidade e transparência quanto aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM). Portanto, por meio do controle social, visa promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado e, conseqüentemente, obter um relacionamento de transparência entre o cidadão/usuário e a OM, permitindo assim, que a sociedade fiscalize e controle nossos serviços por meio de avaliação periódica.

A divulgação desta carta contribui para uma melhoria na gestão da qualidade dos serviços públicos prestados e apresenta os mais relevantes serviços que esta Instituição oferece ao cidadão/usuário, ao público externo ou ao seu pessoal interno, apresentando de forma clara e objetiva, seus requisitos, finalidades e características e, oportunamente, fazendo uma descrição detalhada sobre a maneira como cada um deles é processado, antes mesmo de ser acessado pelo público-alvo.

Dentro deste contexto, a divulgação da carta de serviço vem consolidar o compromisso de melhor atender ao cidadão/usuário e o CDDCFN tem o firme propósito de ratificar o objetivo estratégico de conferir visibilidade e confiabilidade no processo de melhoria contínua de suas ações, visando, prioritariamente, assegurar a excelência dos serviços organizacionais prestados.

2.0 – LOCALIZAÇÃO



Rua Magno Martins, s/nº – Ilha do Governador
Rio de Janeiro – CEP 21911-430 – RJ
Tel: (21) 3386-4516 – cddcfn.secom@marinha.mil.br
"Intranet": <http://cddcfn.mb/index.php/pt/>

3.0 - VALORES INSTITUCIONAIS

- Honra;
- Competência;
- Determinação;
- Profissionalismo;
- Comprometimento;
- Criatividade;
- Ética;
- Espírito de Corpo;
- Integridade;
- Qualidade; e
- Tradição.

4.0 - MISSÃO

Contribuir para o desenvolvimento da doutrina dos Fuzileiros Navais, num contexto doutrinário mais amplo estabelecido pelo Estado-Maior da Armada (EMA), para o aprimoramento da formação de recursos humanos e do material de uso exclusivo e preponderante de Fuzileiros Navais.

Para consecução do seu propósito cabe ao CDDCFN as seguintes tarefas:

I - Administrar o detalhamento da doutrina dos Fuzileiros Navais, em consonância com as diretrizes emanadas pelo CGCFN, EMA e MD;

II – Desenvolver os estudos, pesquisas e experimentos necessários ao detalhamento da doutrina e a outros conhecimentos de interesse do CFN;

III - Assessorar o CGCFN quanto à integração da doutrina, do material e dos recursos humanos para o preparo e emprego dos Fuzileiros Navais, em coordenação com o CPesFN e CMatFN;

IV - Administrar o Sistema de Gestão de Conhecimentos de Fuzileiros Navais;

V - Disseminar a doutrina dos Fuzileiros Navais e demais conhecimentos julgados de interesse do CFN;

VI - Contribuir para divulgar para o público externo o papel do CFN na Defesa Nacional; e

VII - Acompanhar as necessidades do CFN relativas aos Conhecimentos Operativos.

Em situação de mobilização, conflito, estado de defesa, estado de sítio, intervenção federal e em regimes especiais, cabe ao CDDCFN as tarefas que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização Marítima e as emanadas pelo Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

5.0 - VISÃO DE FUTURO

O CDDCFN consolidar-se-á no âmbito do Corpo de Fuzileiros Navais, como o setor de referência para os assuntos relativos ao detalhamento doutrinário, elaborando e revisando manuais, com conteúdo atual e relevante, de acordo com as demandas do setor operativo e de ensino.

Para tal, o CDDCFN integrará ao Sistema de Gestão de Conhecimento do Corpo de Fuzileiros Navais (SGC-CFN) os aprendizados adquiridos em exercícios, operações e cursos; as conclusões alcançadas nos trabalhos acadêmicos dos cursos de carreira (CAOCFN, CEMOS e CPEM); as informações obtidas em Intercâmbios e Simpósios e nas experimentações realizadas no Centro de Avaliação da Ilha da Marambaia (CADIM).

A meta maior do CDDCFN consiste em ampliar sua contribuição com o aprimoramento do preparo das unidades operativas por meio de:

- estabelecimento de indicadores de desempenho de todas as atividades desenvolvidas pelos GptOpFuzNav;
- desenvolvimento de capacidades operacionais de combate levando em consideração os aspectos de Doutrina, Organização, Treinamento, Material, Liderança, Pessoal e Instalações;
- disponibilização de instalações, áreas de adestramento e simuladores que permitam o aprestamento dos Fuzileiros Navais.

6.0 - COMPROMISSO COM O USUÁRIO/CIDADÃO

a) Conhecimento

- Disponibilização de acesso *latu sensu* de toda amplitude doutrinária do CFN, através do PORTAL DO CONHECIMENTO DO CFN.

b) Formas de Comunicação

Em caso de dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações, entre em contato através de algum dos meios abaixo:

- E-mail para contato: cddcfm.secom@marinha.mil.br

- Telefone: (21) 3386-4516

- RETELMA: 8129-4516

7.0 - SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS/CIDADÃOS

7.1 - PORTAL DO CONHECIMENTO DO CFN

Descrição	Portal eletrônico onde é disseminada ampla gama de Publicações e Periódicos Nacionais e Estrangeiros voltados à pesquisa e consolidação de doutrina.
Requisitos	Necessário possuir acesso à intranet MB. Acesso através do sítio eletrônico: http://cddcfm1.cddcfm.mb:8080/share/page/site/portal-do-conhecimento/dashboard
Forma de prestação do serviço	Acesso ao sítio eletrônico do CDDCFN
Forma de comunicação com o solicitante	Acesso ao sítio eletrônico do CDDCFN
Locais e às formas de acessar informações	Acesso através do sítio eletrônico: http://cddcfm1.cddcfm.mb:8080/share/page/site/portal-do-conhecimento/dashboard
Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível	Formas de contato: cddcfm.secom@marinha.mil.br Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516

7.2 – REVISTA ÂNCORAS & FUZIS

Descrição	A revista Âncoras e Fuzis é um consagrado periódico do Corpo de Fuzileiros Navais, editado pelo Comando do Desenvolvimento Doutrinário do CFN. A revista tem como objetivo apresentar ao público da Marinha do Brasil, de outras Forças e de outras instituições aspectos relacionados à Doutrina e à formação de recursos humanos, além de matérias referentes aos campos histórico, profissional e pedagógico que se relacionem à atividade militar.
Requisitos	Para envio de artigos a serem publicados na Revista Âncoras & Fuzis, os seguintes requisitos devem ser observados: Os artigos não devem exceder seis laudas; O formato preferido é o LibreOffice (.odt); Identificação do autor; Referências: de acordo com a NBR 6023; Fonte: Times New Roman, tamanho 12, espaço 1,5 e margens de 2,5 cm; Figuras e gráficos: de maneira geral, deve-se evitar o uso excessivo de figuras/gráficos (máximo 6). Elas podem vir ao longo do texto, mas solicita-se, também, o seu envio separado, isto é, em um outro arquivo. Os artigos devem ser enviados para as caixas postais cddcfn-60 e/ou cddcfn-61, aos cuidados do Departamento de Difusão do CDDCFN.
O Prazo para comunicação das medidas adotadas ou propostas às partes interessadas	Os artigos que cumprirem as normas acima passarão por um processo de avaliação e revisão. Ao fim desse processo, o autor será notificado, via e-mail, de que seu artigo foi aceito (ou não) e que aguardará a primeira oportunidade de impressão.
Forma de prestação do serviço	Revista impressa anualmente com compilação de artigos selecionados.
Forma de comunicação com o solicitante	A comunicação com o solicitante se dará por meio de resposta ao e-mail enviado ou do telefone de contato informado pelo usuário.
Locais e às formas de acessar informações	Solicitações para recebimento da revista devem ser enviadas para: cddcfn.secom@marinha.mil.br
Aos usuários que farão jus à prioridade do serviço	Os atendimentos serão realizados conforme prioridade estabelecida no momento do atendimento.
Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	Sugestões ou reclamações devem ser enviadas para: Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516 Ou e-mail cddcfn.secom@marinha.mil.br
Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do assessoramento solicitado	Telefone: (21) 3386-4513 RETELMA: 8129-4513 Ou do e-mail edson@marinha.mil.br

7.3 – FORMULAÇÃO DOUTRINÁRIA

Descrição	O CDDCFN elabora Notas Doutrinárias e formula, revisa e atualiza os manuais da série CGCFN que são encaminhados para aprovação do Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais
Requisitos	Manuais da Série CGCFN - Programa de Desenvolvimento Doutrinário do Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais; e Notas Doutrinárias – Análise de relatório de operações e exercícios, além do próprio acompanhamento das atividades operativas em que o CFN está envolvido.
Etapas para processamento	Envio da demanda pelo CGCFN; Recebimento e tratamento realizado pelo CDDCFN; Envio para aprovação do CGCFN.
O Prazo para comunicação das medidas adotadas ou propostas às partes interessadas	Os manuais serão revisados de acordo com o planejamento previsto no Programa de Desenvolvimento Doutrinário do Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais
Forma de prestação do serviço	Documentos tramitados em meio digital por meio do SIGDEM.
Forma de comunicação com o solicitante	A comunicação com o solicitante se dará por meio de resposta à mensagem enviada via SIGDEM, ao e-mail enviado ou por meio de telefone de contato informado pelo usuário.
Locais e às formas de acessar informações	Os manuais da série CGCFN encontram-se disponíveis no Portal do Conhecimento ou no sítio de intranet do CGCFN. As Notas Doutrinárias estão disponíveis pelo Portal do Conhecimento.
Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	Sugestões ou reclamações devem ser enviadas para: Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516 Ou do e-mail cddcfm.secom@marinha.mil.br
Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do assessoramento solicitado	O andamento do atendimento pode ser consultado através do: Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516 Ou do e-mail cddcfm.secom@marinha.mil.br

7.4 – ASSESSORAMENTO DOUTRINÁRIO

Descrição	Assessoramento de cursos e exercícios no âmbito do Corpo de Fuzileiros Navais e do Ministério da Defesa com a finalidade de verificar a doutrina existente e a necessidade de sua atualização ou a formulação de doutrina de emprego específica.
Requisitos	Mensagem administrativa solicitando o acompanhamento de determinada operação, exercício ou curso.
Etapas para processamento	Solicitação por meio de mensagem administrativa. Preparação interna; Assessoramento in loco; Formulação de relatório posterior.
Forma de prestação do serviço	A preparação para o assessoramento ocorre internamente com acompanhamento do solicitante. O assessoramento em si ocorre in loco no local solicitado.
Forma de comunicação com o solicitante	A comunicação com o solicitante se dará por meio de resposta à mensagem enviada via SIGDEM, ao e-mail enviado ou por meio de telefone de contato informado pelo usuário.
Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	Sugestões ou reclamações devem ser enviadas para: Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516 Ou do e-mail cddcfm.secom@marinha.mil.br
Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do assessoramento solicitado	O andamento do atendimento pode ser consultado através do: Telefone: (21) 3386-4516 RETELMA: 8129-4516 Ou do e-mail cddcfm.secom@marinha.mil.br

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carta de Serviços – Programa Nacional de Gestão Pública (GESPÚBLICA).

DECRETO No. 9.094/2017. Institui a “Carta de Serviços ao Usuário”.

EMA-134 – Manual de Gestão Administrativa da Marinha.

SGM-107 – Normas Gerais de Administração (6a Rev.).

NÉLIO DE ALMEIDA
Contra-Almirante (FN)
Comandante
ASSINADO DIGITALMENTE