

COMPANHIA DE POLÍCIA DO BATALHÃO NAVAL
(CiaPolBtINav)



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2021

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 Material de Fuzileiros Navais

Vice-Almirante (FN) RENATO RANGEL FERREIRA

Comandante do Batalhão Naval

Capitão de Mar e Guerra (FN) ADAUTO BUNHEIRÃO

Comandante da Companhia de Polícia do Batalhão Naval

Capitão de Corveta (FN) THIAGO CALDAS SOARES

ÍNDICE

Capa	1
Autoridades da Cadeia de Comando	2
Índice	3
Apresentação	4
Marco Normativo	4
1-Identidade Institucional	5
1.1- Histórico	5
1.2-Missão	5
1.3-Valores Organizacionais	6
1.4-Visão de futuro	6
2-Serviços oferecidos	6
2.1-Serviços oferecidos pela Secretaria do Comando e Comunicações	6
2.2-Serviços oferecidos pela Assessoria de Obtenção	7
2.3-Serviços oferecidos pela Seção de Pessoal	8
2.4-Serviços oferecidos pela Comunicação Social	8
2.5-Serviços oferecidos pela Seção de Operações e Instrução	9
2.6-Serviços oferecidos pela Seção de Logística	12
2.7-Pelotão de Motociclistas Militares	13
2.8-Seção de Tecnologia da Informação (STI)	15
2.9-Disposições Gerais	16
Referências	17

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços (CS) é um documento que visa informar aos cidadãos os serviços prestados e a forma de acesso aos respectivos serviços, bem como deixa claro o compromisso e os padrões estabelecidos para o atendimento ao usuário. Dessa maneira, o relacionamento entre o cidadão e as Organizações Públicas se darão de forma transparente, tendo em vista que o referido escrito permitirá que a sociedade realize o acompanhamento das atividades aqui desenvolvidas.

Dentre as diversificadas atividades praticadas por esta Unidade, pode-se destacar: compor a Guarda de Honra do Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais, compor o Pelotão de Ordem Unida Silenciosa, formação de militares, membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais nas áreas de controle de trânsito, segurança de áreas e instalações, escolta de batedores, segurança e proteção de autoridades nacionais e estrangeiras, serviço de polícia, bem como prepara os militares para comporem os Destacamentos de Segurança de Embaixadas do Brasil.

Deste modo, ao propalar a Carta de Serviços aos Usuários, a Companhia de Polícia do Batalhão Naval (CiaPolBtlNav) assume o fiel empenho no atendimento com os seus usuários, objetivando a busca na excelência dos serviços oferecidos e a garantia do direito do usuário/cidadão.

MARCO NORMATIVO

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Institui a Carta de Serviços ao Usuário.

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

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.”

1 - IDENTIDADE INSTITUCIONAL

1.1 - HISTÓRICO

A Companhia de Polícia do Batalhão Naval (CiaPolBtlNav), com sede na Cidade do Rio de Janeiro-RJ, foi criada pela Portaria nº 155, de 9 de maio de 2000, do Comandante da Marinha, e tem suas atividades e organização estruturadas pelo seu Regulamento, aprovado pela Portaria nº 22 de 14 de agosto de 2000, do Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais (CFN). A história da Companhia como subunidade remonta ao ano de 1948 quando a, então, Companhia de Polícia do Batalhão de Comando do Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais foi criada na base da Companhia de Sapadores Pontoneiros (SP). Em 22 de abril de 1948 a Companhia SP passou a ser constituída por um efetivo de trinta e duas praças. Em 11 de abril de 1949, foi criado o Pelotão de Polícia Motorizado, precursor do atual Pelotão de Motociclistas Militares.

Em 22 de maio de 1950, a Companhia passou a pertencer à lotação da Guarnição do Quartel Central, passando a contar com um efetivo de um Oficial e sessenta e oito Praças. Este efetivo foi alterado em 15 de julho de 1955 para sete Oficiais e duzentos e duas Praças. Em 19 de setembro de 1956 a Companhia passou a ser designada pelo símbolo "Pol". Quando foi determinado o início das atividades do Batalhão de Comando do Comando-Geral do CFN, em 12 de abril de 1966, em face da desativação da Guarnição do Quartel Central, a Companhia de Polícia passou a integrar o efetivo daquela Unidade. Em 1981, passou a ser subordinada à Guarnição do Quartel-General do Corpo de Fuzileiros Navais (GQGCFN), nova denominação do antigo Batalhão de Comando e, em 1994, a GQGCFN, finalmente, passou a denominar-se Batalhão Naval.

1.2 - MISSÃO

A CiaPolBtlNav tem o propósito de exercer atividades de segurança de instalações, de comboios militares e de autoridades civis e militares.

Para a consecução de seu propósito, cabem à CiaPolBtlNav as seguintes tarefas:

- I – prover a segurança das instalações do BtlNav;
- II – executar escoltas de batedores motociclistas para proteção de comboios;
- III – prover a segurança de autoridades civis e militares; e
- IV – realizar controle de distúrbios.

Compete, ainda, a CiaPolBtlNav, conduzir, para Oficiais e Praças, o Curso Expedito de Motociclista Militar e os Estágios de Destacamento de Segurança de Embaixada.

Em situação de mobilização, conflito, estado de defesa, estado de sítio, intervenção federal e em regimes especiais, cabem à CiaPolBtlNav as tarefas concernentes à mobilização e à desmobilização que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização Marítima e as emanadas pelo Comandante do Batalhão Naval.

1.3 - VALORES ORGANIZACIONAIS

Somado aos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública – Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência – a CiaPolBtlNav tem como valores organizacionais a honra, a competência, a determinação, o profissionalismo, a ética, o espírito de corpo, a qualidade dos serviços e a manutenção das tradições navais.

1.4 - VISÃO DE FUTURO

Ser, em 2025, uma Organização Militar (OM) reconhecida no âmbito da Marinha do Brasil (MB) e, também, na esfera extra-MB, como referência no tocante à formação de militares e civis nos diversos cursos sediados na OM, além de servir como parâmetro para as atividades de segurança em geral e na manutenção das tradições navais.

2 - SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 - SECRETARIA DO COMANDO E COMUNICAÇÕES

- **Serviços oferecidos:**

Análise final e tramitação de todos os documentos produzidos pela Organização Militar (OM), assim como, é o canal de entrada para todos os expedientes recebidos, internos e/ou extra-MB. Além de distribuir internamente todas as mensagens endereçadas a esta OM.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5320;
- Telefone no âmbito da RECI (Retelma): 8184-5320; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5320;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5320; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.2 – ASSESSORIA DE OBTENÇÃO

- **Serviços oferecidos:**

A Assessoria de Obtenção é responsável pelo controle dos recursos financeiros da OM, além de efetuar os procedimentos necessários para aquisição de materiais e serviços, seja por meio de Processo Licitatório ou por Caixa de Economia.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.3 – SEÇÃO DE PESSOAL

- **Serviços oferecidos:**

A Seção de Pessoal é responsável pelo acompanhamento de carreira dos Oficiais e Praças desta OM, tais como: Afastamentos Temporários, Justiça e Disciplina, Auxílio-Transporte, municiamento/arranchamento, além de confeccionar o detalhe de serviço e realizar diversas escalas para as missões de representação demandadas dessa Companhia (apoio de Alabardeiros, Policiamentos, Escoltas, entre outros).

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5322;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5322; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5322;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5322; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.4 – COMUNICAÇÃO SOCIAL

- **Serviços oferecidos:**

A Assessoria de Comunicação Social é responsável, principalmente, pela veiculação de informações de caráter geral de interesse da OM, assim como, compete a elaboração de matérias jornalísticas para publicação nos periódicos da MB, tratando-se, principalmente, de assuntos afetos e desenvolvidos pela Companhia, além de prover a cobertura fotográfica nos eventos sediados na OM e no âmbito extra-MB.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.5 – SEÇÃO DE OPERAÇÕES E INSTRUÇÃO

- **Serviços oferecidos:**

A Seção de Operações e Instrução é responsável por ministrar os cursos abaixo mencionados e pela parte administrativa dos mesmos.

- **Curso Especial para Destacamento de Segurança em Embaixadas do Brasil (C-ESP-DstSEB):**

Público alvo:

Oficiais e Praças para integrarem os Destacamentos de Segurança em Embaixadas do Brasil (DstSEB), bem como as equipes de segurança de Chefes de Estado ou outras autoridades estrangeiras, sejam elas militares ou civis, em visitas protocolares no Brasil.

Requisitos para a matrícula:

- I- Ser Oficial, Suboficial, Sargento ou Cabo do Corpo de Fuzileiros Navais, selecionado pelo CPesFN;
- II- Preencher os requisitos estabelecidos na legislação referente à indicação para comissão no exterior;
- III- Possuir, na data de sua apresentação para o curso e durante a sua realização, Carteira

Nacional de Habilitação (CNH) - categoria “B” ou superior, dentro do prazo de validade, não sendo aceita a “permissão para dirigir”;

IV- Ter recebido parecer favorável em investigação para Credenciamento no Grau Dois;

V- Ter sido aprovado no Teste de Maneabilidade de Direção, aplicado pela CiaPolBtlNav;

VI- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física, aplicado pela CiaPolBtlNav, obtendo o índice mínimo de 70 pontos nas modalidades: corrida, natação, barra e abdominal e 50 pontos na modalidade de permanência, de acordo com as normas constantes no CGCFN-15; e

VII- Estar apto para o Serviço Ativo da Marinha (SAM), sem restrições, com o exame trienal ou equivalente válido.

- Estágio Preparatório para o Serviço de Polícia para Militares Femininas da MB (E-Prep-SvPol-MB):

Público alvo:

Militares femininas selecionadas para integrem os Destacamentos de Polícia no âmbito da MB.

Requisitos para a matrícula:

I- Ser selecionada e indicada para o CPesFN;

II- Estar apta para o SAM; e

III- Estar sem restrições, físicas ou de saúde física ou mental.

- Curso Especial de Segurança de Áreas e Instalações (C-ESP-SAI-PR):

Público alvo:

Praças para comporem as Comissões de Assessoria e Verificação de Segurança Orgânica (CAVSO), as Equipes de Assessoria de Segurança de Áreas e Instalações (EASAI), as Equipes Móveis de Instrução (MOVIN) e as Equipes Móveis de Adestramento (MOVAD). Membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais que demonstrarem interesse, por meio de solicitação ao Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

Requisitos para a matrícula:

I- Ser praça na graduação mínima de Cabo, com estabilidade assegurada;

II- Possuir parecer favorável em investigação para credenciamento grau dois; e

III- Exercer ou ser designado para exercer atividade em CAVSO, EASAI, MOVIN ou MOVAD, ou de auxiliar de Oficial de Segurança Orgânica.

- Curso Especial de Segurança e Proteção de Autoridades para Fuzileiros Navais (C-ESP-SegProtAut-FN):

Público alvo:

Suboficiais, Sargentos e Cabos do CFN para a execução das tarefas atinentes à segurança e proteção de autoridades. Membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais que demonstrarem interesse, por meio de solicitação ao Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

Requisitos para a matrícula:

- I- Ser Suboficial, Sargento ou Cabo do Corpo de Praças de Fuzileiros Navais;
- II- Possuir, até a data de conclusão do curso, Carteira Nacional de Habilitação - categoria “B” ou superior, dentro do prazo de validade, não sendo aceita a “permissão para dirigir”;
- III- Ter sido aprovado no Teste de Maneabilidade de Direção, aplicado pela CiaPolBtlNav;
- IV- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física Inicial, aplicado pela CiaPolBtlNav, obtendo os índices mínimos do Teste de Aptidão Física (TAF), de acordo com a norma específica vigente; e
- V- Estar apto para o SAM, sem restrições, com o exame trienal ou equivalente válido.

- Curso Expedito de Preparação para Viagem de Instrução no Navio-Escola Brasil (C-Exp-NEBrasil):

Público alvo:

Praças do CFN, preparando-os para vida a bordo do Navio-Escola Brasil.

Requisitos para a matrícula:

- I- Ser praça do Corpo de Praças de Fuzileiros Navais;
- II- Ser indicado pelo Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais para realização da Viagem de Instrução no Navio-Escola Brasil;
- III- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física Inicial, aplicado pela CiaPolBtlNav; e
- IV- Estar apto para o SAM, sem restrições, com exame trienal ou equivalente válido.

- Curso Especial de Segurança e Proteção de Autoridades (C-ESP-SegProtAut):

Público alvo:

Oficial, Suboficiais, Sargentos e Cabos dos Corpos e Quadros da Armada. Membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais que demonstrarem interesse, por meio de solicitação ao Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

Requisitos para a matrícula:

- I- Ser Oficial, Suboficial, Sargento ou Cabo dos Corpos e Quadros da Armada;
- II- Possuir, até a data de conclusão do curso, Carteira Nacional de Habilitação – categoria “B” ou superior, dentro do prazo de validade, não sendo aceita a “permissão para dirigir”;
- III- Ter sido aprovado no Teste de Maneabilidade de Direção, aplicado pela CiaPolBtlNav;
- IV- Estar apto para o SAM, sem restrições, com o exame trienal ou equivalente dentro da validade durante o período do Curso;
- V- No intuito de resguardar a saúde das candidatas do sexo feminino e/ou eventual nascituro, tais candidatas deverão apresentar o resultado do teste de gravidez beta-HCG no ato de inscrição; e
- VI- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física, aplicado pela CiaPolBtlNav, de acordo com os índices.

Ademais, é responsável por gerir os expedientes recebidos, interno e extra-MB relativos ao serviço de Operações da CiaPolBtlNav.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até dez (10) dias úteis. No caso dos cursos, até o prazo estabelecido nos respectivos currículos e/ou documentos da MB.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5323;
- Telefone no âmbito da RECIIM (Retelma): 8184-5323; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

Até dez (10) dias úteis. No caso dos cursos, até o prazo estabelecido nos respectivos currículos e/ou documentos da MB.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5323;
- Telefone no âmbito da RECIIM (Retelma): 8184-5323; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.6 – SEÇÃO DE LOGÍSTICA

- **Serviços oferecidos:**

A Seção de Logística é encarregada de salvaguardar e controlar os armamentos da Fortaleza de São José; confeccionar Pedido de Serviço para Organização Militar Prestadora de Serviço (OMPS), a fim de reparar armas, viaturas e equipagens; fornecer munições para todos os cursos e estágios de tiro de carreira da Fortaleza de São José (FSJ); controlar e fornecer todas as equipagens para serviço e Plano de Segurança Orgânica (PSO) da FSJ; controlar e fornecer fardamentos para OM; armazenar e manter em condições de uso os uniformes utilizados em atividades de segurança e proteção de autoridades; fornecer todo material necessário para os DstSEB e para os observadores militares em missões de paz; armazenar controlar e fornecer todas as rações de combate da FSJ; controlar e fornecer viaturas operativas para diversas escoltas; e prover as manutenções das viaturas operativas.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5326;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5326; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.7 – PELOTÃO DE MOTOCICLISTAS MILITARES

- **Serviços oferecidos:**

O Pelotão de Motociclistas Militares da CiaPolBtlNav realiza, dentre outras atividades, as seguintes tarefas: escolta de meios operativos, de autoridades nacionais e estrangeiras; mostruários com equipamentos de batedores; controle, registro e manutenção das Motocicletas *Harley-Davidson Road King Police*, instrução de controle de trânsito nas diversas OM da Marinha; e assim como a condução dos Cursos abaixo:

- **Cursos Especial de Motociclistas Militares (C-ESP-MotocMil):**

Público alvo:

Fuzileiros Navais para o exercício das tarefas atinentes ao Motociclista Militar e ao Batedor. Membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais que demonstrarem interesse, por meio de solicitação ao Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

Requisitos para a matrícula:

I- Ser Oficial subalterno ou intermediário (FN), (QC-FN) ou (AFN); Praça do CPFN nas especialidades de Infantaria (IF), Motores e Máquinas (MO), Eletrônica (ET), Enfermagem (EF), Comunicações Navais (CN), Escrita (ES), Artilharia (AT), Engenharia (EG) e Blindados (BD); ou SD-FN, desde que esteja servindo no Batalhão Naval, Grupamento de Fuzileiros Navais de Brasília ou na Companhia de Polícia do Batalhão Naval;

II- Excepcionalmente, o Oficial superior, designado para Comandar a Companhia de Polícia

do Batalhão Naval, poderá ser matriculado;

III- Estar apto para o SAM, sem restrições, com o exame trienal ou equivalente válido;

IV- Possuir na data de apresentação para o curso, e durante sua realização, Carteira Nacional de Habilitação - categoria "A", dentro do prazo de validade durante o curso, não sendo autorizado a "permissão para dirigir";

V- Ser aprovado no teste de maneabilidade com motocicleta – pista de eventos – aplicado por militares qualificados neste Curso, de acordo com as Normas da CiaPolBtINav; e

VI- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física Inicial, aplicado pela CiaPolBtINav, obtendo os índices mínimos do TAF, de acordo com a norma específica vigente.

- Curso Especial de Controlador de Trânsito (C-ESP-ConTran):

Público alvo:

Cabos e Soldados do Corpo de Fuzileiros Navais e Cabos e Marinheiros do Corpo de Praças da Armada para a realização de operações de controle de trânsito, aplicando as regras contidas no Código de Trânsito Brasileiro. Membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais que demonstrarem interesse, por meio de solicitação ao Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

Requisitos para a matrícula:

I- Ser Cabo ou Soldado do Corpo de Praças de Fuzileiros Navais ou Cabo ou Marinheiro do Corpo de Praças da Armada;

II- Poderão participar, ainda, Sargentos do Corpo de Fuzileiros Navais, desde que designados para atuar como multiplicadores e fiscalizadores dessas atividades;

III- Ter sido aprovado no Teste de Suficiência Física Inicial, aplicado pela CiaPolBtINav, obtendo os índices mínimos do TAF, de acordo com a norma específica vigente; e

IV- Estar apto para o SAM, sem restrições, com o exame trienal ou equivalente válido.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis. No caso dos cursos, até o prazo estabelecido nos respectivos currículos e/ou documentos da MB.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5324;

- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5324; e

- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

Até cinco (5) dias úteis. No caso dos cursos, até o prazo estabelecido nos respectivos

currículos e/ou documentos da MB.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5324;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5324; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.8 – SEÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **Serviços oferecidos:**

A Seção de Tecnologia da Informação (STI) é responsável por atender os usuários da OM em suas necessidades de Tecnologia da Informação (TI); gerenciar componentes de TI; acompanhar desempenho do parque de TI da OM; administrar diversos programas de TI necessários para a execução de tarefas administrativas da OM; avaliar a operação do parque tecnológico dentro dos padrões de segurança da informação, conforme as normas previamente estabelecidas, mantendo a confiabilidade, disponibilidade e integridade das informações; e levantar necessidade de obtenção de novos componentes ou receber orientação pra tal.

- **Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:**

Envio de mensagem (MB) ou envio de expediente físico ou digital.

- **Prazo para a prestação do serviço:**

Até cinco (5) dias úteis.

- **Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

- Telefone externo: (21) 2126-5328;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5328; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

- **Prazo para a realização dos serviços:**

O tempo mínimo estimado para a realização é cinco (5) dias úteis.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

- Telefone externo: (21) 2126-5328;
- Telefone no âmbito da RECIM (Retelma): 8184-5328; e
- E-mail: ciapolbtlnav.secom@marinha.mil.br

2.9 – DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Etapas para processamento do serviço:**

1º passo: contato telefônico (MB e extra-MB), recebimento do documento (físico ou digital) ou recebimento de “E-mail”;

2º passo: apreciação da demanda encaminhada, pelas Organizações Militares (OM) da Marinha do Brasil (MB) ou pelas pessoas e instituições extra-MB, sendo estas apreciadas pelo Imediato e/ou Comandante da OM. Com relação às solicitações de cursos para membros das Forças Auxiliares, Instituições Federais, Estaduais e Municipais, ressalta-se que a autorização é concedida pelo Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais, o que poderá implicar em uma dilatação do prazo de atendimento da demanda.

3º passo: implementação das medidas a serem adotadas, seguida de comunicação às partes interessadas.

- **Locais e formas de acessar o serviço:**

O acesso às informações se dará por meio de comparecimento físico no endereço: Praça Barão de Ladário - Fortaleza de São José - Ilha das Cobras, no Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20091-000, por contato telefônico e por consulta ao sítio eletrônico da MB.

- **Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:**

As demandas serão atendidas conforme a ordem de chegada.

- **Tempo de espera para o atendimento:**

O tempo de espera depende da velocidade de tramitação documentação na MB, no entanto, o setor prestará o contato inicial, em até cinco (5) dias úteis, e informará o andamento da demanda.

- **Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

Serão recebidas, analisadas e respondidas na forma verbal, no caso de comparecimento físico; por meios eletrônicos de comunicação (telefone, “E-mail”, mensagens e expedientes assinados digitalmente); e por expedientes físicos, concretizando o atendimento da demanda.

- **Forma de prestação de serviço:**

O assessoramento é prestado por meio de visitas, reuniões ou encaminhamento de documentos.

- **Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos:**

Continuar a monitorar os prazos de respostas, buscar a melhoria contínua de procedimentos, assim como projetar estratégias para diminuir o tempo de reposta.

- **Mecanismos para consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:**

Comparecimento físico ao setor, contatos telefônicos e/ou “E-mail”.

- **Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:**

Emprega-se o tratamento utilizado previsto pela MB, sobretudo, com educação e profissionalismo.

- **Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:**

Contato visual por ocasião de comparecimento físico ao setor.

- **Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:**

A acessibilidade física emprega-se a disponibilidade existente na MB. Ademais, a limpeza e conforto, são premissas constantemente buscadas em conformidade com o que prescreve as boas práticas de gestão empregadas na MB.

- **Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:**

Contatos telefônicos ou, caso necessário, o comparecimento físico ao setor.

- **Outras informações julgadas de interesse dos usuários:**

Atendimento, preferencialmente, das 9h às 12h e das 13h às 16h, de segunda a sexta-feira.

Rio de Janeiro, RJ, 23 de julho de 2021.

THIAGO CALDAS SOARES
Capitão de Corveta (FN)
Comandante

ASSINADO DIGITALMENTE

REFERÊNCIAS:

- a) Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- b) Regimento Interno da CiaPolBtlNav;
- c) Lei nº 12.527, de 18NOV2021 - “Lei de Acesso à Informação”; e
- d) Portaria nº 581/2021, da CGU.