



MARINHA DO BRASIL

BASE NAVAL DE NATAL



***“Apoiar é nosso orgulho.
Nossa Base, nossa alma!”***

Carta de Serviços ao Usuário

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 atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.”

EMA-134 - Princípio da Disseminação de informações:

“**Art. 2.3.8 – Princípio da Disseminação de Informações**

Todos os elementos da organização devem saber divulgar os produtos e serviços prestados por sua organização. Portanto, as informações de cunho administrativo precisam circular em todos os níveis, com agilidade e precisão. A comunicação social tem que usar todos os meios disponíveis para levar a informação adiante. E, tão importante quanto a rapidez na transmissão é o conteúdo claro e objetivo. A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.

Na MB, temos sítios eletrônicos (home page), Boletins de Ordens e Notícias (BONO) Boletins, informativos e periódicos, “Balcão Naval”, intranet, Cartas de Serviços das Organizações Militares e outros.

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

Cabe destacar que conforme disposto no Decreto nº 6.932/2009, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços, no âmbito de sua esfera de competência.

Informações mais detalhadas a respeito desta ferramenta podem ser obtidas por meio de consulta ao sítio do Programa Netuno na intranet, incluindo-se sua aplicabilidade, benefícios, metodologia para elaboração e exemplos de Cartas de Serviços elaboradas e implementadas por OM da MB.”

SUMÁRIO

Marco Normativo	2
Sumário	4
Apresentação	6
Missão - Propósito	7
Missão - Tarefas	7
Visão de Futuro.....	8
Valores	8
Benefícios da Carta de Serviços	9
Principais Contatos	9
Nossos Serviços para Clientes Marinha	11
<i>Divisão de Carpintaria e Embarcações Miúdas</i>	<i>11</i>
<i>Divisão de Oficinas Estruturais</i>	<i>11</i>
<i>Divisão de Oficinas Mecânicas</i>	<i>12</i>
<i>Grupo de Reparos de Eletrônica e Armamento</i>	<i>13</i>
<i>Divisão Marítima</i>	<i>13</i>
<i>Divisão de Eletricidade</i>	<i>14</i>
<i>Mecanismos de Comunicação</i>	<i>14</i>
<i>Procedimentos para atender a reclamações/sugestões</i>	<i>15</i>
<i>Questionário de satisfação do cliente (QSC)</i>	<i>15</i>
Nossos Serviços para Clientes Extra-MB	15
<i>Gerência de Reparos de Navios Extra-Marinha</i>	<i>15</i>
<i>Mecanismos de Comunicação</i>	<i>15</i>
<i>Procedimentos para atender a reclamações/sugestões</i>	<i>16</i>
<i>Questionário de satisfação do cliente (QSC)</i>	<i>16</i>
<i>Localização e funcionamento</i>	<i>16</i>
<i>Horário de atendimento</i>	<i>16</i>
Departamento de Administração.....	17
<i>Divisão de Serviços Gerais</i>	<i>17</i>
<i>Água Doce.....</i>	<i>17</i>
<i>Energia Elétrica</i>	<i>17</i>
<i>Coleta de Lixo.....</i>	<i>17</i>
<i>Divisão de Segurança</i>	<i>19</i>
<i>Regras para Entrada e Saída de Material</i>	<i>19</i>
<i>Estacionamento</i>	<i>20</i>

<i>Divisão de Saúde</i>	20
<i>Divisão de Transporte</i>	21
<i>Serviço de Guindaste</i>	21
<i>Apoio de Viaturas</i>	21
<i>Serviço de Processamento de Dados</i>	21
<i>Telefonia</i>	21
Departamento de Intendência	22
<i>Divisão de Subsistência - Rancho (Restaurantes)</i>	22
<i>Divisão de Contabilidade</i>	22
<i>Hotel de Trânsito</i>	23
Prefeitura Naval de Natal - PRENAN	23
Departamento de Ensino	24
<i>Serviços oferecidos pela EFRN</i>	24
<i>Serviços oferecidos pela Divisão de Instrução e Adestramento.....</i>	24
<i>Cursos ofertados</i>	24
<i>Instalações Disponíveis</i>	26
<i>Auditório (CINEMAR)</i>	26
<i>Pátio para aulas práticas de combate a incêndio</i>	26
<i>Prazos de atendimento (MB)</i>	26
Assessoria de Esportes	26
Informações aos Fornecedores	26
<i>Fornecedores de Materiais Industriais</i>	26
<i>Serviços/Informações oferecidas</i>	26
Informações Gerais	26
<i>Mecanismos úteis de comunicação geral</i>	26
<i>Demais assuntos</i>	27
<i>Ouvidoria do Comando do 3º Distrito Naval</i>	27
<i>Sistema de sinalização visual</i>	28
<i>Limpeza e conforto das instalações</i>	28
<i>Compromissos assumidos</i>	28

APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento que visa informar aos cidadãos como acessar e obter os serviços prestados por uma organização pública, bem como os compromissos e os padrões estabelecidos para o atendimento aos usuários. A Carta traz para a organização um processo de transformação embasado por alguns princípios fundamentais – **participação** e **comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão**.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

A Base Naval de Natal assume compromissos de atendimento com os seus clientes e usuários para a constante melhoria dos serviços, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos e a garantia do direito do usuário/cidadão em receber serviços em conformidade com as suas necessidades, a fim de fortalecer a sua imagem perante a sociedade e estabelecer uma relação de confiança com os cidadãos, por meio de uma gestão clara e transparente.

CARLOS EDUARDO RIBEIRO DE **MACÊDO**
Capitão de Mar e Guerra
Comandante

MISSÃO DA BASE NAVAL DE NATAL (BNN)

Missão (Propósito)

Prover serviços de manutenção, de reparo, de docagem e de facilidades portuárias para os navios da MB estacionados, ou em trânsito na área do Com3ºDN e, de acordo com a disponibilidade, para empresas extra-MB, e os apoios necessários às OM da área do Com3ºDN, a fim de contribuir para o aprestamento das Forças Navais, Aeronavais e de Fuzileiros Navais da MB.

Missão (tarefas)

- I. prover facilidades de estacionamento, de docagem ou de encalhe aos navios da MB estacionados ou em trânsito, de acordo com as respectivas capacidades;
- II. prover serviços de manutenção e reparo, a nível de 2º e 3º escalões para os navios estacionados na área, ou em trânsito, compatíveis com a disponibilidade;
- III. proporcionar reforço ou substituição de pessoal às OM da área onde se localizam, sempre que determinado pelo Com3ºDN;
- IV. prover apoio de rancho, de práticas esportivas e de recreação, de adestramento, de alojamento e de transporte terrestre para o seu pessoal e das OM apoiadas;
- V. manter e administrar os próprios nacionais residenciais; e
- VI. administrar o Hotel de Trânsito.

De acordo com o interesse da MB, parte de suas atividades poderá ser empregada para realizar serviços extra-Marinha, observando-se a sistemática prevista para as Organizações Militares Prestadoras de Serviço (OMPS).

Em situação de mobilização, conflito, estado de defesa, estado de sítio, intervenção federal e em regimes especiais, cabem à BNN as tarefas que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização Marítima e às emanadas pelo Com3ºDN.

Visão de Futuro

Ser a Base Naval com melhor nível de eficácia até 2025. Isso implica em ser eficaz e eficiente em reparos industriais, com foco na Região Nordeste, por meio da busca contínua da evolução tecnológica, da melhoria da produtividade e da qualidade, da satisfação dos nossos clientes e da valorização e emprego adequado do pessoal em harmonia com o meio ambiente.

Valores

Os valores formam a base ética e moral que orienta o comportamento e a atuação, pessoal e profissional, dos militares e servidores civis das OM subordinadas ao Com3ºDN. Na BNN observam-se os seguintes valores:

1. Hierarquia;
2. Disciplina;
3. Profissionalismo;
4. Espírito de Equipe e Entusiasmo;
5. Tradição Naval e Comprometimento Organizacional;
6. Efetividade e Excelência;
7. Cortesia e Responsabilidade Social;
8. Consciência Ambiental;
9. Prontidão;
10. Excelência nos serviços prestados;
11. A prática de elevados padrões morais e éticos nos relacionamentos, que têm como princípio o respeito, a preservação do meio ambiente, o engrandecimento da BNN e da MB e a projeção destes;
12. O aperfeiçoamento e o crescimento técnico-profissional dos servidores e fornecedores;
13. A valorização do comprometimento dos servidores e fornecedores; e
14. O incentivo à criatividade e a capacidade de aprender e de desenvolver soluções técnicas.

Benefícios da Carta de Serviços ao Usuário

INSTITUCIONAIS	USUÁRIO/CIDADÃO
<ul style="list-style-type: none">- Processo participativo de construção;- Integração horizontal entre as diversas áreas de atuação da Base Naval de Natal;- Comprometimento de toda a Base Naval de Natal com os padrões de qualidade assumidos;- Oportunidade de monitoramento voltado aos resultados; e- Visão do cidadão-usuário ressaltada.	<ul style="list-style-type: none">- Conhecimento sobre os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a Base Naval de Natal;- Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela Base Naval de Natal;- Poder manifestar sua satisfação com o serviço prestado e expressar seus requisitos de atendimento; e- Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.

Principais Contatos

Endereço e contatos da Base Naval de Natal:

Rua Sílvio Pélico, s/n – Alecrim – Natal – RN. CEP: 59.040-150 - Brasil

Telefone da Sala de Estado: (84) 3216-3300

Endereços eletrônicos para atendimento ao público:

Secretaria da BNN: bnn.secom@marinha.mil.br

Prefeitura Naval de Natal (PRENAN): joao.santos@marinha.mil.br

Departamento de Gerências: teobaldo@marinha.mil.br

Atendimento: 08h00 às 16h30, de segunda a sexta-feira.

SETORES:

1 – Vice-Diretoria Técnica – Departamento de Gerências

1.a) Gerência de Serviços Extra-Marinha (Extra-MB)

Tel: (84) 3216-3327

1.b) Gerência de Reparos de Navios MB

Tel: (84) 3216-3370

2 - Departamento de Administração

2.a) Divisão de Serviços Gerais

Tel: (84) 3216-3311 / 3216-3445

2.b) Divisão de Transportes

Tel: (84) 3216-3314

2.c) Serviço de Processamento de Dados

Tel: (84) 3216-3305

3 - Departamento de Intendência

3.a) Divisão de Subsistência – Rancho (Restaurantes)

Tel: (84) 3216-3355 / 3216-3359

3.b) Divisão de Contabilidade

Tel: (84) 3216-3335

3.c) Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Contratos

Tel: (84) 3216-3436 / 3216-3336

3.d) Hotel de Trânsito

Endereço: Rua Ary Parreiras, Nº 306, Alecrim, Natal–RN (ao lado da Base)

Tel (84) 3216-3394

4 – Prefeitura Naval de Natal (PRENAN)

e-mail: joao.santos@marinha.mil.br

Tel (84) 3216-3340 / 3216-3341 / 3216-3342 / 3216-3343

5 – Departamento de Ensino

5.a) Escola de Formação de Reservistas Navais (EFRN)

Tel: (84) 3216-3351 / 3216-3358

5.b) Divisão de Instrução e Adestramento

Tel: (84) 3216- 3352 / 3216-3357

6 – Não conseguiu resolver? Ligue para conseguir mais informações para:

Sala de Estado - Tel: (84) 3216-3300

Secretaria e Comunicações (SECOM) – Tel: (84) 3216-3405

7 – Ouvidoria do Comando do 3º Distrito Naval

Tel: (84) 3216-3072 / 3216-3074

Nossos Serviços

1. Para Clientes Marinha

1.1 – Divisão de Carpintaria e Embarcações Miúdas

A Divisão de Carpintaria e Embarcações miúdas é composta pela Oficina de Carpintaria e a Oficina de Embarcações Miúdas. A Divisão é responsável por executar serviços nas áreas de carpintaria, marcenaria, capotaria, vela e em embarcações miúdas, exceto propulsão. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Aplainamento de peças;
- Cortes em madeiras;
- Confecção de estruturas em madeira;
- Reparos em mobiliário;
- Construção e montagem de esquadrias;
- Confecção de portas e janelas;
- Polimentos em superfícies de madeira; e
- Reparos em casco e flutuadores pneumáticos de pequenas embarcações.

1.2 - Divisão de Oficinas Estruturais

A Divisão de Oficinas Estruturais é capaz de executar serviços de reparo estruturais metálicos, em redes de tubos, fundição e isolamento térmico. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Corte, viração, desempenho e furação de chapas metálicas;
- Funilaria e Serralharia;
- Fabricação de guarda de eixo, estrados, tanques em chapas de aço;
- Solda branca;
- Reparos em costados;
- Realização de teste de pressão em tanques;
- Realização de testes, por meio de ensaio de líquido penetrante em soldas;
- Corte e preparação de chapas de aço inox e alumínio;
- Isolamento térmico de redes;
- Isolamento de chapas com fibra cerâmica;
- Fabricação e instalação de redes de tubulações;
- Teste de búrca; e

- Sondagem de chapas metálicas.

1.3 - Divisão de Oficinas Mecânicas

A Divisão de Oficinas Mecânicas é composta pelas Oficina de Motores, Oficina de Usinagem, Oficina de Ajustagem, Oficina de Refrigeração, Oficina de Válvulas e Oficina de Hidráulica. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Alinhamento de bombas e motores;
- Manutenção e reparo de bombas em geral;
- Manutenção e reparo em máquinas de suspender, cabrestantes e similares;
- Serviços de ajustagem mecânica;
- Apoio à manutenção de motor de popa;
- Manutenção preventiva e corretiva de motores diesel e compressores;
- Manutenção preventiva e corretiva de sistemas de ar condicionado central, frigoríficas, geladeiras, bebedouros e aparelhos de ar condicionado;
- Confecção de peças por processo de usinagem, verificação e correção de empeno de eixos;
- Inspeção e reparo em válvulas;
- Desmontagem, reparo e montagem de equipamentos hidráulicos; e
- Jateamento em microesfera de vidro de pequenas peças.

1.4 - Divisão de Reparos de Eletrônica e Armamento

A Divisão de Reparo de Eletrônica e Armamento (BNN-24) é composta pelas Oficina de Radares, Oficina de Comunicações Interiores e Sensores e Oficina de Comunicações. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Instalação de antenas e equipamentos de comunicação;
- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos eletrônicos;
- Reparo em canhões Bofors 40 mm/L70-350 A3;
- Reparo em canhões Bofors 40 mm/L70-350 TY 59; e
- Apoio a reparo de 3º escalão em metralhadoras Oerlikon.

1.5 - Divisão Marítima

A Divisão Marítima é a responsável pela prestação dos serviços de estacionamento para atracação dos navios e movimentação de cargas. Os seguintes serviços são oferecidos:

- Estacionamento para atracação de embarcações:

- Cais: 297 m;
 - Pier interno: 123 m; e
 - Pier externo: 144m.
- Realização de teste de carga em guindastes.

1.6 - Divisão de Eletricidade

A Divisão de Eletricidade é composta pela Oficina de Enrolamento e Instalações Elétricas e Oficina de Manutenção e Recarga de Extintores, sendo esta última com certificação junto ao INMETRO.

Os seguintes serviços são oferecidos:

- Recuperação e manutenção de motores e geradores;
- Montagem de quadros elétricos com serviços de rotas de cabos;
- Serviços de iluminação;
- Inspeção, manutenção e recarga de extintores portáteis;
- Inspeção, manutenção e recarga de extintores tipo carreta;
- Recarga de extintores dos tipos: água pressurizada, espuma mecânica, gás carbônico e pó químico seco; e
- Teste hidrostático nos cilindros.

1.7 - Mecanismos de Comunicação - Contatos

A comunicação dos clientes sobre necessidades de serviços industriais se dará através do Departamento de Gerências, cujos contatos são os seguintes:

Chefe de Departamento:

CC (EN) TEOBALDO

e-mail: teobaldo@marinha.mil.br

Telefone: (84) 3216-3370

Celular: (84) 99650-8100

Retelma: 8311-3370

Encarregado das Gerência de Navio Patrulha Oceânico, Rebocador de Alto Mar e Navio Balizador e Gerência de Navios Patrulha de 200 e 500 t:

CT (EN) FONSECA

e-mail: f.fonseca@marinha.mil.br

Telefone: (84) 3216-3327

Celular: (84) 99650-7117

Retelma: 8311-3327

Encarregado da Gerência de OM de Terra e SECIRM:

CT (EN) FONSECA

e-mail: f.fonseca@marinha.mil.br

telefone: (84) 3216-3371

celular: (84) 99650-7170

retelma: 8311-3371

1.8 - Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Chefe do Departamento de Gerências, por meio dos e-mails acima relacionados com cópia para o Vice Diretor Técnico, CF (EN) Alexis, através do e-mail alexis.zakartchouk@marinha.mil.br.

As reclamações/sugestões também podem ser mencionadas no Questionário de Satisfação do Cliente (QSC).

1.9 - Questionário de satisfação do cliente (QSC)

Através deste questionário, o cliente avaliará o serviço prestado, de forma, que seja realizado o devido controle da Gestão da Qualidade do serviço pelo Departamento de Planejamento e Controle da Produção.

O modelo do questionário e as instruções para o seu preenchimento, encontram-se disponíveis no site intranet da BNN (www.bnn.mb). Este questionário deverá ser preenchido pelo cliente e encaminhado ao e-mail teobaldo@marinha.mil.br, no prazo máximo de 10 dias após o encerramento da prestação de serviço.

2. Para Clientes Extra-Marinha

2.1 – Gerência de Reparos de Navios Extra-Marinha

Serviços Oferecidos - Todos descritos no item 1 acima, exceto reparos em armamentos.

2.2– Mecanismos de Comunicação - Contatos

Os contatos da Gerência Extra-Marinha são os seguintes:

Chefe de Departamento:

CC (EN) TEOBALDO

e-mail: teobaldo@marinha.mil.br

telefone: (84) 3216-3370

celular: (84) 99650-8100

retelma: 8311-3370

Encarregado da Gerência Extra-MB:

CT (EN) FONSECA

e-mail: f.fonseca@marinha.mil.br

telefone: (84) 3216-3327

celular: (84) 99650-7117

retelma: 8311-3327

2.3 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Gerência Extra- Marinha através do e-mail teobaldo@marinha.mil.br.

As reclamações/sugestões também podem ser mencionadas no Questionário de Satisfação do Cliente (QSC).

2.4– Questionário de satisfação do cliente (QSC)

Através deste questionário, o cliente avaliará o serviço prestado, de forma, que seja realizado o devido controle da Gestão da Qualidade do serviço pelo Departamento de Planejamento e Controle da Produção.

O modelo do questionário e as instruções para o seu preenchimento, encontram-se disponíveis no site da BNN (www.bnn.mar.mil.br). Este questionário deverá ser preenchido pelo cliente e encaminhado ao e-mail teobaldo@marinha.mil.br, no prazo máximo de 10 dias após o encerramento da prestação de serviço.

2.5 - Localização e funcionamento

A Gerência de Reparos de Navios Extra-Marinha localiza-se no prédio da Vice-Diretoria Técnica da Base Naval de Natal.

2.6- Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira das 08h00 às 16h30, exceto feriados. É importante ligar ou enviar e-mail para os contatos acima, antes de se deslocar, fim facilitar acesso às instalações.

3. Departamento de Administração

3.1- Divisão de Serviços Gerais

3.1.1 - Água Doce

Existem, à disposição dos navios atracados e docados na BNN, tomadas de água potável ao longo dos cais e pier, com pressão de distribuição variando entre 1.5 a 2.5 bar.

Solicitações devem ser feitas via Seção de Aguada. O consumo será medido por meio de hidrômetros instalados para ressarcimento.

Contato: (84) 3216-3311 / ramal interno: 2009

3.1.2 - Energia Elétrica

Há tomadas de energia elétrica de 220 VCa e 440 VCa ao longo do cais e pier. Os Navios devem solicitar à Seção de Eletricidade a utilização dessas tomadas para alimentar ou desalimentar seus equipamentos/sistemas. Organizações Militares (OM) apoiadas, quando constatarem falta de energia elétrica causada por problemas externos, deverão entrar em contato com a Subestação nº 02, que também é responsável pela iluminação externa da parte baixa do CNBNN. O serviço na Subestação funciona 24 horas. O consumo de energia elétrica é medido e rateado entre as OM integrantes do Complexo. Contato: (84) 3216-3445

3.1.3 - Coleta de Lixo

A Base Naval de Natal dispõe de caçambas para coleta de lixo das OM apoiadas e dos Navios atracados. A retirada do lixo é realizada pela Companhia de Serviços

Urbanos de Natal – URBANA, que efetua o recolhimento, nas segundas, quartas e sextas-feiras. Em princípio, devem ser considerados como lixo comum apenas resíduos orgânicos (restos de comida), poeira resultante de varredura, etc, em suma, material comprimível e deteriorável. Resíduos provenientes de poda são encaminhados ao aterro de Guarapes.

A Base Naval dispõe, ainda, de coletores para materiais recicláveis, onde devem ser colocados resíduos como papel, papelão, plástico e metal.

Materiais classificados como recicláveis devem ser armazenados nas baias de coleta seletiva, a fim de serem recolhidos por cooperativas, que recolhem o material semanalmente. Ademais, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 5.940, de outubro de 2006, A BNN mantém Termo de Compromisso (TC) em vigor assinado com Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis, para recolhimento dos resíduos recicláveis das organizações militares do Complexo Naval da Base Naval de Natal (CNBNN).

A BNN encontra-se com o seu sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado e em conformidade com a publicação “Norma Técnica Ambiental sobre Sistema de Gestão Ambiental nas Organizações Militares de terra” (NORTAM – 02), editada pela Diretoria de Portos e Costas (DPC). Seu certificado encontra-se válido e a BNN é a detentora do Prêmio de “Excelência do Sistema de Gestão Ambiental Almirante Ibsen de Gusmão Câmara”, que distingue a Organização Militar com melhor desempenho no cumprimento das Normas de Segurança Ambiental.

Dentre os serviços oferecidos, destacam-se a prevenção à poluição do meio ambiente, minimizando e combatendo possíveis acidentes causados por derramamento de óleo ou resíduos oleosos e a prevenção contra derramamento de óleo, através da instalação de barreiras de contenção.

A remoção de tambores de óleos lubrificantes vazios ou com óleo usado é de responsabilidade dos Navios, não podendo ser deixados no Cais em hipótese alguma. Em caso de derramamento, a limpeza deve ser feita imediatamente.

Contatos: (84) 3216-3311 - Divisão de serviços gerais

(84) 3216-3307 - Assessoria de Gestão Ambiental

Outros serviços realizados pela Divisão de Serviços Gerais:

- Manutenção e conservação dos sistemas de distribuição das redes de água do Complexo Naval da BNN (CNBNN);
- Manutenção e conservação dos bens imóveis da BNN;
- Manutenção, conservação e urbanização das áreas comuns e esportivas do CNBNN; e
- Manutenção e conservação dos sistemas elétricos do Complexo Naval (CNBNN).

3.2 - Divisão de Segurança (BNN-12)

3.2.1 - 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:

2.1.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;

2.1.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;

2.1.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

2.1.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 – (84) 3216-3300; e

Divisão de Segurança – (84)3216-3312

3.2.2 - Estacionamento

A BNN é responsável pela entrada, trânsito, estacionamento e saída do CNBNN. A BNN fornecerá Cartões de Veículos e adesivos veiculares destinados ao controle de trânsito e estacionamento para os seguintes casos: Militar ou Servidor Civil da BNN, firma prestadora de serviços, profissionais autônomos e contratados, viaturas oficiais e Militar ou Servidor Civil lotado em OM apoiadas, navios atracados/docados no CNBNN.

O veículo, para ser autorizado a ingressar na BNN, deverá ser credenciado pela Divisão de Segurança. O pedido de expedição do Cartão de Veículos, documento pessoal e intransferível, deve ser realizado por e-mail, além da apresentação dos documentos exigidos.

O estacionamento de veículos particulares 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 BNN 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: (84) 3216-3312

3.3 – Divisão de Saúde (BNN-13)

A Divisão de Saúde presta assistência odontológica ao pessoal lotado na BNN e apoio aos cursos e adestramentos ministrados nas dependências desta Base, assim como também presta os primeiros atendimentos de urgência/emergência aos militares do CNBNN.

Contato: (84) 3216-3313

3.4 – Divisão de Transporte (BNN-14)

3.4.1 - Serviço de Guindaste

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

GUINDASTE AUTOPROPELIDO		
Guindaste Hidráulico	Comprimento Total de Lança	Capacidade Total de Carga
	(metros)	(toneladas)
Caminhão Guindaste PHD	35 e 49	35
Caminhão Guindaste Tipo Munck	23	28
Caminhão Guindaste Tipo Munck	16	8

3.4.1 – Apoio de Viaturas

A Divisão de Transportes também realiza apoio de viaturas para transporte de pessoal e de material.

Contato: (84) 3216-3314

3.5 – Serviço de Processamento de Dados (BNN 05) 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 BNN. 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 (84) 3216-3328 / 3216-3329

4. Departamento de Intendência

4.1 - Divisão de Subsistência - Rancho (Restaurantes)

Produção e distribuição de refeições, baseada na oferta de uma alimentação nutritiva, saborosa e atrativa para a tripulação da BNN, OM apoiadas, alunos em curso e eventuais convidados. Promovendo a alimentação saudável no ambiente de trabalho, visando manter, melhorar ou recuperar a saúde da tripulação atendida. Fornecimento de produtos de panificação para desjejum, ceia e eventos. Horários de atendimento:

O horário de funcionamento do Rancho:

Café da Manhã – das 06:40h às 07:50h

Almoço – das 11:00 às 12:45h

Jantar – das 17:00h às 19:00h

Procedimentos para reclamações/sugestões:

Podem ser colocadas sugestões e/ou reclamações escritas nas caixas de sugestões que existem no interior dos restaurantes/ranchos ou pelo telefone (84) 3216-3359.

4.2 - Divisão de Contabilidade

Controla e efetua faturamento dos serviços realizados aos clientes, além de serviços inerentes ao rateio do Condomínio do CNBNN; classifica e apropria a mão-de-obra empregada na Atividade Secundária; disponibiliza os relatórios de desempenho financeiro aos diversos clientes quando solicitados; e submete à apreciação do Conselho de Gestão o desempenho da atividade secundária.

Procedimentos para atendimento de reclamações/sugestões: O cliente dispõe do Questionário de Satisfação do Cliente – QSC disponibilizado por ocasião da emissão da fatura. Demais reclamações/sugestões podem ser encaminhadas ao Encarregado da Divisão, através do e-mail obtido no contato telefônico.

4.3 – Divisão de Obtenção e Divisão Execução Financeira

Estas duas divisões atendem precipuamente às necessidades da BNN, mas cuja estrutura poderá ser empregada sob demanda. Cabe a divisão de obtenção coordenar a aquisição dos itens autorizados após empenhados pela divisão de execução financeira, realizando o devido acompanhamento e controle.

4.4 - Hotel e Casa de Trânsito

O Hotel de Trânsito da BNN oferece hospedagem para militares, servidores civis ou assemelhados e oficiais de outras Forças Armadas, a serviço ou a passeio, com café da manhã incluído.

4.4.1 - Pedido de reserva: Com antecedência mínima de 7 dias para trânsito/férias e 3 dias para serviço. Confirmação de reserva: até 5 dias antes do período solicitado, dependendo da natureza da solicitação (trânsito, serviço, passeio).

4.4.2 - Localização e funcionamento

Rua Ary Parreiras, Nº 306, Alecrim, Natal -

RN. Tel: (84) 3216-3394

4.4.3 - Horário de atendimento das 08h00 às 16h30.

5 - Prefeitura Naval de Natal – PRENAN

5.1 - Principais Serviços Oferecidos

- Reforma ou recuperação de telhado de Próprio Nacional Residencial (PNR);
 - Reforma ou recuperação do PNR multifamiliar;
 - Reforma ou recuperação de PNR unifamiliar, quando desocupado;
- Manutenção das partes estruturais, elétricas e hidrossanitárias do PNR, exceto quando decorrente de mau uso;
- Troca de bomba d'água de cisterna, exceto quando decorrente de mau uso;
 - Reforma ou substituição de motor de portão de garagem, exceto quando decorrente de mau uso; e
 - Outros serviços descritos nas publicações da MB em vigor.

5.2 – Solicitação de Pedido de Serviços

O Pedido de Serviço poderá ser preenchido através do modelo disponível na

intranet no site BNN ou pessoalmente, na PRENAN, situada na rua Sílvio Pélico, s/n, Alecrim.

5.3 - Prazos de atendimento

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

5.4 - Procedimentos para registro de reclamações/sugestões.

Ligar para um dos telefones abaixo ou enviar e-mail:

Tel: (84) 3216-3340 / 3216-3341 / 3216-3342 / 3216-3343

e-mail: joao.santos@marinha.mil.br

5.5 - Horário de atendimento

Das 09h00 às 11h30 e 13h30 às 16h30

6 - Departamento de Ensino

O Departamento de Ensino possui duas Divisões, a Escola de Formação de Reservistas Navais (ERFN) e a Divisão de Instrução e Adestramento, que funcionam diariamente, de segunda a sexta-feiras, em horário normal de expediente, exceto feriados.

6.1 – Serviços Oferecidos pela EFRN

A EFRN tem a atribuição específica de coordenar as atividades de formação, em consonância com as tradições navais, implementando uma formação marinha de qualidades morais e profissionais elevadas, tendo como tarefa específica preparar jovens brasileiros, dos estados RN, PB, PE e AL, para prestação do Serviço Militar Inicial (SMI), na Marinha.

6.2 - Serviços oferecidos pela Divisão de Instrução e Adestramento

Cabe a divisão coordenar e controlar a execução dos cursos previstos no Plano Geral de Adestramento (PGAD) estabelecido pelo Comando do 3º Distrito Naval, além de outros considerados de interesse, manter a quantidade adequada de instrutores qualificados para ministrar os cursos e coordenar o cumprimento do

Programa Anual de Adestramento (PAD) da BNN.

6.2.1 - Cursos ofertados

C-EXP-CBINC - Curso Expedito de Combate a Incêndio

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de militares/civis para a prevenção e o combate a incêndio.

C-EXP-ELCAV - Curso Expedito Elementar de Controle de Avarias

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de Praças, habilitando os para o exercício das funções elementares de Controle de Avarias.

C-EXP-SOBREMAR - Curso Expedito de Sobrevivência no Mar

➤ Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional dos militares/civis, capacitando-os a empregar com proficiência o material de salvatagem, de acordo com as técnicas de sobrevivência no mar, em prol da salvaguarda da vida humana.

C-EXP-CAV-T - Curso Expedito de Controle de Avarias em Instalações de Terra.

➤ Propósito: Suplementar a qualificação técnico-profissional de militares e civis, habilitando-as para o exercício das funções de Encarregado, Fiel de Controle de Avarias e componentes do Grupo de CAV de serviço em Organizações Militares Terrestres e de Coordenador Geral, Chefe de Brigada e Brigadistas de Incêndio de Empresas, bem como, para atender às emergências públicas.

C-EXP-TECAD - Curso Expedito de Técnica de Adestramento para Praças

➤ Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional de Praças para o exercício da função de Sargenteante do Adestramento

C-EXP-TEL - Curso Expedito de Telefonista

➤ Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional de Praças, habilitando-as para o exercício das funções de telefonista, nos diversos canais de comunicações interiores, e como monitor de adestramento de telefonista, a bordo dos navios.

C-EXP-SOS - Curso Expedito de Socorro e Salvamento.

➤ Propósito: Capacitar Oficiais e Praças a planejar e executar, dentro de

procedimentos padronizados e seguros, fainas de reboque e desengancho de navios.

C-EXP-VIG - Curso Expedito de Vigilância.

- Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional de Praças para o guarnecimento das estações de vigilância a bordo dos navios.

C-EXP-BAS-SAR – Curso Expedito Básico de Busca e Salvamento.

- Propósito: Suplementar a habilitação técnico-profissional de oficiais e praças da Marinha do Brasil, bem como do Exército Brasileiro, da Força Aérea Brasileira, das Forças Auxiliares e de outras entidades públicas ou privadas que possam contribuir com o Serviço de Busca e Salvamento (SAR).

E-Q-TPAM - Estágio de qualificação preparatória para o guarnecimento do Arquipélago São Pedro São Paulo para Militares.

- Propósito - Suplementar a habilitação técnico-profissional de oficiais e praças para o desempenho das tarefas como membro da equipe de manutenção nas expedições científicas ao Arquipélago de São Pedro São Paulo. Também ministrado para pesquisadores designados pela Secretaria Interministerial dos Recursos do Mar (SECIRM).

Observação: as solicitações de cursos será atendida de acordo com a disponibilidade do cronograma fechado para o ano corrente, que pode ser ajustado de acordo com a necessidade do solicitante.

6.2.2 - Instalações Disponíveis

Auditório (CINEMAR)

- Auditório climatizado;
- Capacidade: 211 pessoas sentadas;
- Projetor multimídia;
- Tela para projeção;
- Sistema de som ambiente;
- 2 banheiros; e
- Copa de apoio.

Pátio para aulas práticas de combate a incêndio (Pátio de CBINC)

- O Pátio de CBINC possui três simuladores:
 - Praça de Máquinas: Simulação de combate a incêndio em ambiente confinado;
 - Tractana: Utilizado para simulações de combates a princípios de incêndio; e
 - Maracanã: Simulação de combate a incêndio em ambiente aberto.

7 – Assessoria de Esportes

A BNN dispõe, ainda, para uso de sua tripulação, de OM de terra e navios atracados e docados no CNBNN, das seguintes instalações:

Campo de Futebol – campo de futebol society (Campo Bravo). A solicitação do espaço para a prática de atividade esportiva deve ser feita através da Assessoria de Esportes.

Contato: (84) 3216-3309

Sala De Musculação – Este espaço é composto por aparelhos multiarticulares e peso livre para a prática nos horários abaixo:

Horário de funcionamento:

Das 06h30 às 09h00.

Das 11h45 às 12h50.

Das 16h30 às 19h30.

Pista de Atletismo – Esta instalação é pavimentada em asfalto com comprimento de 275 metros e disponível para prática de corrida e testes físicos:

Horário de funcionamento:

Das 06h00 às 09h00.

Das 11h45 às 12h50.

Das 16h30 às 18h00

Área de Lazer e Centro de Convívio do PROFESP- Este espaço é composto por uma churrasqueira coberta, dois quiosques e apoio de banheiros para os usuários. A solicitação do espaço deve ser feita através do Projeto Força no Esporte (PROFESP), gerência responsável.

Contato: (84) 3216-3386

8 - Informação aos fornecedores

8.1 - Fornecedores de Materiais Industriais

Para fornecimento de material e/ou solicitação de informações sobre processos licitatórios, prazos para pagamentos e outras informações relativas ao assunto, o fornecedor pode procurar o Departamento de Intendência, na BNN, na rua Silvio Pélico, s/n, Alecrim, no horário de expediente normal, exceto feriados. Recomenda-se ligar antes para que o acesso às instalações seja facilitado.

8.2 - Serviços/Informações oferecidas

Informações sobre processos licitatórios, descrição de Objetos licitados, agendamento de dias e horários dos processos e esclarecimentos sobre os Editais de Licitação, o interessado pode se dirigir à BNN ou entrar em contato:

E-mail: bnn.licitacao@marinha.mil.br

Tel: (84) 3216-3336.

9 - Informações Gerais

9.1 - Mecanismos úteis de comunicação geral

Principais Telefones:

Sala de Estado (84) 3216-3300

SECOM: (84) 3216-3405

Email interno à Marinha: bnn.secom@marinha.mil.br

E-mail externo: bnn.secom@marinha.mil.br

Assuntos relativos a serviços industriais → teobaldo@marinha.mil.br

Assuntos relativos à Prefeitura Naval (PRENAN) → joao.santos@marinha.mil.br

9.2 - Demais assuntos:

Ouvidoria do Comando do 3º Distrito Naval

- No Posto de Atendimento da Ouvidoria: das 9h às 16h, no Comando do 3º Distrito Naval (Com3ºDN), sala da Assessoria de Gestão e Controle Interno.
- Por e-mail interno à Marinha, no endereço: com3dn.ouvidoria@marinha.mil.br;
- Por e-mail externo, no endereço: com3dn.ouvidoria@marinha.mil.br;
- Por Telefones: (84) 3216-3072 e 3216-3074; e

- Por Retelma: 8310-3072 e 8310-3074.

9.3 – Sistema de sinalização visual

Com o intuito de facilitar a locomoção pela Base Naval, existem placas sinalizadoras de direção e identificadores das nossas instalações prediais afixadas nos postes e nas portas, nos principais acessos e escadas.

9.4 – Limpeza e conforto das instalações

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

9.5 – Compromissos assumidos

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:

- Os profissionais da Base Naval de Natal se comprometem a prestar um atendimento transparente e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção particular;
- Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- Os servidores da Base Naval de Natal 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.

BASE NAVAL DE NATAL
***“Apoiar é nosso orgulho.
Nossa Base, nossa alma!”***