

CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM BELÉM



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CeIMBe

A Intendência no Portal da Amazônia

Acesse www.ceimbe.mar.mil.br



Comandante da Marinha

Almirante-de-Esquadra Almir **Garnier** Santos

Comandante de Operações Navais

Almirante-de-Esquadra **Alipio Jorge** Rodrigues da Silva

Comandante do 4º Distrito Naval

Vice-Almirante **Valter** Citavicius Filho

Diretor do Centro de Intendência da Marinha em Belém

Capitão-de-Mar-e-Guerra (IM) Luiz Claudio **Otranto** Alves



APRESENTAÇÃO

Prezados Usuários:

É com grande satisfação que apresento a 1ª edição de 2021 da Carta de Serviços ao Usuário do Centro de Intendência da Marinha em Belém (CeIMBe).

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pela Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017 de 17 de julho de 2017 e tem por objetivo informar ao Usuário dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O Programa foi construído a partir de modelos nacionais e internacionais de avaliação da gestão voltada às demandas sociais, e tem a sua origem no Programa de Qualidade do Serviço Público.

Por intermédio da Carta de Serviços ao Usuário é possível disponibilizar informações à população acerca das atividades desenvolvidas pelo Centro de Intendência da Marinha em Belém e propiciar ao usuário interno a mais ampla acessibilidade e facilidade em obter nossos serviços.

Assim, esta Carta tem a finalidade de consolidar e revitalizar as boas práticas de gestão, com o propósito de facilitar e ampliar o acesso de nossos clientes, parceiros e do cidadão comum aos nossos serviços, estimulando as discussões, promovendo a ampla transparência e a melhoria contínua da qualidade de nossas atividades.

A Carta de Serviços ao Usuário do CeIMBe é um documento que facilita e amplia o acesso do cliente aos seus serviços e estimula sua participação, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Dessa maneira, o relacionamento entre o cliente e a organização se dará de forma transparente, pois ela permitirá que a sociedade fiscalize e controle seus serviços por meio da avaliação periódica.

Com a implantação do ciclo de satisfação do cliente – dúvidas e pedidos dos clientes, atender com cortesia e educação, com respostas claras, corretas e em conformidade, visando sempre a satisfação dos clientes – o CeIMBe mantém o seu objetivo estratégico na busca da melhoria contínua, procurando sempre bem representar “ A Intendência no Portal da Amazônia!”.

A gestão de riscos foi outro passo importante para consolidar a gestão por excelência no CeIMBe, proporcionando serviços com qualidade e responsabilidade social.

Para finalizar, convido a todos a visitarem nossa página na *Intranet* www.ceimbe.mb, e na *Internet* <https://www.marinha.mil.br/ceimbe/>, onde estão disponibilizadas maiores informações e facilidades. Desde já, agradeço as sugestões ou críticas que porventura possam vir, pois certamente nos ajudarão em nossa luta pela melhoria contínua.

Luiz Claudio **Otranto** Alves
Capitão de Mar e Guerra (IM)
Diretor



SUMÁRIO

1. Histórico do CeIMBe	5
2. Nosso Negócio	5
2.1. Missão	5
2.2. Visão de Futuro	6
2.3. Valores	6
2.4. Nosso Compromisso	6
3. Local e horário de atendimento	7
4. Contatos Úteis	7
5. Serviços Oferecidos	8
5.1. Divisão de Abastecimento	8
5.2. Divisão de Finanças	10
5.3. Divisão de Obtenção	12
5.4. Divisão de Pagamento	15
5.5. Divisão de Administração.....	15
6. Compromissos e padrões de qualidade	15
6.1. Atenção, respeito e cortesia ao usuário	15
6.2. Critérios de atendimento	16
6.3. Prazos dos serviços.....	16
6.4. Tempo de atendimento	16
6.5. Formas de comunicação com o usuário.....	17
6.6. Publicações.....	17



HISTÓRICO

Foi idealizado pela Marinha do Brasil um modelo de Sistema de Abastecimento composto por órgãos, processos e recursos interligados e interdependentes, com o propósito de promover, manter e controlar o provimento do material necessário à manutenção das Forças e demais Órgãos Navais em condições de plena eficiência. Estariam inseridos neste sistema diversos estabelecimentos regionais de apoio logístico, que seriam responsáveis pela distribuição de material de várias categorias, com o objetivo de agilizar o atendimento das necessidades logísticas e colaborar com o aprestamento das Forças Navais. Assim, aos 12 dias do mês de maio do ano de 1995, foi ativado o Depósito Naval de Belém.

Com o passar do tempo, deixou de ser um órgão voltado unicamente para atividades de abastecimento e passou a direcionar seus esforços, também, para a centralização da execução financeira, obtenção (incluindo processos licitatórios e celebração de acordos administrativos), pagamento de pessoal e COPIMED das OM apoiadas (OMAp) da área jurisdicional do Comando do 4º Distrito Naval, bem como as atividades da Autoridade Requisitante, em relação ao transporte de passagem e bagagem, permitindo que as OMAp concentrassem seus esforços em suas atividades fim.

Em 11 de abril de 2011, recebeu nova denominação pela Portaria nº 121/MB, de Centro de Intendência da Marinha em Belém, com autonomia administrativa e com o propósito de contribuir para a prontidão dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito na área de responsabilidade do Comando do 4º Distrito Naval, bem como dos estabelecimentos de terra apoiados.

NOSSO NEGÓCIO

MISSÃO

Apoiar os meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais sediados ou em trânsito na área do Com4ºDN, bem como os estabelecimentos de terra, a fim de contribuir para a prontidão operativa e efetividade administrativa das Organizações Militares da Marinha do Brasil, conforme orientação do Com4ºDN.

Para a consecução do seu propósito, cabe ao CeIMBe as seguintes tarefas:

- I) Executar as atividades gerenciais: armazenagem; contabilidade do material; controle de estoque; destinação de excessos de material da linha de fornecimento do SAbM; e tráfego de carga;
- II) Administrar o Posto de Distribuição de Uniformes (PDU)/Postos de Encomenda de Uniformes (PEU) sob sua responsabilidade;



III) Coordenar e executar a fase II do POSE, em conjunto com as equipes dos navios;

IV) Apoiar o cumprimento do Plano de Prontidão Permanente do SAbM (P3SAM);

V) Executar, de forma centralizada, a atividade gerencial de obtenção cuja competência lhe seja atribuída, incluindo processos licitatórios, inclusive para a contratação de transporte por delegação de competência da autoridade requisitante, e a celebração de acordos administrativos;

VI) Exercer atribuições de Unidade Gestora Executora (UGE) da execução financeira para as OM Apoiadas e Central de Pedidos de gêneros, cuja competência lhe seja atribuída;

VII) Exercer as atribuições de Organização Centralizadora (OC) do pagamento do pessoal militar e de Unidade Pagadora (UPAG) do pagamento do pessoal civil para as OM Centralizadas (OMC) / OM Apoiadas, cuja competência lhe seja atribuída;

VIII) Proceder as alterações de pagamento do pessoal militar inativo, pensionista e anistiado, em suas respectivas áreas de responsabilidade, conforme especificado em normas oriundas da Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha, da Secretaria Geral da Marinha e orientação do Comando do 4º Distrito Naval;

IX) Emitir e assinar as requisições de transporte autorizadas pela Autoridade Requisitante em relação ao transporte de pessoal e bagagem, conforme orientação do Com4ºDN; e

X) Exercer, de forma centralizada, a atividade gerencial de Organização Militar Tesouraria da conta núcleo da gestoria de Caixa de Economias.

VISÃO DE FUTURO

Até 2024, ser reconhecido pelo elevado grau de satisfação dos clientes e pela otimização da aplicação dos recursos públicos em sua área de atuação.

VALORES

Os valores estabelecidos pela Organização Militar norteiam a adoção das atitudes (comportamento não observável) e das condutas (comportamento observável) esperadas do elemento humano que a compõe. Tais valores, assim, balizam a atuação de pessoal e profissional de todos (as) os militares e dos (as) servidores (as) civis que integram as Organizações Militares componentes do Com4ºDN.

- Valores Militares;
- Ética;
- Abnegação;
- Profissionalismo;
- Justiça;
- Proatividade;
- Equilíbrio;
- Pontualidade;



- Lealdade; e
- Qualidade.

NOSSO COMPROMISSO

É nosso compromisso prestar atendimento aos usuários de nossos serviços de maneira eficaz, pautando-se na ética e no respeito aos direitos do cidadão, com cordialidade e atenção individualizada. Nosso interesse é prestar o melhor serviço à Marinha do Brasil, por meio do envolvimento com nossa missão e da qualidade de nossos serviços. Os militares e servidores civis do CeIMBe estão empenhados em atender às demandas dos usuários com maior brevidade possível. Nosso dever é garantir ao usuário acesso às informações de seu interesse em prol da transparência dos serviços prestados.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM BELÉM

Rodovia Arthur Bernardes, s/nº – Val-de-Cães Belém/PA -
CEP 66115-300

HORÁRIO

Segunda a sexta-feira no horário das 8:15 às 11:30 horas e das 13:15 às 16:00 horas, exceto nos feriados e dias de licença administrativa.

CONTATOS ÚTEIS

Setor	Denominação	Responsável	Telefone /Sistema	E-mail
01	Diretor	CMG (IM) Otranto	3216-4510 8410-4510	ceimbe-01
02	Vice-Diretor	CF (IM) Vitorino	3216-4511 8411-4511	ceimbe-02
OSE	Oficial de Serviço	-	99114-9502	-
ESTADO	Sala de Estado	-	3216-4513 8411-4513	-
SECOM	Secretaria	SO-ES Soares	3216-4516 8411-4516	ceimbe-secom
10	Divisão de Abastecimento	CC (IM) Eduardo Ferreira	3216-4514 8411-4514	ceimbe-10
PDU	Posto de Distribuição de Uniformes (PDU)	3ºSG-PL Thiago	3216-4367 8411-4367	ceimbe-14
20	Divisão de Finanças	CT (IM) Igor Oliveira	3216-4518	ceimbe-20



			8411-4518	
22	Subseção de Requisição de Transportes	1ºSG-MA Bruno	3216-4535	ceimbe-22
30	Divisão de Obtenção	CT (IM) Jhonathan	3216-4512 8411-4512	ceimbe-30
40	Divisão de Pagamento	CT (IM) Aveiro	3216-4533 8411-4533	ceimbe-40
50	Divisão de Administração	1ºT (RM2-T) Bianca	3216-4519 8411-4519	ceimbe-50

SERVIÇOS OFERECIDOS

Para cumprir sua missão e prestar os serviços previstos no seu Regulamento, o CeIMBe tem sua estrutura organizacional básica fixada em cinco Divisões:

- Divisão de Abastecimento;
- Divisão de Finanças;
- Divisão de Obtenção;
- Divisão de Pagamento; e
- Divisão de Administração.

A seguir serão apresentados os serviços que o CeIMBe proporciona aos seus usuários:

DIVISÃO DE ABASTECIMENTO

FORNECIMENTO DE MATERIAL

Momento: Quando a OMAp necessitar adquirir algum tipo de material constante do SAbM (material comum, gêneros secos e frigorificados, CLG, munição ou sobressalentes).

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento – Seção de Suprimentos (ceimbe -15).

Como:

1. A partir de sua necessidade de adquirir determinado item, consultar a disponibilidade do mesmo no estoque deste OD, por meio de consulta da relação pertinente à categoria do item pretendido no link <Abastecimento> da página da intranet deste Centro de Intendência.
2. De posse da relação de itens a adquirir, tomar as providências necessárias de modo a disponibilizar os recursos necessários no SINGRA, de acordo com cada categoria de material que se deseja adquirir.
3. Com os recursos disponíveis no SINGRA, efetuar a emissão das respectivas RMC de acordo com o que se pretende adquirir.
4. As RMC serão analisadas pela Seção de Suprimentos, de acordo com as disponibilidades do estoque.
5. Após a separação dos materiais solicitados nas RMC, os mesmos serão entregues nas OMAp, de acordo com a rotina de fornecimento deste OD.

✓ **Documentos necessários:** RMC no SINGRA.



- ✓ **Prazo:** normal – de 2 a 7 dias, de acordo com a data de emissão da RMC; urgente – de acordo com a data estipulada na Mensagem de RMC Urgente.

Importante: As OMAp deverão atentar para os prazos de emissão das RMC no SINGRA, de acordo com cada categoria de material preconizado na SGM-201 (7ª Rev.) e ABASTCMARINST-20-01, além de prévia programação da rotina de fornecimento para cada categoria de material deste CeIM.

Este CeIM possui procedimentos próprios para fornecimento de tipo cada categoria de material solicitado, observando-se a seguinte rotina de fornecimento de material, conforme Anexo F da OI 10-01D.

Dia da Semana	Categoria de material
Segunda-feira	Lubrificantes e Graxas
Terça-feira	Gêneros secos
Quarta-feira	Gêneros frigorificados
Quinta-feira	Material Comum
Sexta-feira	Uniformes e Sobressalentes

Obs.:

1 – A fim de garantir o atendimento da Rotina de Fornecimento, as OMAp deverão inserir as RMC no Sistema com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência da data programada para recebimento. Exemplo: Quando desejarem receber Material Comum na quarta-feira, a RMC deverá ser inserida no Singra, no máximo, até segunda-feira;

2 – Os pedidos de Combustíveis de Óleo Diesel Marítimo, Óleo Diesel Automotivo e Gasolina, a partir de 5.000L, serão atendidos por caminhão da Petrobras, em qualquer dia útil da semana, desde que tenha sido inserido no SINGRA com antecedência mínima de 10 dias da data programada para recebimento;

3 – Os pedidos de Querosene de Aviação, devido sua peculiaridade de fornecimento, também demandarão que as RMC sejam inseridas com antecedência mínima de 10 dias da data programada para recebimento;

4 – Os pedidos de Munição serão fornecidos em qualquer dia da semana, dependendo apenas da RMC estar enquadrada na situação “pronto para fornecimento”; e

5 – Necessidades extraordinárias de recebimento de material fora da rotina prevista serão analisadas e, caso atendidas, o material deverá ser retirado neste CeIM com viatura própria da OMC.

AQUISIÇÃO DE UNIFORME

Momento: Quando a OMAp/usuário necessitar adquirir uniformes.

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento – PDU (ceimbe -14).

Como:

a) OMAp:

1. Após a determinação de necessidades da OMAp, deve-se consultar os preços dos itens de interesse na página deste Centro de Intendência no link <DIVISÕES DA OM/ABASTECIMENTO/POSTO DE DISTRIBUIÇÃO DE UNIFORMES>, a fim de levantar os valores que serão necessários para a aquisição;
2. Efetuar a emissão e pagamento da GRU (Caixa de Economias) ou ALTCRED, a fim de custear a aquisição;
3. Venda OM: OMAp deverá inserir os pedidos no SINGRA; e
4. Os pedidos serão analisados e entregue na OMAp dentro da rotina de fornecimento deste OD.

b) Usuário Presencial com Marcação pelo telefone e/ou WhatsApp-PDU:

1. Dirigir-se ao PDU deste Centro de Intendência;
2. Efetuar o pedido dos itens de interesse;



3. Apresentar a carteira de identidade para confirmação da identidade do usuário;
4. Conferir os itens separados; e
5. Assinar a Nota de Fornecimento.

c) PDU Express:

1. Militar insere o pedido dos itens, conforme lista publicada no Site deste CelM;
2. Militar do PDU separa o material e emite a Nota de Fornecimento;
3. Os itens são entregues nas OMAPs, aos seus representantes dos PEUs, que conferem e assinam a Nota de Fornecimento; e
4. Representantes dos PEUs das OMAPs repassam os pedidos atendidos aos militares solicitantes.

- ✓ **Documentos necessários:** OMAp – RMC no SINGRA; Usuário – carteira de identidade.
- ✓ **Prazo:** OMAp – de 2 a 7 dias, de acordo com a data de emissão da RMC; Usuário – no ato do atendimento.

Importante: As OMAp deverão atentar para os prazos para emissão de RMC no SINGRA de até 2 dias antes do dia programado na rotina de fornecimento da categoria de material solicitado para que receba o material solicitado no prazo mínimo de 2 dias. Caso a OMAp ultrapasse este prazo, só receberá o item solicitado no próximo dia programada para fornecimento do item, podendo chegar ao prazo máximo de 7 dias.

TRÁFEGO DE CARGAS

Momento: Quando a OMAp necessitar transportar material porta a porta.

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento – Seção de Tráfego de Carga (ceimbe-12).

Como:

1. Emitir mensagem para o CelMBe solicitando a cotação do tráfego de carga, contendo descrição da carga(dimensões do volume, peso, valor, tipo de carga) e destino do material.
 2. Após receber a mensagem com a cotação do frete e cumprir os procedimentos previstos na mesma, entregar o material na seção de Tráfego de Carga deste Centro.
 3. O material será enviado e será encaminhada mensagem para a OM de destino, solicitando que a mesma acuse o recebimento do material. Caso o destino do material não seja uma OM, a OMAp será responsável por acompanhar junto ao destinatário do material, se o mesmo foi recebido.
- ✓ **Documentos necessários:** Mensagem de solicitação, conforme mensagem de orientações técnicas para inserção de Solicitações de Transportes de Cargas (STC) – R-012110Z/JUL/2021 deste CelM.
 - ✓ **Prazo:** normal – 72 horas após o recolhimento pela empresa contratada; urgente – 24 horas após o recolhimento pela empresa contratada.

Importante: O material a ser enviado deverá ser entregue pela OMAp devidamente embalado.

DIVISÃO DE FINANÇAS

PROCESSAMENTO DE NOTAS DE EMPENHO

Momento: Quando a Divisão de Obtenção encaminhar SOLEMP de OMAp para a Divisão de Finanças fim adquirir materiais ou contratar serviços que não seja no SAbM.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Protocolo (ceimbe-216).

Como:



1. Após entrada na Subseção de Protocolo, a SOLEMP será encaminhada para Subseção Operador de SIAFI – EMPENHO (ceimbe-2111/ ceimbe-2113), a qual verificará se a célula de crédito informada na SOLEMP está disponível e adequada ao tipo de despesa que a OMAp deseja realizar, caso negativo, a SOLEMP será devolvida à Divisão de Obtenção via Subseção de Protocolo.
 2. Estando a célula de crédito disponível e adequada à despesa, será confeccionada a Nota de Empenho, que tramitará para assinatura do Agente Financeiro, Agente Fiscal e Ordenador de Despesas, nesta ordem.
 3. A OMAp deverá contactar a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) deste Centro para retirar a Nota de Empenho, que deverá estar disponível em até 05 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.5.1).
- ✓ **Documentos necessários:** SOLEMP (NNN 40-01D, item 4.3).
 - ✓ **Prazo:** 05 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.5.1).

PAGAMENTO A FORNECEDORES

Momento: Quando a OMAp tiver recebido o material ou o serviço contratado, esta encaminhará o Título de Crédito para Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) para que seja efetuado o pagamento ao fornecedor contratado.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Protocolo (ceimbe-216).

Como:

1. O Título de Crédito deverá dar entrada na Subseção de Protocolo, a qual verificará a regularidade do fornecedor, por meio de consultas de suas certidões (Tributos Federais, FGTS e INSS), bem como do próprio Título de Crédito, tais como prazo de validade, ausência de rasuras, descrição idêntica a da Nota de Empenho, etc. Caso haja irregularidades, o Título de Crédito será devolvido à OMAp para regularização.
 2. Não havendo irregularidades, o Título de Crédito será encaminhado para Subseção Operador de SIAFI – PAGAMENTO (ceimbe-2112/ ceimbe-2114), o qual fará a liquidação e solicitação dos recursos financeiros à Diretoria de Finanças da Marinha – DFM, e, após o repasse dos recursos, efetuará a Ordem Bancária, que tramitará para assinatura do Agente Financeiro, Agente Fiscal e Ordenador de Despesas.
 3. Após a assinatura da Ordem Bancária por todos os Agentes Responsáveis, esta será encaminhada para a Agência do Banco do Brasil, pelo militar escalado para serviços externos à OM, para que aquele banco efetivamente realize os pagamentos ordenados por este Centro de Intendência.
- ✓ **Documentos necessários:** Título de Crédito (NNN 40-01D, item 4.11.3).
 - ✓ **Prazo:** Até 04 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.11.4).

REQUISIÇÃO DE TRANSPORTE

Momento: Quando a OMAp tiver necessidade de enviar militares ou servidores civis de sua tripulação para alguma missão em que se fizer necessária a contratação de alguma modalidade de transporte (rodoviária, aérea ou aquaviária), bem como numa eventual necessidade de evacuação médico-hospitalar, este Centro de Intendência será o responsável pela emissão dos bilhetes de transportes junto a empresa licitada.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Requisição de Transporte (CeIMBe-214).

Como:

1. A OMAp deverá solicitar a requisição de transporte por meio de Mensagem ao Comando do 4º Distrito Naval (Com4ºDN) com informação para este Centro de Intendência com antecedência mínima de 10 dias à data da viagem.
2. Havendo autorização do Com4ºDN, que também a fará por meio de mensagem, a Subseção de Requisição de Transporte repassará a solicitação à empresa licitada que deverá atendê-la prontamente.



3. Após o recebimento dos localizadores das passagens emitidas pela empresa licitada, a Subseção de Requisição de Transporte enviará E-mail para a OM origem da mensagem da intranet do CeIMBe, Link <Informações> em até 03 dias antes da data da viagem.

✓ **Documentos necessários:** Mensagem ao Com4ºDN com informação ao Centro de Intendência da Marinha em Belém (NNN 40-04A, item 2.4.).

✓ **Prazo:** Até 10 dias após a solicitação da OMAP (NNN 40-04A, item 2.4.1).

DIVISÃO DE OBTENÇÃO

PROCESSAMENTO DE SOLEMP

Momento: Quando a OMAp necessitar adquirir itens de materiais ou contratar serviços não disponíveis no SabM.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Processamento de SOLEMP (ceimbe-31).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deve elaborar o SOLEMP, conforme item 3.8 da NNN 40-01D, bem como, o modelo com instruções de preenchimento da referida Norma (Anexo C).

2. Dar entrada no SOLEMP na Seção de Processamento de SOLEMP (ceimbe-31) da Divisão de Obtenção deste Centro, onde o documento sofrerá uma análise quanto a sua legalidade e posteriormente será encaminhado a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) para emissão de Nota de Empenho. Caso apresente alguma ilegalidade ou irregularidade, o SOLEMP será restituído à OMAp via SAFIN, informando a discrepância, a qual deverá ser corrigida para nova tramitação do documento. Procedimento previsto no item 4.3.3.5 da NNN 40-01D.

3. A OMAp deverá contactar a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) deste Centro para retirar a Nota de Empenho originada pela tramitação do SOLEMP regular e envio ao Fornecedor ou Contratado.

✓ **Documentos necessários:** SOLEMP.

✓ **Prazo:** normal – 2 dias úteis; urgente – mesmo dia.

PUBLICAÇÕES DE MATÉRIAS NA IMPRENSA NACIONAL E EM JORNAIS REGIONAIS

Momento: Quando a OMAp necessitar publicar matérias de interesse público em geral, em conformidade ao princípio da PUBLICIDADE.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Publicações (ceimbe-32).

Como:

1. O conteúdo (textos) das matérias a serem publicadas deverão ser enviadas pelas OMAp em meio físico, por meio de Comunicação Padronizada (CP) e eletronicamente para caixa postal CeIMBe-32 com cópia para o CeIMBe-30 indicando o meio de imprensa que matéria deverá ser publicada.

2. Os textos em sua íntegra serão formatados na Seção de Publicações (ceimbe-32), conforme pré-requisitos/padrões estabelecidos pelos Órgãos de Imprensa (Imprensa Nacional – IN e Empresa Brasileira de Comunicações – EBC).

3. Após a formatação, a Seção de Publicações (ceimbe-32) encaminhará para os Órgãos de Imprensa, via ceimbe-30, a íntegra dos textos formatados, onde serão publicados no Diário Oficial da União – D.O.U, no caso da IN ; e nos Jornais Regionais, no caso da EBC.

4. Os extratos das publicações serão encaminhados às OMAp, por meio de Comunicação Padronizada (CP), informando o dia e o meio de imprensa ao qual a matéria foi publicada.

✓ **Documentos necessários:** CP contendo o texto para publicação.



- ✓ **Prazo:** 2 dias úteis.

LICITAÇÕES PARA REGISTRO DE PREÇOS

Momento: Para aquisições futuras de itens de materiais não disponíveis no SAbM ou futuras contratações de serviços, bem como, necessidades de aquisições parceladas e ainda as aquisições ou contratações de quantitativos imprevisíveis ao longo de um determinado período.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CeIMBe-33).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deverá elaborar o Termo de Referência (TR) / Projeto Básico (PB) para aquisições ou contratações peculiares da própria OMAp ou elaborar a sua Relação de Necessidades nos casos em que a demanda dos itens e serviços forem comuns a todas as OM da área de Belém subordinadas ao Com4ºDN. Nesta hipótese, o (ceimbe-30) confeccionará um único TR que atenderá as OMAp. Anualmente, o CeIMBe disponibiliza em sua página da intranet um Calendário de Licitações que visa auxiliar o planejamento das aquisições e contratações das OMAp.
2. Dar entrada no TR/PB ou Relação de Necessidades na Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção deste Centro, solicitando o início do processo licitatório, conforme prevê o item 5 da NNN 40-01D. Os modelos atualizados de TR/PB e Relação de Necessidades poderão ser obtidos na página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Modelos.
3. Os TR/PB ou Relação de Necessidades referentes aos objetos a serem licitados serão analisados, conforme os requisitos legais do Estatuto de Licitações e Leis correlatas, pela Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CeIMBe e servirão como base para montagem dos Editais de Licitação, juntamente com os documentos decorrentes. Os processos licitatórios serão encaminhados à CJU para análise jurídica a ser realizada em um prazo mínimo de 15 dias.
4. As OMAp deverão acompanhar todas as fases do procedimento licitatório de seu interesse por meio da página da intranet do CeIMBe, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa.
5. Após realização do certame (Registro de Preços), o CeIMBe disponibilizará em sua página da intranet, Link <Obtenção> Registro de Preços a relação dos itens e serviços registrados com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços para contato da OMAp e emissão do SOLEMP, Conforme item 5.5 da NNN 40-01D. Após realização do certame, o CeIMBe enviará MSG às OMAp, informando sobre a homologação dos processos licitatórios (Registro de Preços) com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços registrados para contato da OMAp emissão da Solemp.
6. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CeIMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D.
 - ✓ **Documentos necessários:** Termo de Referência/Projeto Básico/Relação de Necessidades, no mínimo 3 orçamentos e planilha orçamentária.
 - ✓ **Prazo:** mínimo 60 dias.

LICITAÇÕES PARA AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

Momento: Para aquisições de itens de materiais não disponíveis no SAbM ou contratações de serviços de terceiros, visando suprir necessidades correntes das OMAp.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CeIMBe-33).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deverá elaborar o Termo de Referência (TR) / Projeto Básico (PB) para aquisições ou contratações peculiares.



2. Dar entrada no TR/PB na Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção deste Centro, solicitando o início do processo licitatório, conforme prevê o item 5 da NNN 40-01D. Os modelos atualizados de TR/PB poderão ser obtidos na página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Modelos.
3. Os TR/PB referentes aos objetos a serem licitados serão analisados, conforme os requisitos legais do Estatuto de Licitações e Leis correlatas, pela Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CelMBe e servirão como base para montagem dos Editais de Licitação, juntamente com os documentos decorrentes. Os processos licitatórios serão encaminhados à CJU para análise jurídica a ser realizada em um prazo mínimo de 15 dias.
4. As OMAp deverão acompanhar todas as fases do procedimento licitatório de seu interesse por meio da página da intranet do CelMBe, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa.
5. O CelMBe informará por MSG à OMAp a aprovação jurídica do processo licitatório de seu interesse, a qual também mediante MSG indicará a célula de crédito em que a despesa será empenhada para prosseguimento da Fase Externa do procedimento licitatório. A OMAp poderá acompanhar o andamento do processo licitatório por meio da página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa.
6. Após realização do certame, o CelMBe enviará MSG às OMAp, informando sobre a homologação dos processos licitatórios de seu interesse com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços para contato da OMAp, emissão do SOLEMP ou contratação, Conforme item 5.5 da NNN 40-01D.
7. Para contratação, a Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CelMBe encaminhará à OMAp o Contrato de fornecimento ou prestação de serviços para aposição da assinatura do seu Representante Legal, o qual deverá restituí-lo o mais breve possível.
8. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CelMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D.
 - ✓ **Documentos necessários:** Termo de Referência/Projeto Básico, no mínimo 3 orçamentos e planilha orçamentária.
 - ✓ **Prazo:** mínimo 45 dias.

APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Momento: Por ocasião das irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CelMBe-33).

Como:

1. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CelMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D. A comunicação dar-se-á por meio de MSG, conforme capítulo 9 da SGM 201 e modelo de discrepância de pedidos de materiais previsto no Anexo “O” da referida Norma. Tal procedimento é recomendado para irregularidades no fornecimento de itens oriundos de Registros de Preços. Poderão ainda comunicar tais discrepâncias por meio de Relatório de Fiscal do Contrato, conforme modelo constante na página da intranet do CelMBe, Link < Modelos> Relatório de Fiscal de Contato, caso em que é recomendado para irregularidades na execução de serviços terceirizados.
2. As notificações e penalidades aos fornecedores e prestadores de serviços serão emitidas pelo CelMBe e encaminhadas para as OMAp, a fim de manterem o acompanhamento dos processos de sanções administrativas. O CelMBe consignará os eventuais inadimplementos contratuais no SICAF.
3. Os inadimplementos contratuais poderão ensejar rescisão unilateral dos acordos firmados com a Administração sem prejuízo das penalidades aplicadas. As OMAp serão informadas por meio de MSG ou Ofícios das eventuais rescisões contratuais para imediata cessação dos serviços contratados.
 - ✓ **Documentos necessários:** Mensagem, pedido de material com comprovante de envio do fornecedor ou relatório de fiscalização do contrato.
 - ✓ **Prazo:** notificações – 2 dias úteis, sanções administrativas – conforme andamento do processo de penalidade.



DIVISÃO DE PAGAMENTO

PAGAMENTO DE PESSOAL

Momento: Sempre que houver necessidade de implantação de algum benefício ou desconto no bilhete de pagamento de algum militar ou servidor civil da ativa na área do Com4ºDN.

Onde dar entrada: Divisão de Pagamento de Pessoal – (CeIMBe-40).

Como:

1. A OMAP deverá encaminhar, digitalmente, a Ordem de Serviço (OS) assinada digitalmente pelo Ordenador de Despesas contendo as alterações de pagamento para o endereço eletrônico *pagamento.pagto@marinha.mil.br* até o dia 10 de cada mês.
2. As OS são impressas, assinadas e distribuídas, pelo Supervisor do Pagamento, aos digitadores, que transportarão as informações das OS para o sistema SISPAG.
3. Após a retirada dos relatórios de diferenças pagas e de pagamentos depositados, via SISPAG, é feita a Relatoria de Pagamento, na qual um Oficial indicado pelas OMAP realizará novamente a conferência do processo, bem como, a análise das fichas financeiras também selecionadas pelas OMAP.
4. As discrepâncias constatadas na relatoria são lançadas no processo comprobatório e informadas às OMAP por meio de mensagens de controle interno.
 - ✓ **Documentos necessários:** Ordem de Serviço – OS (NNN 40-13, item 3.1).
 - ✓ **Prazo:** Até o dia 10 de cada mês (NNN 40-13, item 3.9).

DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO

OM TESOUREARIA

Momento: Solicitação de cheque para retirada de numerário da Conta Núcleo.

Onde dar entrada: Divisão de Administração – Seção de Caixa de Economia.

Como:

1. Para utilização da conta Autorização para Movimentação da Conta Núcleo os Ordenadores de Despesas (OD) das OM Apoiadas deverão encaminhar ao CeIMBe, Ordem de Serviço (OS) designando até três militares autorizados a retirar cheques em seu nome.
2. Para retirada de cheques, junto ao Gestor de Caixa de Economias do CeIMBe, as OM Apoiadas deverão:
 - a) encaminhar CP, juntamente com a “Autorização para Movimentação da Conta Núcleo” - Anexo A da Circular nº 02/2021 da DFM, ao Gestor de Caixa de Economias do CeIMBe com antecedência mínima de três dias úteis, informando a intenção de realizar retirada de cheque, seu respectivo valor, beneficiário e o militar autorizado a receber o cheque; e
 - b) enviar o militar autorizado a receber o cheque; e
 - c) assinar o termo de recebimento do cheque constante no documento de “Autorização para Movimentação da Conta Núcleo”.
 - ✓ **Documentos necessários:** Comunicação Padronizada e Autorização de Movimentação da Conta Núcleo, Anexo A da Circular nº 02/2021 da DFM.
 - ✓ **Prazo:** No mínimo 3 dias úteis da solicitação da OMAP (Circular nº 02/2021 da DFM, item 5.1).

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

ATENÇÃO, RESPEITO E CORTESIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Os profissionais do CeIMBe se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção individualizada.

Reconhecimento dos usuários como clientes-parceiros, primando pela cortesia, educação e disciplina no atendimento de suas necessidades.

Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.

Os servidores do CeIMBe se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação dentro dos prazos previstos em cada serviço. Aqueles que requererem prazo maior que o previsto, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas cumpridas e pendentes e às estimativas de prazos.

Adoção de um modelo de gestão voltado à abordagem sistêmica, gerando, de forma proativa, informações decorrentes do monitoramento e controle do desempenho da missão, mediante o auxílio dos indicadores de desempenho.

Todas as reclamações e/ou sugestões poderão ser realizadas pelo Serviço de Ouvidoria do Centro de Intendência da Marinha em Belém, pelo telefone (91) 3216-4516 (das 08:00 às 16:30h) ou por meio eletrônico, onde o interessado deverá encaminhar as informações para o e-mail ceimbe.faleconosco@marinha.mil.br e serão prontamente respondidas aos usuários.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento é feito por ordem de chegada, à exceção de atendimentos especiais, que requerem prévio agendamento.

Os atendimentos especiais deverão ser agendados por e-mail à Ouvidoria, devendo ser explicitadas as necessidades. Esse atendimento será confirmado e agendado em até dois dias úteis.

São priorizados os atendimentos de idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

PRAZOS DOS SERVIÇOS

O prazo máximo para a execução de nossos serviços varia de acordo com o serviço solicitado, conforme detalhado nesta Carta.

TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo de espera para atendimento presencial será de, no máximo, cinco minutos, nos horários compreendidos entre 8h30 às 12h e de 13h30 às 16h, exceto feriados.

Para atendimentos em horários diferentes do estabelecido, a organização deverá ser consultada com antecedência mínima de dois dias úteis.

As ligações telefônicas serão atendidas em até cinco toques.

A tripulação do CeIMBe realizará o seu melhor, com os meios que estiverem ao seu alcance, para atender/solucionar os processos administrativos em até quinze dias.

Os processos que requererem maior prazo, devido sua complexidade, serão informados aos clientes e parceiros, como também as etapas cumpridas, pendentes e as estimativas de prazos.

As solicitações de informações sobre andamento e/ou documentos relativos aos processos serão fornecidas no prazo máximo de dois dias úteis.

O tempo de espera nos Postos de Abastecimento de Combustível será, de no máximo, dez minutos.

Todas as reclamações e/ou sugestões recebidas pelo “Fale Conosco” serão prontamente



respondidas, no prazo de até dois dias úteis.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

"**Fale Conosco**" por meio da qual são apresentadas sugestões, críticas ou reclamações.

Qualquer pessoa pode contatar o "Fale Conosco" do CeIMBe, por meio de acesso à nossa página na intranet www.ceimbe.mb e na internet www.ceimbe.mar.mil.br. Ao clicar em "Fale Conosco" o usuário poderá encaminhar reclamações, sugestões, dúvidas e elogios.

Não serão aceitas manifestações anônimas, conforme previsto na Constituição Federal de 1988 (CF/88, art. 5º, inciso IV). Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência for julgada necessária.

Pessoalmente, na Sede do CeIMBe, de 2ª a 6ª feira, no horário das 08h às 11h30 e 13:15h às 16h.

Telefone: (91) 3216-4513.

INTRANET por meio da página do CeIMBe no endereço www.ceimbe.mb, que contém informações e serviços de interesse, disponibilizando: mural de avisos; consulta a legislações; acesso aos diversos sistemas corporativos, consulta a Atas de Registro de Preços, Calendário de Licitações, Contratos vigentes, modelos de Termos de Referência, consulta a planilha de Requisições de Transportes Autorizadas, consulta das Relações de materiais do SabM disponíveis no CeIMBe, relação de diversas consultas técnicas realizadas por este Centro, acesso ao Boletim de Ordens e Notícias (BONO), acesso ao "Fale Conosco", dentre outros.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO onde o usuário avalia o atendimento, bem como, apresenta reclamações ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua.

A Pesquisa é realizada uma vez ao ano por meio de um questionário encaminhado por ofício às OMAp. Após o recebimento do questionário respondido, os dados coletados são avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários no que se referem ao tempo de espera, cordialidade, satisfação quanto à solução do problema, conhecimento técnico, conforto e limpeza das instalações.

PUBLICAÇÕES

As diversas publicações utilizadas pelo CeIMBe na execução dos serviços estão disponíveis para acesso na página do CeIMBe na intranet www.ceimbe.mb, na opção Informações/publicações.



Marinha do Brasil
Centro de Intendência da Marinha em Belém
Rodovia Arthur Bernardes, s/nº – Val-de-Cães
Belém/PA - CEP 66115-300
www.ceimbe.mar.mil.br/www.ceimbe.mb

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Coordenação:

- CF (IM) Fabiano **Vitorino** Ferreira
- CT (IM) Leandro Machado **Aveiro** da Costa



CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM BELÉM

Rodovia Arthur Bernardes, s/nº – Val-de-Cães
Belém/PA - CEP 66115-300

www.ceimbe.mar.mil.br/www.ceimbe.mb