



CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM MANAUS



CARTA
DE
SERVIÇOS



Carta de Serviços ao Usuário

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM MANAUS

MAR/2020

Endereço: Rua Rio Itaquai s/n - Vila Buriti - Distrito Industrial
Manaus – AM. CEP: 69.072-080
Telefone: 2123-4680



ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO	4		
1.1.	MISSÃO	5	1.4.	ATENDIMENTO PRESENCIAL 6
1.2.	VISÃO DE FUTURO	5	1.5.	SÍTIO ELETRÔNICO 6
1.3.	VALORES	5	1.6.	ORGANOGRAMA 7
2.	SERVIÇOS OFERECIDOS	8		
2.1	SERVIÇO DE EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS	8	2.4	CADASTRO PARA UTILIZAÇÃO DO E-CONSIG 12
2.2	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE ADESÃO	9	2.5	SERVIÇO DE OUVIDORIA 14
2.3	SERVIÇO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS	10		
3.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16		

1. APRESENTAÇÃO

A Marinha idealizou um modelo de Sistema de Abastecimento constituído por órgãos, processos e recursos interligados e interdependentes, com a finalidade de promover, manter e controlar o provimento do material necessário à manutenção das Forças e demais Órgãos Navais em condições de plena eficiência. Incluídos nesse sistema estariam estabelecimentos regionais de apoio logístico, responsáveis pela distribuição de material de várias categorias, com o objetivo de tornar mais ágil o atendimento das necessidades logísticas e colaborar com o aprestamento das Forças Navais.

Em 12 de maio de 1995, por meio da Portaria Ministerial nº 0285, foi criado o Depósito Naval de Manaus, com autonomia administrativa, com o propósito de contribuir para a eficácia do abastecimento dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito na área de responsabilidade do Comando Naval da Amazônia Ocidental, bem como dos estabelecimentos de terra apoiados, sendo ativado em 22 de novembro do mesmo ano, conforme Ordem do Dia nº 007/95, do CON.

Nestes anos de existência, o DepNavMa ampliou suas atribuições, deixando de ser um órgão voltado unicamente para atividades de Abastecimento e passando a direcionar, também seus esforços para Centralização das Contas de Gestão de Execução Financeira, Obtenção (incluindo Processos Licitatórios e celebração de Acordos Administrativos), Pagamento de Pessoal e COPIMED das OM apoiadas (OMAp) da área do Comando do 9º Distrito Naval, bem como, as atividades de Autoridade Requisitante, em relação ao transporte de pessoal e bagagem, permitindo que as OMAp pudessem dedicar mais tempo à execução das suas atividades fim.



Assim, em 11 de abril de 2011, o DepNavMa teve o nome alterado para CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM MANAUS, por meio da Portaria Ministerial nº 121, cujo o propósito é contribuir para a prontidão dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito em suas respectivas áreas de responsabilidade, bem como dos estabelecimentos de terra por eles apoiados.

1.1. MISSÃO

O Centro de Intendência da Marinha em Manaus, como braço estendido do Sistema de Abastecimento na Amazônia Ocidental e, principal órgão de apoio na área de jurisdição do Comando do 9º Distrito Naval, tem o propósito de contribuir para a prontidão dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito em suas respectivas áreas de responsabilidade, bem como dos estabelecimentos de terra por eles apoiados.

1.2. VISÃO DE FUTURO

De acordo com o Relatório nº 10-1/2018, da DAdM, a Visão de Futuro dos CeIM fica estabelecida como:

“Ser reconhecido pelo elevado grau de satisfação dos clientes e pela otimização da aplicação dos recursos públicos em sua área de atuação.”

1.3. VALORES

A definição da filosofia de uma organização visa a fundamentar os valores que a permeiam, com base nos valores dos indivíduos que nela trabalham. Elas devem ser factíveis e entendidas por todos os membros da OM. Os valores do CeIMMa estão pautados em:

- a) Patriotismo;
- b) Legalidade;

- c) Ética;
- d) Transparência;
- e) Efetividade;
- f) Qualidade;
- g) Iniciativa;
- h) Integração;
- i) Segurança;
- j) Respeito ao Cliente;
- l) Cooperação;
- m) Valorização das Pessoas ; e
- n) Responsabilidade Sustentável.

1.4. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em alinhamento com nossa Missão, nossa Visão de Futuro e nossos Valores, O CeIMMa tem o compromisso de fornecer o melhor atendimento aos nossos clientes, assegurando um tratamento cordial e buscando a efetividade dos nossos serviços, através da promoção de melhoria contínua dos nossos processos.

Nosso horário de atendimento é de 08:00 às 11:30 e de 13:00 às 16:00 e nosso endereço é Rua Rio Itaquai s/n - Vila Buriti - Distrito Industrial - Manaus – AM. CEP: 69.072-080.

1.5. SÍTIO ELETRÔNICO

Internet: <http://www.marinha.mil.br/ceimma/>

1.6. ORGANOGRAMA



2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 SERVIÇO DE EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS

Qual serviço é oferecido?	- Emissão de Passagens aéreas.
Quem pode ter acesso ao serviço?	- Organizações Militares Apoiadas; e - Militares e seus dependentes.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	a) Presencial Centro de Intendência da Marinha em Manaus Divisão de Finanças Rua Rio Itaquai s/n - Vila Buriti - Distrito Industrial - Manaus – AM. b) Telefone: (92) 2123-4699; c) Caixas Postais na internet: <ul style="list-style-type: none">• ceimma.secom@marinha.mil.br; e• ceimma.ouvidoria@marinha.mil.br.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço	Caso os militares e seus dependentes necessitem de alguma informação de seus bilhetes de passagens aéreas, eles deverão entrar em contato com a Seção de Passagens Aéreas de posse no data-hora da mensagem da Organização Militar (OM) que solicitou a mensagem. Ressalta-se que em se tratando de passagens relacionadas a atividades de saúde a OM é a Policlínica Naval de Manaus (PNMa).
Qual é o prazo máximo estimado para a prestação do serviço?	Após a autorização do Com9ºDN, o prazo é de 2 dias.

Qual é o horário de funcionamento do serviço?	De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 15h30.
--	--

2.2 SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE ADESÃO	
Qual serviço é oferecido?	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza a solicitação ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços da qual este Centro não tenha participado, desde que devidamente comprovada à vantagem e autorizada pelo fornecedor; e - Realiza a aceitação de solicitação de outros Órgãos da Administração Pública para utilização de uma Ata de Registro de Preços da qual este Centro seja Órgão Gerenciador.
Quem pode ter acesso ao serviço?	<ul style="list-style-type: none"> - Organizações Militares Apoiadas; - Demais Órgãos da Administração Pública.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	<p>a) Presencial Centro de Intendência da Marinha em Manaus Divisão de Obtenção Endereço: Rua Rio Itaquai - Vila Buriti - Distrito Industrial s/n - Manaus – AM.</p> <p>b) Telefone: (92)2123-4688/(92) 99901-8682;</p> <p>c) Caixas Postais na internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ceimma.secom@marinha.mil.br; • ceimma.licitacoes@marinha.mil.br; e • ceimma.ouvidoria@marinha.mil.br. <p>d) SIASG</p>
Quais os documentos e/ou informações são necessários para	CeIMMa sendo Órgão Gerenciador:

ter acesso ao serviço?	O órgão interessado deverá incluir uma solicitação no módulo Comprasnet - SIASG/SIASGNET/Gestão de Ata SRP, sendo necessário o preenchimento do módulo do SIASG "Sistema de Gerenciamento de Ata"
Qual é o prazo máximo estimado para a prestação do serviço?	CeIMMa sendo Órgão Gerenciador: O prazo será de 3 dias úteis para a aceitação no Sistema.
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 15h30.

2.3 SERVIÇO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS

Qual serviço é oferecido?	- Permite à Administração tornar públicas suas intenções de realizar Pregão ou Concorrência para Registro de Preço, com a participação de outros órgãos governamentais, que tenham interesse em contratar o mesmo objeto, possibilitando obter melhores preços por meio de economia de escala, tornando pública, no âmbito dos usuários do Comprasnet as intenções de futuras licitações (Pregão e Concorrência) para Registro de Preço.
Quem pode ter acesso ao serviço?	- Organizações Militares Apoiadas; - Demais Órgãos da Administração Pública.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	a) Presencial Centro de Intendência da Marinha em Manaus Divisão de Obtenção Endereço: Rua Rio Itaquai - Vila Buriti - Distrito Industrial s/n - Manaus – AM. b) Telefone: (92)2123-4688/(92) 99901-8682;

	<p>c) Caixas Postais na internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ceimma.secom@marinha.mil.br; • ceimma.licitacoes@marinha.mil.br; e • ceimma.ouvidoria@marinha.mil.br.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço?	<p>Órgão participante, deverá inserir no SIASG a sua demanda e enviar posteriormente a seguinte documentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termo de Referência; e • Manifestação de Interesse.
Qual é o prazo máximo estimado para a prestação do serviço?	<p>De acordo com o disponível na IRP pelo Orgão Gerenciador, cujo prazo mínimo são 5 dias úteis.</p>
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	<p>De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 15h30.</p>

2.4 CADASTRO PARA UTILIZAÇÃO DO E-CONSIG

Qual serviço é oferecido?	Necessidade de cadastramento para criação de Senha e Acesso (Geração do Código Único) ao Portal de Consignações.
Quem pode ter acesso ao serviço?	- Militares da Ativa; - Veteranos; e - Servidores Civis.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	a) Presencial a1) Militares da Ativa: Centro de Intendência da Marinha em Manaus Divisão de Pagamento Rua Rio Itaquai s/n - Vila Buriti - Distrito Industrial - Manaus – AM. a2) Militares Veteranos e Pensionistas: Comando do 9º Distrito Naval Serviço de Recrutamento Distrital. Endereço: Rua Bernardo Ramos S/Nº Ilha de São Vicente, Centro – Manaus/AM. b) Telefone: b1) (92) 2123-4686; b2) (92) 2123-2275 ou 2123-2276 c) Caixas Postais na internet: <ul style="list-style-type: none">• ceimma.secom@marinha.mil.br;• ceimma.ouvidoria@marinha.mil.br; e• com9dn.veteranos.pensionistas@marinha.mil.br.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para	a) Militares da Ativa: Mediante apresentação do requerimento

ter acesso ao serviço?	<p>para cadastramento de e-mail (disponível no sítio do econsig) seguido de cópia da identidade dentro da validade, de segunda a sexta, no horário das 08h00 às 16h00, neste Centro; e</p> <p>b) Militares Veteranos e Pensionistas: Mediante apresentação da identidade e cópia, para efetuar o preenchimento do requerimento de cadastramento de e-mail (disponível no sítio do e-Consig), no Serviço de Recrutamento do Comando (SRD) do 9º Distrito Naval.</p>
Qual é o prazo máximo estimado para a prestação do serviço?	Até 8 dias após a solicitação da OMAp
Qual é o horário de funcionamento do serviço?	De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 15h30.

2.5 SERVIÇO DE OUVIDORIA

Qual serviço é oferecido?	<ul style="list-style-type: none">- Receber, examinar e encaminhar aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, elogios e denúncias enviadas;- Acompanhar as providências adotadas; e- Garantir que o usuário receba a resposta a sua manifestação.
Quem pode ter acesso ao serviço?	Todos os usuários.
Como e onde o serviço pode ser acessado?	<p>a) Presencial Centro de Intendência da Marinha em Manaus Assessoria de Controle e Capacitação Rua Rio Itaquaiá s/n - Vila Buriti - Distrito Industrial - Manaus – AM.</p> <p>b) Telefone: (92) 2123-4683;</p> <p>c) Caixas Postais na internet:</p> <ul style="list-style-type: none">• ceimma.secom@marinha.mil.br; e• ceimma.ouvidoria@marinha.mil.br.
Quais os documentos e/ou informações são necessários para ter acesso ao serviço?	<p>Os interessados em realizar sugestões, críticas ou elogios dos serviços prestados por este Centro poderá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Preencher as papeletas dispostas nas Divisões e no PDU;• Enviar e-mail com as seguintes informações: <p>1) Identificação</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nome completo (sublinhar o nome de guerra, se militar)b) Posto ou Graduação (somente para militares)c) NIP (somente para o público da MB – Ativa, Reserva e Reformados)

	<p>d) Organização Militar (somente para os militares e servidores civis da MB em atividade)</p> <p>e) Telefone para contato (com DDD)</p> <p>f) e-mail para contato</p> <p>2) Descrição Descreva de forma objetiva o fato ocorrido, fornecendo informações suficientes para apuração dos fatos. Informe a data, a hora e o local da ocorrência do fato sempre que possível.</p> <p>3) Envolvidos Cite o nome de todas as pessoas envolvidas, na ocorrência do fato, identificando o seu vínculo (se funcionário, testemunha ou vítima etc).</p> <p>4) Manifestação anterior Caso já tenha registrado alguma manifestação anterior, informe a data do último e-mail endereçado à ouvidoria ou o último contato telefônico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contato telefônico
<p>Qual é o prazo máximo estimado para a prestação do serviço?</p>	<p>3 dias. Obs: a solução ou resposta em que haja dependência de informações de órgãos ou entidades externas à Marinha do Brasil poderá demandar um prazo maior.</p>
<p>Qual é o horário de funcionamento do serviço?</p>	<p>De segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h30 e das 13h00 às 15h30.</p>

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - Institui a “Carta de Serviços ao Usuário”;
- EMA-134 - Manual de Gestão Administrativa da Marinha;
- SGM-107 - Normas Gerais de Administração (6ª Rev.); e
- Sítio eletrônico: www.marinha.mil.br/programanetuno.

