

MARINHA DO BRASIL

**CENTRO DE MANUTENÇÃO DE
EMBARCAÇÕES MIÚDAS**



*Carta de Serviços ao
Usuário*



*“Reparar para navegar, manter
para combater.”*

Comandante da Marinha
Almirante de Esquadra
Eduardo Bacellar Leal Ferreira

Comando em Chefe da Esquadra
Vice Almirante
Alipio Jorge Rodrigues da Silva

Centro de Manutenção de Embarcações Miúdas
Capitão de Fragata
Edson Pereira da Silva

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 e tem como objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Mais que o cumprimento de uma determinação legal, a Carta de Serviços ao Usuário é vista pelo Centro de Manutenção de Embarcações Miúdas (CMEM) como uma oportuna ferramenta de comunicação com os seus usuários. A proposta desta Carta é disseminar informações para facilitar o acesso aos serviços prestados pelo CMEM, assim como os requisitos e documentos necessários para sua realização, constituindo-se num verdadeiro guia para o cidadão. Ao apresentar a Carta, o CMEM assume o compromisso de um atendimento aos clientes e usuários pautado na ética e no respeito, na cordialidade e na atenção, individualizada objetivando a constante melhoria e busca da excelência dos serviços ofertados. Este Centro de Manutenção se compromete ainda com o direito do cidadão e do usuário em receber os serviços em conformidade com as suas necessidades e os requisitos especificados.

Niterói, RJ, em 1º de fevereiro de 2018.

EDSON PEREIRA DA SILVA
Capitão de Fragata
Diretor



Sumário

1.	MISSÃO.....	5
2.	VISÃO.....	5
3.	VALORES.....	5
4.	LEMA.....	5
5.	HISTÓRICO.....	6
6.	HERÁLDICA.....	7
7.	APRESENTAÇÃO.....	8
8.	COMPROMISSO.....	9
9.	SERVIÇOS OFERECIDOS.....	11

Missão

O CMEM, de acordo com seu Regulamento, tem o propósito de contribuir para ao aprimoramento da manutenção das embarcações miúdas, na área do Rio de Janeiro. Para a consecução do seu propósito, cabem ao CMEM as seguintes tarefas, delineando, assim, a missão da OM:

- I. executar serviços de carpintaria naval, fibra de vidro, mecânica e eletricidade em embarcações de até 10 toneladas, em nível de 2º e 3º escalões, compatíveis com as facilidades disponíveis;
- II. prover facilidades de estacionamento as embarcações apoiadas; e
- III. exercer o controle da produção, controle da qualidade e a coordenação dos serviços de manutenção e reparos de sua responsabilidade.

Visão

Ser reconhecido como Organização Militar Estratégica que coordena e executa, simultaneamente, atividades de, manutenção e reparação naval, adotando em seus processos industriais tecnologias que atendam com qualidade às necessidades da MB, respeitando as normas do meio ambiente e de segurança.

Valores

CORAGEM PARA INOVAR

Buscar conhecimento e competência para obter soluções inovadoras que resolvam os problemas do dia a dia, dentro dos limites de responsabilidade e segurança.

COMPROMISSO

Dedicar-se na execução das tarefas atribuídas, de modo a obter os resultados esperados pela MB, com qualidade e dentro dos custos e prazos estabelecidos.

Lema

Reparar para Navegar, Manter para Combater.

Histórico



O CMEM foi criado em cumprimento à Portaria Ministerial nº. 62 de 10 de março de 1998. Inicialmente, foi estabelecido um Núcleo de Implantação do CMEM (NI-CMEM), composto por um Oficial (Supervisor Administrativo) e trinta e quatro Praças, com a tarefa específica de preparar as instalações, organizar a documentação necessária e coordenar as obras para ativação da OM.

As instalações iniciais foram provenientes da transferência de parte das benfeitorias e bens imóveis do Grupo de Embarcações de Desembarque (GED), extinto em julho de 1998, além de máquinas, equipamentos e ferramentas recebidos do ex-Navio Oficina “BELMONTE” e da oficina de carpintaria da BACS e de duas embarcações do CASOP.

A capacitação do pessoal foi iniciada por meio de trabalhos práticos com fibra de vidro, realizado no GED, e com um treinamento na DFM, a fim de prover a familiarização com as tarefas afetas a uma Organização Militar Prestadora de Serviços (OMPS). O início das atividades foi marcado pelo içamento e delineamento do reparo da Lancha “VEGA”, do Comando da Força de Superfície, em 14 de julho de 1998. Tal reparo, juntamente com os reparos das baleeiras das Fragatas “NITERÓI” e “UNIÃO”, recebidas posteriormente, foi realizado sem o emprego da sistemática OMPS, ou seja, sem a cobrança de mão-de-obra e com o material fornecido por àqueles clientes. Ao primeiro dia do mês de outubro de 1998 foi realizada a cerimônia de Mostra de Ativação do CMEM. Presidida pelo então Comandante-em-Chefe da Esquadra, a cerimônia foi marcada pelas leituras do Ato de Criação da OM, da Ordem do Dia do Comandante de Operações Navais alusiva à criação e ativação do CMEM e do Ato de Nomeação do primeiro Diretor.

Heráldica

Descrição

Num escudo boleado, encimado pela coroa naval e envolto por elipse feita de cabo de ouro, terminado em nó direito, em campo de azul, escaler, de ouro; no Chefe, compasso de pontas secas e esquadro de carpinteiro entrelaçados, ambos em ouro; no Contra-Chefe, envolto por dois aros concêntricos, um hélice de três pás intercaladas por centelhas de três ramos, tudo de ouro. Bordadura de Prata, Povoada de abelha, na sua cor.



Explicação

No campo azul, esmalte clássico, o compasso entrelaçado ao esquadro, ao esquadro, e o conjunto formado pelo hélice, anéis de seguimento e centelhas se reportam respectivamente aos distintivos das especialidades de Carpintaria Naval, Motores e Eletricidades na Marinha do Brasil, que juntas compõem a estrutura técnico profissional necessária ao aprestamento das embarcações miúdas, às quais, o escaler se reporta. Na bordadura de prata, esmalte clássico da Marinha, as abelhas, símbolo da inventiva e do trabalho persistente, aludem aos números profissionais e às diversas especialidades necessários às precípuas atividades do Centro de Manutenção em apreços.

Apresentação

Visão da área de atuação

A **IDENTIFICAÇÃO DO NEGÓCIO** é executar reparos e manutenção em embarcações miúdas, nas áreas de carpintaria, mecânica, eletricidade, fibra de vidro, infláveis, metalurgia e motores. A **COMPETÊNCIA CENTRAL** é a realização de serviços de manutenção e reparo visando o aprestamento de embarcações miúdas.

Subordinação

O Comando Imediatamente Superior (ComImSup) do CMEM é Comando em Chefe da Esquadra (ComemCh).

Principais usuários dos serviços

Os **CLIENTES-ALVO** do CMEM se dividem em **INTERNOS** e **EXTERNOS**.

Podemos destacar os **Clientes Internos** como sendo os Oficiais e Praças pertencentes à Tripulação.

Já os **Clientes Externos** do CMEM são:

- ComemCh;
- Organizações Militares, por meio dos serviços de manutenção e reparo em embarcações miúdas;
- Sistema de Abastecimento da Marinha (SAbM), a quem compete o fornecimento de insumos para realização dos serviços;
- BNRJ, a quem compete a prestação dos serviços compulsórios (condomínio); e
- Órgãos extra-MB, por meio de terceirização de serviços de manutenção em embarcações, qualificação de mão-de-obra e fabricação de botes de casco semi-rígidos.

Compromisso com os usuários

1 - Atenção, Respeito e Cortesia no Atendimento aos Usuários/Cidadãos

O CMEM está comprometido em atender o seu público-alvo com as seguintes características:

- prestar aos Cidadãos/Usuários um atendimento pautado na ética, no respeito à dignidade da pessoa humana, na cortesia, na educação e na disciplina, tratando-os com cordialidade e a devida atenção aos seus anseios;
- facilitar o acesso às informações e procedimentos organizacionais, em favor da transparência dos serviços prestados;
- agilizar a tramitação tempestiva dos processos para propiciar o atendimento das expectativas dos usuários. Documentos que requerem maior prazo, por sua complexidade, terão suas informações disponibilizadas ao usuário quanto às etapas cumpridas/pendentes e às estimativas de prazos; e
- todos os militares do CMEM empenhar-se-ão em ajudar os Cidadãos/Usuários em todas as suas necessidades e as normas vigentes.

2 - Critérios para Atendimento

- O primeiro contato disponível ao público externo ao CMEM será realizado com os militares de serviço, que o encaminharão ao setor solicitado;
- O atendimento aos Cidadãos/Usuários é feito por ordem de chegada e encaminhamento ao setor pertinente; e
- Serão priorizados os atendimentos a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

3 - Tempo de Espera para Atendimento

- O tempo de espera para o atendimento presencial será em até quinze minutos, no horário destinado ao público externo, compreendido entre 9h às 15h; e

4 - Prazo para Prestação dos Serviços

- O prazo para a execução dos serviços prestados pelo CMEM é variável, em função da natureza do serviço solicitado, de modo que poderão ser prontificados imediatamente, nos casos mais simples, ou, em um caso extremo, dentro de até 45 dias;

Carta de Serviços ao Usuário

- As solicitações de informações sobre andamento de processos em tramitação serão fornecidas quando do efetivo contato pessoal e/ou telefônico com o usuário;
- Os requerimentos recebidos, acerca dos diversos serviços prestados pela organização, serão analisados e respondidos de forma tempestiva, a partir do momento da entrada dos mesmos nos setores pertinentes; e
- Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pela organização, pessoalmente ou via correios, fax, e-mail etc. serão prontamente destinados ao setor competente para a adoção das medidas administrativas pertinentes, com a maior brevidade possível.

6 - Reclamações e Sugestões

- As reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria do CMEM – serão, tempestivamente, respondidas aos usuários, por meio do e-mail: cmem.secom@marinha.mil.br, ou por meio do telefone (21) 2189-1469.

7 – Principais Telefones de Contato

- Os esclarecimentos que se fizerem necessários poderão ser realizados por meio dos seguintes telefones abaixo:

Supervisor de Serviço: (21) 2189-1481

Sala de Estado: (21) 2189-1481 / 2189-4746

Serviços Oferecidos

Seção de Marinharia

- I - executar os serviços de carpintaria em geral e naval, compatíveis com a sua capacidade;
- II - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;
- III - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;
- IV - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e
- V - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Fibra de Vidro

- I - executar os serviços de fibra em geral e naval, compatíveis com a sua capacidade;
- II - executar reparos em cascos de fibra de vidro, acessórios de fibra de vidro em geral e confecção de pequenas peças em fibra de vidro;
- III - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;
- IV - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;
- V - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e
- VI - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Mecânica

- I - executar os serviços de mecânica em geral, reparo e revisão nas embarcações, compatíveis com a sua capacidade;
- II - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;
- III - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;
- IV - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e
- V - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Eletricidade

I - executar os serviços de eletricidade em geral, reparos e revisões nas embarcações, compatíveis com a sua capacidade;

II - executar a manutenção da iluminação e das instalações dos prédios e oficinas do CMEM;

III - executar testes e reparos nos circuitos de alimentação elétrica;

IV - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;

V - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;

VI - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas;

VII - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes; e

VIII - executar a manutenção e instalação de linhas telefônicas.

Seção de Metalurgia

I - executar os serviços de metalurgia em geral, reparo e revisão nas embarcações, compatíveis com a sua capacidade;

II - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;

III - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;

IV - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e

V - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Motores

I - planejar, supervisionar e coordenar as manutenções dos motores dos meios navais em serviço no CMEM;

II - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;

III - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;

IV - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e

V - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Infláveis

- I - executar os serviços infláveis em geral, compatíveis com a sua capacidade;
- II - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;
- III - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;
- IV - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas; e
- V - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

Seção de Controle de Qualidade

- I - exercer o controle da qualidade dos serviços realizados pelas Seções;
- II - conduzir os trabalhos pertinentes à sua esfera de responsabilidade; e
- III - participar dos trabalhos atribuídos ao CMEM, de acordo com as diretivas do Diretor.

Seção de Marinharia

- I - executar os serviços de marinharia em geral e reparo nas embarcações, compatíveis com a sua capacidade;
- II - exercer as atividades relativas ao tratamento e pintura das embarcações;
- III - executar à manutenção das instalações e áreas comuns da OM;
- IV - emitir os relatórios técnicos pertinentes a Seção por ocasião dos delineamentos e elaboração dos orçamentos para as OM clientes;
- V - manter o mínimo de pessoal habilitado para o exercício da função de condutor das embarcações;
- VI - manter em boas condições de uso todos os equipamentos e ferramentas existentes na Seção;
- VII - manter as instalações afetas à Seção em boas condições operacionais, limpas e arrumadas;
- VIII - executar prioritariamente os serviços de delineamento, tratamento e pintura de embarcações, e adicionalmente, os serviços necessários à manutenção da infraestrutura administrativa e áreas comuns do CMEM; e
- IX - controlar a matéria-prima destinada a execução dos serviços relacionados nos Pedidos de Serviço das OM clientes.

EDSON PEREIRA DA SILVA
Capitão de Fragata
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE