



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Aqui se produz
saúde**



AGOSTO/2020



LFM

**LABORATÓRIO FARMACÊUTICO
DA MARINHA**

Desde **1906**



PREMIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES





ELABORAÇÃO



DIRETOR

Capitão-de-Mar-e-Guerra (S) Dagoberto Schuh Nunes




VICE-DIRETOR

Capitão-de-Mar-e-Guerra (S) Roselane Barroso Bernardes



ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Capitão-de-Fragata (RM1-S) Heliene da Silva Bezerra



COMERCIAL E SAC

Capitão-de-Corveta (S) Gizela Xavier Vieira dos Santos

Primeiro-Tenente (RM2-T) Ana Paula da Costa Gama Silva









SUMÁRIO



| | |
|--|--------------------------------------|
| 1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO..... | 9 |
| 2. CNPJ E ENDEREÇO | 9 |
| 3. FORMAS DE ACESSO | 9 |
| 4. APRESENTAÇÃO | 10 |
| 5. SOBRE O LFM | 11 |
| 1.1 VINCULAÇÃO | 11 |
| 1.2 CAPACIDADE | 11 |
| 1.3 FORMA DE ATUAÇÃO | 12 |
| 6. HISTÓRICO | 13 |
| 7. SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO | 14 |
| 8. ORGANIZAÇÃO INTERNA | 16 |
| 1.4 ORGANOGRAMA ATUAL | ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO. |
| 1.5 ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO | 17 |
| 9. MISSÃO | 18 |
| 10. VISÃO DE FUTURO..... | 18 |



11. VALORES ORGANIZACIONAIS19

12. PORTFÓLIO DE PRODUTOS FABRICADOS.....19

1.6 PRODUÇÃO PRÓPRIA.....20

13. PESQUISA E DESENVOLVIMENTO24

1.7 TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA.....24

1.8 DESENVOLVIMENTO.....26

1.9 PROSPECÇÃO TECNÓLOGICA26

14. GARANTIA E CONTROLE DA QUALIDADE27

15. GERENCIAMENTO DE PROCESSOS31

16. COMERCIALIZAÇÃO E VENDA DOS PRODUTOS33



FIGURAS

| | |
|---|--------------------------------------|
| Figura 1- Fotos históricas..... | 13 |
| Figura 2 – Organograma resumido | Erro! Indicador não definido. |
| Figura 3 – Organograma em apreciação | Erro! Indicador não definido. |
| Figura 4 – Imagem simbólica do futuro..... | 18 |
| Figura 5 – Valores organizacionais..... | 19 |
| Figura 6 – Equipamentos e produto: 1 - High-shear industria (via úmida) ; 2 - Revestidora Glatt com capacidade de 100 Kg; 3 – Emblistadora; e 4 – Produção de álcool gel..... | 22 |
| Figura 7 - Encartuchadora com balança verificadora de peso | 23 |
| Figura 8 - Maquina de envase de sachê | 23 |
| Figura 9 - 1 - Cromatógrafo gasoso para análise de solventes residuais; 2 - Dissolutor encamisado - liberação de produtos e estudos galênicos; e 3 - Sistema de ultrapurificação de água – obtenção de água grau analítico..... | 29 |
| Figura 10 – Equipamentos para pesquisa: 1 - High-shear galênico; 2 - Misturador em V para lote piloto; 3 - Revestidora de comprimidos para estudos galênicos; 4 – Compressora de bancada (galênico)..... | 30 |
| Figura 11 – Cadeia de valor | 32 |



TABELAS

Tabela 1 - Portfólio de medicamentos com fabricação própria.....21

Tabela 2 - Portfólio de medicamentos Fabricados com PDP ou outras Parcerias25





1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Para as atividades de rotina, o funcionamento da organização é das 7:00h às 16:00h, de segunda à sexta-feira.

Para a resolução de assuntos de emergência e inopinados, a OM conta com uma equipe de serviço funcionando vinte e quatro horas, ininterruptamente.

2. CNPJ E ENDEREÇO

CNPJ: 11.376.952/0001-20

Endereço: Av. Dom Hélder Câmara, nº 315, Benfica

CEP: 20.911-291 - Rio de Janeiro/RJ – Brasil

3. FORMAS DE ACESSO

Site: <https://www.marinha.mil.br/om/laboratorio-farmaceutico-da-marinha>

Intranet: www.lfm.mb

Fale conosco: www.lfm.mb/fale.conosco

Setor comercial – Tel: 3907-0821

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – Tel: (21) 3860-2859, Whatsapp (021) 99724-7858 Email:

lfm.sac@marinha.mil.br



Secretaria e Comunicações – Tel: (21) 3907-0803 / 3907-0807 lfm.secom@marinha.mil.br

Sala de Estado – Tel: (21) 3907-0837/3907-0833 (disponível 24 horas)

Diretor – Tel. 3907-0801

Vice-Diretor – Tel. 3907-0805

Relações Públicas (RP) – Tel: (21) 3907-0841 / ana.gama@marinha.mil.br

4. APRESENTAÇÃO

Visando dar ampla visibilidade dos seus atos de governança e gestão, apresenta esta Carta de Serviços ao Usuário, em alinhamento com os ditames instituídos no art. 11 do Decreto nº 9.723/2019. Este instrumento de transparência permite ao cidadão conhecer a estrutura e o funcionamento organizacional, auxiliando-o a acessar às principais informações que atendam as suas necessidades. Conforme este Decreto e tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.



SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva e potencialmente, de serviço público (Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

5. SOBRE O LFM

1.1 Vinculação

O Laboratório Farmacêutico da Marinha (LFM) pertence à esfera da Administração Direta do Governo Federal, do âmbito do Ministério da Defesa - Comando da Marinha do Brasil (Forças Armadas). Faz parte do Sistema de Saúde da Marinha do Brasil (SSM), com subordinação hierárquica direta à Diretoria de Saúde da Marinha (DSM).

1.2 Capacidade

O laboratório dispõe de uma área total de 24.000 m², sendo 8.000 m² de área total construída e 3.000 m² de área fabril. A fábrica tem capacidade instalada para produção de até 400.000.000 de unidades farmacêuticas/ano.



1.3 Forma de atuação

Atuando no segmento da indústria farmacêutica para produção, distribuição e comercialização de medicamentos similares e genéricos, alimentos e outros produtos para saúde, o laboratório busca um atendimento de excelência aos clientes públicos e a sociedade brasileira, fabricando produtos de baixo custo e de interesse estratégico para o país. Além da produção de produtos para saúde, a pesquisa, o desenvolvimento e o ensino neste segmento integram a sua missão.

É órgão integrante da rede dos Laboratórios Farmacêuticos Oficiais (LFOs). A importância desta rede deve-se ao fato de estar diretamente envolvido na consecução da Política Nacional de Medicamentos do Governo Federal, sendo de suma importância estratégica e logística para o Ministério da Saúde (MS) na produção de medicamentos, soros e vacinas para atender às necessidades do SUS. Os produtos e serviços prestados são destinados ao tratamento e controle das doenças negligenciadas e de controle relevante para a sociedade (p.ex. malária, esquistossomose, doença de chagas, tuberculose, dentre outros males). Outra distinção dos LFOs é a possibilidade de ofertar produtos com custos bem inferiores ao mercado, permitindo ao governo adquirí-los dentro do princípio da economicidade (por serem produzidos e vendidos com baixo custo) ou quando não há interesse econômico para fornecimento pelo segmento privado.

Por ser integrante da Rede dos LFOs, o laboratório pode firmar Termos de Compromisso com o Ministério da Saúde (MS) por meio de parcerias com outros estabelecimentos públicos e/ou privados para produção de medicamentos dispensados pelo SUS.



6. Histórico

Criado pelo Decreto nº 6.233, de 14 de novembro de 1906, com o nome de Laboratório Pharmacêutico e Gabinete de Análises, o LFM ao longo de mais de um século de história passou por diversas reestruturações. Após receber as denominações de Laboratório e Depósito de Material Sanitário Naval (em 1926) e Laboratório Farmacêutico Naval (em 1934), foi finalmente denominado Laboratório Farmacêutico da Marinha em 1958, nome que permanece no presente. Em 1973, as instalações foram transferidas da Ilha das Cobras para o bairro de Benfica/RJ, seu atual endereço. Nos últimos 40 anos, passou por diversas modernizações estruturais, sempre se adequando à legislação sanitária vigente e a modernização tecnológica para o segmento farmacêutico. O atual parque fabril foi inaugurado e certificado pela ANVISA desde 2006.



Figura 1- Fotos históricas



7. SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO

A atuação da gestão organizacional é avaliada, dirigida e monitorada pelos mecanismos do sistema de governança, liderança, estratégia e controle, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade brasileira.

A estrutura de governança do laboratório está alinhada com o Programa de Integridade da MB, instituído pela Portaria 336/2018, do Estado maior da Armada (EMA), criado para promover a adoção de medidas e ações destinadas à prevenção, detecção e punição de fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta para atuar tempestivamente em possíveis violações éticas. Para implementar este plano internamente o LFM tem na estrutura hierárquica uma Assessoria de Controle Interno e Integridade.

Para efetivar as melhores práticas relativas à área de integridade, a organização mantém um sistema de *compliance*, incorporando a gestão de riscos e o controle interno, organizados em seus principais instrumentos legais:

- ✓ Estrutura de governança: Conselho de Gestão (CONGES) e Técnico, Assessoria de Planejamento e Gestão, Assessoria de Controle Interno, Assessoria de Garantia da Qualidade, Comitês, auditorias e relatorias
- ✓ Regimento Interno: aprovado pela Portaria nº 39/2016, de 30/09/2019, do LFM
- ✓ Código de Ética e Conduta: enquanto entidade da esfera pública e da defesa nacional, os princípios éticos de todos os militares e civis estão previstos em legislações específicas. Os militares são regulados pela Lei 6.880/1980, que dispõe sobre o Estatuto dos Militares e suas emendas; os vínculos com servidores civis são regulados pela lei



8.112/1990, que dispõe sobre o Estatuto dos servidores civis (Regime Jurídico Único) e os funcionários terceirizados pelo Decreto-lei nº 5.452/1943, que aprova a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Os princípios e fundamentos da administração pública, expressos na Constituição Federal/1988, pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA foram incorporados ao Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) do laboratório por meio da adesão ao Programa Netuno, um dos programas estratégicos da Marinha, de acordo com a Portaria nº. 91/MB, de 30 de março de 2017.

O Programa Netuno é um processo administrativo destinado a aprimorar a gestão das Organizações Militares (OM) e, conseqüentemente, proporcionar à Marinha do Brasil as melhores condições para estar pronta e adequada à estatura político-estratégica exigida pelo País (Estado maior da Armada-134). Desta forma, o programa visa consolidar a vocação, a disposição e o compromisso institucional com a melhoria da qualidade da gestão, repercutindo na orientação estratégica sistêmica voltada para a excelência gerencial (Secretaria Geral da Marinha-107).

O atendimento da Instrução Normativa nº. 1/2016 do Tribunal de Contas da União (TCU), voltada para sistematizar a gestão de riscos e os controles internos nos órgãos e entidades do Poder Executivo, tem seus requisitos priorizados no Planejamento Estratégico Organizacional (PEO) e no Plano de Gestão de Riscos Organizacional (PGRO). O fiel cumprimento das ações planejadas e dos controles internos aplicados à gestão e aos processos é de responsabilidade do Elemento de Controle Interno (ECI) da OM.



Estas e outras iniciativas evidenciam o engajamento do LFM com a integridade, a accountability e a efetividade dos resultados da sua gestão, onde o cidadão é sempre a prioridade da gestão.

8. ORGANIZAÇÃO INTERNA

A planta da estrutura hierárquica da organização é representada graficamente em um organograma (Figura 2), que ilustra as Assessorias e os Departamentos que a compõe, ajudando aos usuários, parceiros e outras partes interessadas a entenderem o funcionamento interno.

Um novo organograma está em fase de apreciação e aprovação pela Diretoria de Saúde da Marinha em que a nova estrutura passa a incorporar três superintendências (Figura 3), que facilitarão a integração e o fluxo de informações intra-organizacionais.



1.4 Organograma Simplificado

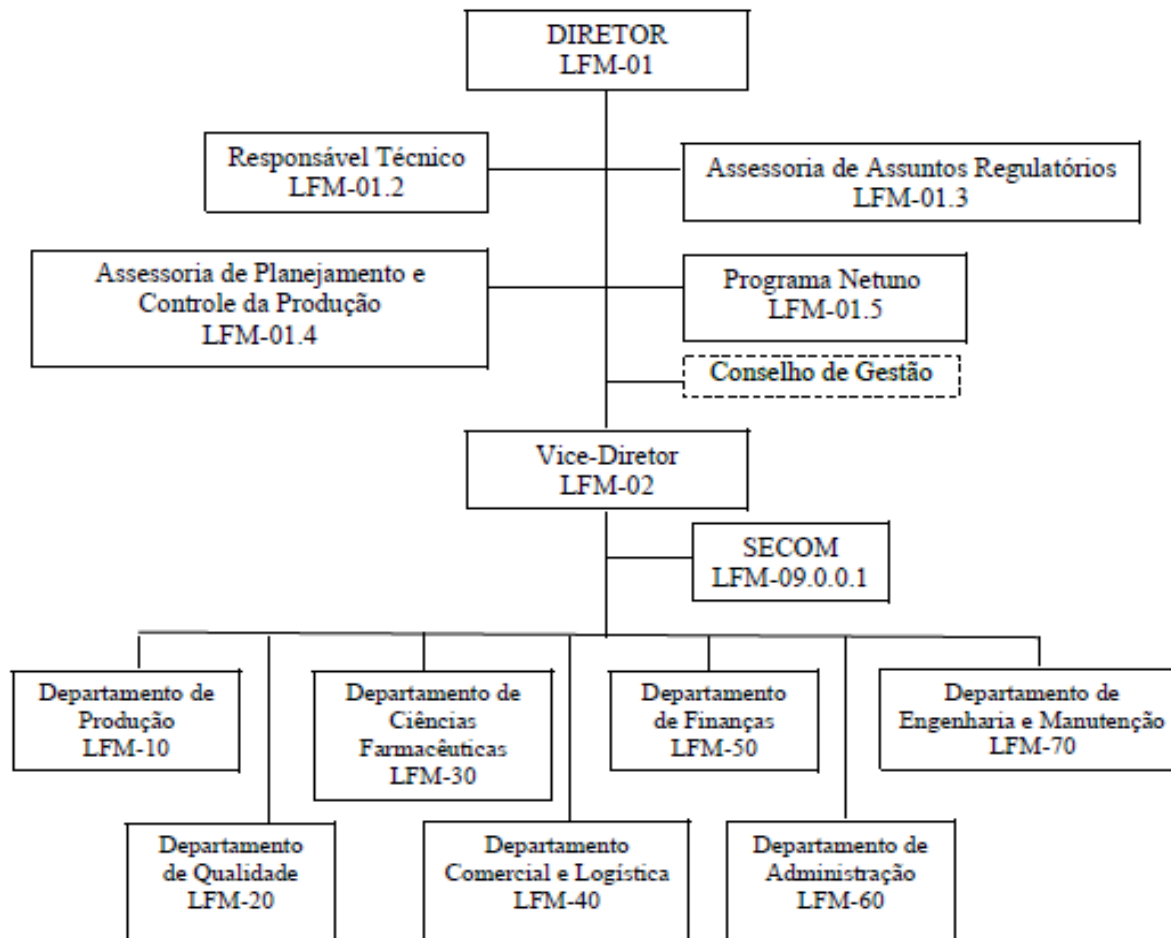


Figura 2 – Organograma simplificado



9. MISSÃO

Produzir, desenvolver e distribuir medicamentos e outros produtos para saúde, visando atender aos Programas de Saúde da Marinha do Brasil e do Sistema Único de Saúde (SUS), além de contribuir com o ensino e a pesquisa no segmento industrial da saúde.

10. VISÃO DE FUTURO

Até 2022, ampliar a oferta de produtos para saúde, visando aumentar a autossuficiência econômica e gerar valor para sociedade.



Figura 3 – Imagem simbólica do futuro





11. VALORES ORGANIZACIONAIS

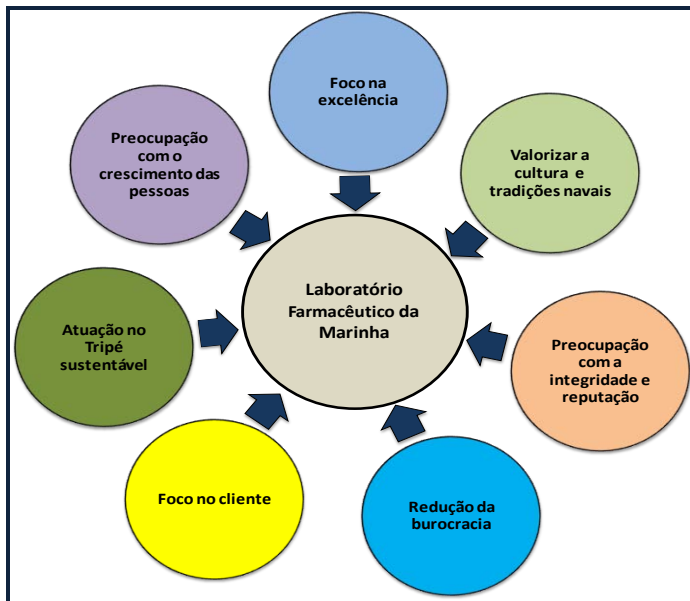


Figura 4 – Valores organizacionais

12. PORTFÓLIO DE PRODUTOS FABRICADOS

A fábrica tem capacidade instalada para produção de até 400.000.000 de unidades farmacêuticas/ano, fruto dos seguidos investimentos em inovações tecnológicas e expansão do parque fabril.

O portfólio de produtos (Tabela 1) é constituído de medicamentos negligenciados comercialmente pelas empresas privadas, devido à sua baixa lucratividade comercial. São destinados ao abastecimento dos programas de saúde do SUS



como programas para a tuberculose e outras doenças endêmicas. Também produz medicamentos estratégicos nas situações em que é de interesse governamental baixar o preço dos medicamentos de alto custo disponíveis no mercado. Esta iniciativa favorece a aquisição dos medicamentos ao menor preço possível pelos órgãos públicos.

A Licença Sanitária para a Fabricação de Alimentos (nº 09/97/038197/2017), concedida pela Subsecretaria de Vigilância, Fiscalização Sanitária e Zoonoses do Rio de Janeiro, permitiu desde 2017 a ampliação do portfólio de produtos, sendo a partir deste licenciamento habilitado para atuar também na área de alimentos

Como exemplo da prontidão do LFM na resolução de problemas de ordem pública, se tem a produção imediata de álcool a 70% (Figura 6) para suprir a falta de oferta deste produto no mercado no início da pandemia do COVID-19. O laboratório passou a produzir este insumo em larga escala, nas apresentações em gel e líquida, permitindo abastecer várias unidades públicas e da MB em curto intervalo de tempo. Como a situação demonstrada, o laboratório está preparado para atender ao cenário de caos público sempre que a necessidade demandar o suprimento.

1.5 PRODUÇÃO PRÓPRIA

A organização conta com uma linha de medicamentos da linha de genéricos e similares, alimento e outros produtos para saúde. As equipes envolvidas com as atividades de produção e gerenciais são capacitadas para atuar aplicando os mais modernos conhecimentos técnicos e administrativos nas suas funções.



Tabela 1 - Portfólio de medicamentos com fabricação própria

| Medicamentos | Apresentação | UF |
|--------------------------------|------------------|---------------------------|
| LFM Leflunomida | 20 mg | Caixa com 30 comprimidos |
| LFM Metformina | 850 mg | Caixa com 400 comprimidos |
| EMS Metildopa | 250 mg | Caixa com 30 comprimidos |
| LFM Bromexina | 0,8 mg/ml xarope | Caixa 50 frascos |
| LFM Isoniazida | 100 mg | Caixa 500 comprimidos |
| LFM Mononitrato de Isossorbida | 40 mg | Caixa 500 comprimidos |
| LFM Ofloxacino | 400 mg | Caixa 500 comprimidos |
| LFM Paracetamol | 500 mg | Caixa 500 comprimidos |
| LFM Pirazinamida | 500 mg | Caixa 250 comprimidos |

Nota: A lista apresenta o portfólio de produtos com registro atualizado na ANVISA, entretanto a fabricação é realizada somente mediante encomenda formalizada em contrato.



Figura 5 – Equipamentos e produto: 1 - High-shear industria (via úmida) ; 2 - Revestidora Glatt com capacidade de 100 Kg; 3 – Emblistadora; e 4 – Produção de álcool gel





Figura 6 - Encartuchadora com balança verificadora de peso



Figura 7 - Máquina de envase de sachê





13. PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

As atividades de Pesquisa e Desenvolvimento buscam a inovação e a garantia do alto padrão de qualidade dos produtos fornecidos. O Departamento de Pesquisa em Ciências Farmacêuticas investe no desenvolvimento de novos medicamentos e no aprimoramento das formulações já existentes. Os Termos de Cooperação firmados com entidades privadas para o desenvolvimento produtivo, decorrentes das parcerias, possibilitam a absorção de tecnologias e conhecimentos para a produção de medicamentos de alto custo, dispersados nos programas de saúde pública do MS.

1.6 TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

Para capacitar os laboratórios públicos oficiais a fabricarem os medicamentos do seu interesse, além da promoção da quebra de patentes o governo criou em 2009 o Programa de PDP, que visam reduzir os custos e aumentar a acessibilidade da população aos medicamentos de alto custo. Estas parcerias envolvem a cooperação mediante acordo entre instituições públicas e entidades privadas para desenvolvimento, transferência e absorção de tecnologia, produção, capacitação produtiva e tecnológica do país em produtos estratégicos para atendimento às demandas do SUS.

Os medicamentos estratégicos são produzidos em situações específicas que exijam a interferência governamental e são autorizadas mediante a concessão da licença compulsória (quebra de patente) pelo governo federal para a medicalização necessária à saúde pública. Estas ações estatais são permitidas por lei, pois permitem que o Estado intermedie entre a indústria nacional e a patente da marca para favorecer o acesso dos cidadãos aos produtos.



As parcerias são realizadas entre duas ou mais instituições públicas ou entre instituições públicas e empresas privadas, buscando promover a produção pública nacional. Está incluso no escopo destes contratos o repasse de conhecimentos e o desenvolvimento de novas tecnologias durante o período de parceria. Atualmente, o LFM possui um portfólio de medicamentos estratégicos fabricados e distribuídos em parceria com alguns laboratório privados (Tabelas 1 e 2).

Tabela 2 - Portfólio de medicamentos fabricados com PDP ou outras Parcerias

| Medicamentos | Apresentação | UF |
|------------------------------------|---------------|--|
| LFM Riluzol | 50 mg | Caixas com 56 e 500 comprimidos |
| Riluzol Genérico | 50 mg | Caixas com 56 comprimidos |
| LFM Ziprasidona | 40 mg e 80 mg | Caixas com 10, 20, 30, 50, 100, 500 comprimidos |
| Cloridrato de Ziprasidona Genérico | 40mg e 80mg | Caixas com 7, 10, 14, 20, 28, 30, 50, 100, 500 comprimidos |
| Citrato de Sildenafil Genérico | 20 mg | Caixas com 15, 30, 60, 90, 200, 450 e 500 comprimidos |
| Citrato de Sildenafil Genérico | 25 mg | Caixas com 1, 2, 4 e 8 comprimidos |
| Citrato de Sildenafil Genérico | 50 mg | Caixas com 1, 2, 4, 8 e 12 comprimidos |
| Citrato de Sildenafil Genérico* | 100 mg | Caixas com 1, 2, 4 e 8 comprimidos |
| Daclatasvir | 30mg e 60mg | Fase pré-registro |
| Teriflunomida | 14 mg | Fase pré-registro |

*Já saiu da PDP e atualmente é fabricado em parceria com a EMS



Tabela 2 - Portfólio de medicamentos com fabricação PDP

| Produto | Instituição Privada |
|---------------------------|----------------------------|
| Leflunomida 20mg | CRISTÁLIA |
| Riluzol 50 mg | CRISTÁLIA |
| Sildenafil 20, 25 e 50 mg | EMS / GLOBE |
| Ziprasidona 40 e 80 mg | EMS / GLOBE |

1.7 DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento compreende as etapas para o desenvolvimento e registro de um medicamento similar/genérico. Atualmente encontra-se em andamento vários projetos para o desenvolvimento de novos produtos e da formulação dos já existentes.

1.8 PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

Está em desenvolvimento o Projeto Quercetina e de Micronutrientes. A quercetina é um alimento de caráter dual, usando uma substância natural, para utilização por tropas militares, com a finalidade de melhorar a resistência aos exercícios



físicos, a imunidade e o foco nas tarefas desempenhadas. O alimento já foi desenvolvido e está na fase de validação do método de análise.

Como projeto futuro está em fase de regulação o desenvolvimento da formulação de micronutrientes, um composto de vitamina e sais minerais, na apresentação de forma farmacêutica de sachê (infantil) e comprimidos (adulto).

14. GARANTIA E CONTROLE DA QUALIDADE

O efetivo cumprimento dos requisitos das Boas Práticas de Fabricação (BPF) exigidos pelos órgãos reguladores e fiscalizadores é de responsabilidade dos setores de garantia da qualidade, farmacovigilância, de controle de especificações, validação e suporte analítico.

Os controles compreendem as análises da matéria prima e material de embalagem adquiridos até a embalagem e entrega dos produtos vendidos. Este processo garante um eficiente controle da qualidade durante toda cadeia produtiva. Os rigorosos requisitos de qualidade e excelência asseguram ao laboratório o Certificado de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) para operacionalização de toda a sua linha de produção. A certificação é renovada bianualmente e publicada por meio de resoluções no Diário Oficial da União (DOU): RE n.º 2.602, de 27/07/2020; RE n.º 2.602, de 27/07/2020, RE n.º 2.602, de 27/07/2020.



1 e 2 - Espectrofotômetros UV-visível para análises;
3 - Espectrofotômetro para análise com matrizes multielementar; 4 - Espectrofotômetro para análise de metais pesados





Figura 8 - 1 - Cromatógrafo gasoso para análise de solventes residuais; 2 - Dissolutor encamisado - liberação de produtos e estudos galênicos; e 3 - Sistema de ultrapurificação de água – obtenção de água grau analítico



Figura 9 – Equipamentos para pesquisa: 1 - High-Shear galênico; 2 - Misturador em V para lote experimental; 3 - Revestidora de comprimidos para estudos galênicos; 4 - Compressora de bancada (galênico)

Em 2019 o laboratório obteve o reconhecimento de gestão baseado no Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) na Categoria Ouro conferido pelo Núcleo de Qualidade e Excelência em Gestão do Rio de Janeiro e o Programa Qualidade Rio.





Figura 10 – Premiação do NQEGR e PQRio em 2019

15. GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

A melhoria e controle dos processos têm foco nas partes interessadas e se orientam a partir de uma cadeia de valor, estruturada com a visão sistêmica dos processos (Figura 11). A aplicação da ferramenta de BPM (Business Process Management) auxilia no gerenciamento ponta-a-ponta por meio da organização e formalização da arquitetura dos processos e na implementação de melhorias contínuas.

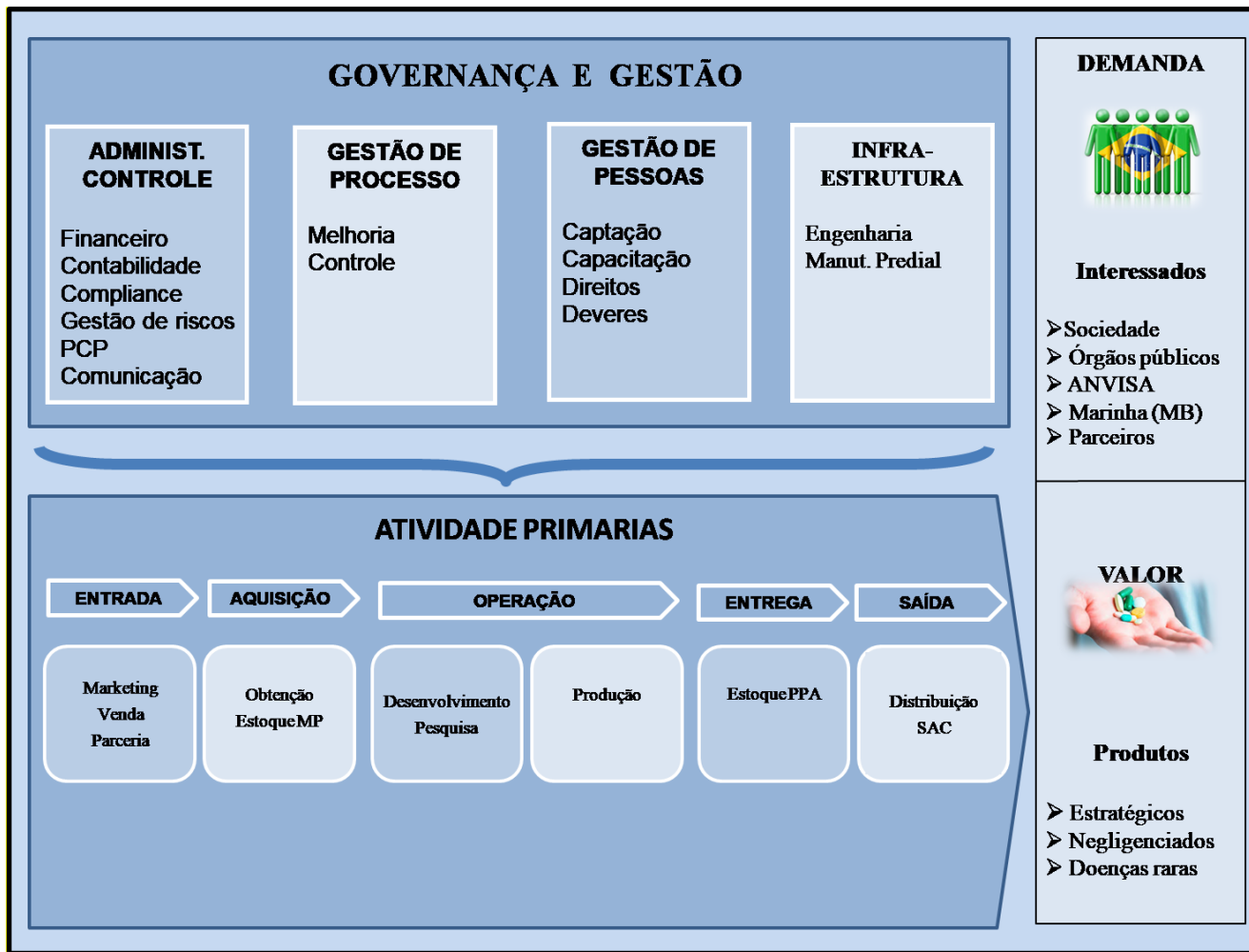


Figura 11 – Cadeia de valor



16. COMERCIALIZAÇÃO E VENDA DOS PRODUTOS

O laboratório disponibiliza ao cliente e outras partes interessadas uma Divisão de Vendas e um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para comercialização dos produtos e atendimento às partes interessadas.

Para adquirir os produtos desta organização é necessário atender alguns critérios:

- ✓ A venda é exclusiva para os órgãos públicos das esferas Federais, Estaduais e Municipais, e para organizações da MB por meio do Centro de Obtenção da Marinha no Rio de Janeiro (COMRJ).
- ✓ O contato para compra pode ser feito com o setor comercial pelo contato telefônico ou e-mail informados nesta carta.
- ✓ Durante o primeiro contato, o cliente recebe todas as orientações para a aquisição dos produtos: contrato, formas de pagamento, prazo de fabricação e entrega do produto comprado, etc.
- ✓ O prazo para entrega dos produtos adquiridos depende de fatores referentes à logística interna como a disponibilidade do produto acabado em estoque, necessidade de fabricação do produto, neste último caso também se avalia a disponibilidade da matéria-prima em estoque para fabricação imediata ou a necessidade de aquisição de insumos com os fornecedores necessários.
- ✓ Quando não existe a disponibilidade da matéria-prima no momento da encomenda, os prazos de entrega serão mais longos devido à necessidade de aquisição dos insumos com os fornecedores brasileiros ou no exterior. A compra destes insumos deve estar em conformidade com as exigências normativas da Lei nº 8.666.
- ✓ A venda é formalizada em forma de contrato avaliado previamente pela Assessoria Jurídica interna antes da assinatura do contrato pelas partes interessadas.



- ✓ Caso o cliente deseje, as entregas dos produtos podem ser feitas em parcelas de lotes, dentro do prazo de até 1 (um) ano.
- ✓ A documentação necessária para a contratação do serviço inclui: o contrato assinado entre as partes, a proposta de preço enviada pelo LFM ao cliente, a nota de empenho assinada por todos os responsáveis e o cronograma de entrega dos produtos adquiridos.
- ✓ Após a finalização da venda são emitidas uma fatura e uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para realização do pagamento com vencimento para 30 dias. Junto com a fatura é anexado um questionário de satisfação para a avaliação da compra pelo cliente. Este questionário é importante para se monitorar o grau de satisfação dos clientes.
- ✓ A entrega do produto é realizada por meio de transportadora especializada, em acondicionamento adequado, sempre obedecendo às recomendações técnicas.
- ✓ Após a entrega da compra, o cliente recebe um contato telefônico do SAC para uma pesquisa de satisfação. A OM incentiva esta participação, pois a opinião das partes interessadas (clientes e sociedade) é muito importante para a melhoria dos processos organizacionais e o atendimento das suas expectativas.