



# Carta de Serviços ao USUÁRIO

# EQUIPE DE ELABORAÇÃO



Coordenação:

CF **RAMON** FERREIRA RODRIGUES.

Equipe Técnica:

CF **RAMON** FERREIRA RODRIGUES; e

2T (IM) **MONIQUE DIAS** PEREIRA.



## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

**CARTA DE SERVIÇOS**  
Decreto nº 6.932 de 11/08/09.



**COMANDO DA FLOTILHA DE MATO GROSSO**



**MARINHA DO BRASIL**

**“Protegendo nossas riquezas, cuidando da nossa gente”**





# **NOSSO LEMA**

**“Flotilha, um só time, um só  
rumo”**

**Acesse:  
INTRANET: [www.comflotmt.mb](http://www.comflotmt.mb)**

# Mensagem do Comandante



GUILHERME JOSÉ AGUIAR DE ARAUJO  
Capitão de Mar e Guerra  
Comandante

A Carta de Serviços aos Usuários foi instituída pelo Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009 e tem por objetivo informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao apresentar a sua **Carta de Serviços**, o Comando da Flotilha de Mato Grosso (ComFlotMT) procura aderência aos princípios estabelecidos pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPUBLICA), órgão que orienta as Organizações Públicas Brasileiras na adoção de práticas de excelência com o objetivo de conduzi-las a elevados padrões de desempenho no atendimento público.

Ao divulgar sua **Carta de Serviços**, o ComFlotMT, assume compromissos de atendimento com os seus clientes e usuários para a constante melhoria dos serviços, objetivando a busca da excelência e a garantia do direito do usuário/cidadão em receber serviços em conformidade com as suas necessidades, a fim de fortalecer a sua imagem perante a sociedade e estabelecer uma relação de confiança com os cidadãos, por meio de uma gestão clara e transparente. Cabe salientar, que esta Carta divulga os serviços que o ComFlotMT oferece e as formas de acesso a esses serviços pelo público alvo. Por reconhecer a importância que tem o usuário no processo de aprimoramento dos serviços prestados, a Carta de Serviços do ComFlotMT expõe os canais pertinentes para o usuário emitir sua opinião sobre os serviços prestados e/ou sugestões, garantindo a sua participação na avaliação e melhoria dos serviços prestados.

A divulgação dos compromissos de atendimento do ComFlotMT está alinhada ao objetivo estratégico da direção na melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento ao público.

# Apresentação



A Flotilha de Mato Grosso está sediada no Complexo Naval de Ladário, na cidade de Ladário, no Estado do Mato Grosso do Sul, e foi criada em 20 de outubro de 1876. Os navios da Flotilha participam de comissões operativas de adestramento de operações ribeirinhas, de representação, de patrulha fluvial, operações de busca e salvamento e assistência cívico social (ACISO).

# HISTÓRICO



Ao início da Guerra do Paraguai, em dezembro de 1864, uma esquadra paraguaia, sob o comando do Capitão de Fragata Meza, invadiu a Província de Mato Grosso pelo Rio Paraguai, apossando-se de Forte de Coimbra e Albuquerque, e desembarcando em Corumbá. Ao ter notícia da invasão, o Presidente da Província, em Cuiabá, nomeou o Chefe de Esquadra Augusto Leverger para comandar a reação. Leverger conseguiu dissuadir o inimigo de subir os rios e atacar Cuiabá, e libertou Corumbá em 1867. A fim de fortificar definitivamente a Província de Mato Grosso, foi criada, em 20 de outubro de 1876, a Flotilha de Mato Grosso, três anos após a transferência dos estabelecimentos navais de Cuiabá para Ladário. A Flotilha constituía-se, inicialmente, das seguintes unidades: - Encouraçado "Tamandaré", - Canhoneira Mista "Forte de Coimbra", - Canhoneiras de Rodas "Fernandes Vieira" - Canhoneiras de Rodas "Taquari"; - Navios-Auxiliares: Monitores "Piauí", "Ceará", "Pará" e "Santa Catarina"; - Vapores de Rodas "Corumbá" e "Antonio João". - A este grupo somavam-se, ainda, oito Lanchas a vapor, três Pontões, dois pequenos Vapores, sendo um a hélice, três Chatas, uma Chalana e uma Lancha a remos.



# Heráldica



Num escudo boleado, encimado pela coroa naval, em campo de verde, âncora de ouro carregada de dextrochedo do mesmo metal, movente do flanco da sinistra e empunhando pendão farpado de quatro pontas, de prata, com a Cruz de Cristo, içado em haste também de prata, lanceado em acha d'armas; em contrachefe, faixado ondado de prata. Pendente do distintivo, a insígnia da Ordem do Mérito Naval.

## EXPLICAÇÃO

MATO GROSSO - Estado do Brasil, que recebeu o topônimo dado, no início do povoamento, às terras ribeirinhas dos afluentes do Alto Paraguai, cobertas de espessas florestas. No campo de verde, que a elas se reporta, o faixado ondado simboliza o Rio Paraguai, e as demais vias fluviais onde opera precipuamente a Flotilha, lembrada esta pela âncora de ouro; o dextrochedo e o pendão hasteado, recordando, como atributos de seu brasão, o grande Estado da Federação aludem à Flotilha que lhe tem o nome. A insígnia pendente do distintivo foi a este anexada em decorrência do decreto do Presidente da República Federativa do Brasil de 8 de novembro de 1978.

# Missão



“Executar Operações Ribeirinhas, exercer a Patrulha Naval nos rios da bacia do Rio Paraguai, cooperar em ações de Inspeção Naval, efetuar Busca, Socorro e Salvamento Fluvial e prestar Assistência Cívico-social às populações ribeirinhas, a fim de contribuir para a aplicação do Poder Naval na Área de Jurisdição (AJ) do Comando do 6º Distrito Naval”.

“O principal produto do ComFlotMT é o emprego de meios navais em Operações Ribeirinhas, Patrulha Naval, Inspeção Naval, Socorro e Salvamento Fluvial, emprego de mergulhadores e Assistência Cívico social às populações ribeirinhas, na Área de Jurisdição do Comando do 6º Distrito Naval.”

Principais atividades executadas pelo ComFlotMT, que impactam no cumprimento da missão:

- a) aprestamento dos navios subordinados, por meio da prontificação do material dos meios e do provimento de pessoal capacitado a conduzi-los;
- b) coordenar e executar a distribuição de pessoal pelos navios subordinados;
- c) operações SAR;
- d) patrulha e inspeção naval;
- e) operações ribeirinhas; e
- f) ações cívico-sociais.

# Visão de Futuro



“Este Comando de Força vislumbra estar, até 2023, com meios aprestados, com embarcações adequadas as operações ribeirinhas e possuir Organizações Militares subordinadas, motivadas e adestradas. Além disso, ser, no âmbito de jurisdição do Comando do 6º Distrito Naval, reconhecida com excelência pelas Ações Cívico-Sociais (ACiSo), Operações de Salvamento (SAR), Operações Ribeirinhas e Patrulhamento Naval”.

## Principais Clientes

Nossos principais clientes institucionais são o Comando de Operações Navais, Comando do 6º Distrito Naval e OM subordinadas (nove navios e o GrEOpRibMT - Grupo de Embarcações de Operações Ribeirinhas do Mato Grosso – que possui dez embarcações), CHN-6 e CFPN (OM subordinadas) Os clientes externos são Força Aérea Brasileira; Exército Brasileiro; Governo do Estado de Mato Grosso; Governo do Estado de Mato Grosso do Sul; e as comunidades ribeirinhas.

# Nosso Valores



I - Lealdade - respeito aos princípios e regras que balizam a honra e fidelidade aos compromissos assumidos perante a Marinha e ao País;

II - Comprometimento - manifestado na qualidade dos serviços prestados, na atenção à realização de objetivos e metas estabelecidas, que, aliando diferentes competências, irá propor e implementar soluções efetivas para os problemas e desafios no aprestamento aos Navios subordinados;

III - Ética - pilar básico inerente a toda ação humana que norteia os nossos militares para o desenvolvimento e a manutenção de uma imagem positiva;

IV - Profissionalismo - as relações entre os militares do ComFlotMT devem ser conduzidas de forma atenciosa e respeitosa e absolutamente desvinculada de quaisquer tipos de preconceito, cultivando dessa forma um ambiente saudável e voltado para o trabalho em equipe;

V - Responsabilidade social - somos responsáveis pela preservação e segurança do patrimônio humano, material, cultural e social de nosso País;

VI - Eficiência - coibir os gastos desnecessários e evitar desperdícios no trato com os bens públicos; e

VII - Justiça - tratar de maneira simples e com igualdade de respeito todos os cidadãos.

O bom ambiente de trabalho deve ser um objetivo permanente para bem cumprir nossa missão, incentivando-se: a participação de todos no processo decisório, o trabalho em equipe, a solidariedade e o apoio mútuo e harmônico de todos os setores.

# Proposta Institucional



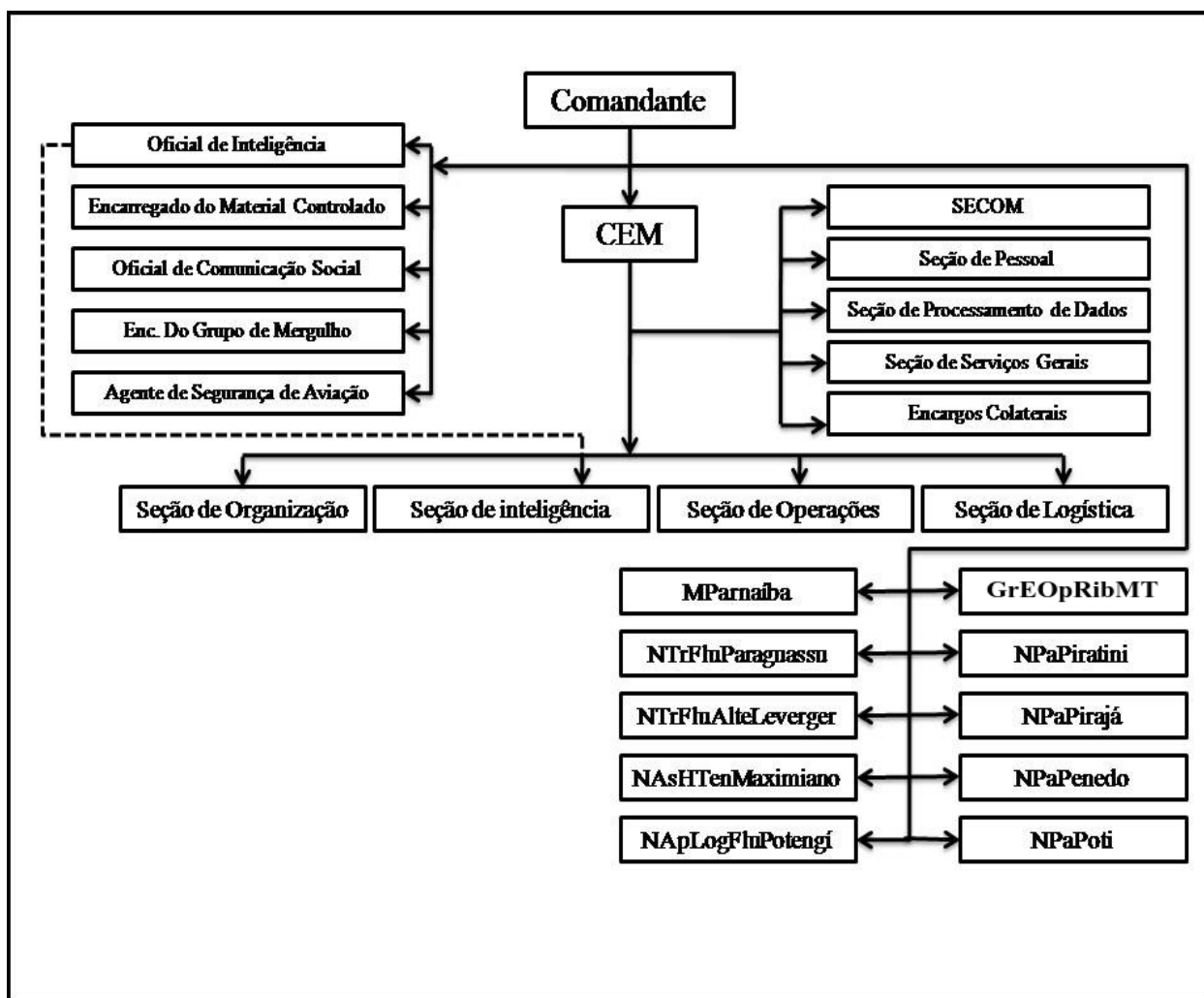
Dentro deste contexto o ComFlotMT elaborou a sua carta de serviços ao cidadão com objetivo de informar os serviços prestados, as formas de acesso aos serviços e o respectivo compromisso e padrão de qualidade de atendimento ao público tentando assim ampliar a transparência e visibilidade dos serviços que executa.

**“Flotilha, um só time, um só rumo”**





Para o cumprimento das tarefas previstas em sua missão, o ComFlotMT está assim estruturado:





## VINCULAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

**Ministério da Defesa**



**Comando da Marinha**



**ComOpNav**



**Com6ºDN**

### **PODER E ESFERA DE GOVERNO:**

Poder Executivo, Governo Federal.

### **NATUREZA JURÍDICA:**

Órgão Público do Poder Executivo Federal.

Comando de Força subordinado ao Comando do 6º Distrito Naval, com 10 (dez) Organizações Militares subordinadas.



## **Nosso compromisso:**

Prestar atendimento aos usuários de nossos serviços de maneira eficaz e eficiente. Tendo como base a ética e o respeito aos direitos do cidadão, o profissionalismo, a gerência administrativa, o cumprimento de prazos. Tendo como regra fundamental, prestar o melhor serviço à Marinha e, como também, aos nossos clientes externos.

Os militares do ComFlotMT estão empenhados em atender às demandas dos usuários dentro dos prazos, complexidades e prioridades em cada serviço, com maior brevidade possível.

## **Busca da excelência:**

O atendimento aos usuários é realizado por diversos canais de atendimento (Telefone, Correio Eletrônico, Mensagens, Ofícios, etc). Procura-se de maneira plena, atender aos referidos usuários com as melhores e precisas informações e, como também, ações efetivas dentro do prazo.

## **Canais de atendimento:**

- Rua 14 de Março, S/N – Ladário/MS – CEP: 79.370-000 (Complexo Naval de Ladário);
- Telefone: 3234-1259;
- Intranet: [www.comflotmt.mb](http://www.comflotmt.mb);
- Mensagens pelo SigDEM ou Correio Eletrônico.
- .





## Seção de Organização – ComFlotMT-10:

Atua no atendimento ao público interno (ComFlotMT), OM subordinadas, OM do CNLA (Complexo Naval de Ladário) e Capitania dos Portos do Pantanal.

Dentre a gama de serviços oferecidos, destacam-se como principais os listados abaixo:

- Assessoramento nos assuntos relativos à organização e métodos, matérias normativas, atos administrativos, inspeções, legislação e patrimônio imobiliário;
- Execução das ações necessárias à coleta de dados estatísticos, cumprindo as instruções vigentes relativas a esta atividade;
- Coordenação e execução do Programa Anual de Inspeções Administrativo-Militares (PAIAM) do ComFlotMT e das suas OM subordinadas;
- Coordenação pertinente à elaboração dos subsídios relativos ao Relatório Anual e de Assuntos em Andamento, mantendo-o atualizado e consolidando o documento definitivo;
- Orientação as atividades relacionadas à Gestão Contemporânea, rotinas, métodos e procedimentos;
- Manter organizada e atualizada a legislação relativa ao pessoal militar;
- Orientar as ações de gestão de pessoal no que concerne a determinação de necessidades, execução e controle de distribuição do pessoal;
- Acompanhar as atividades relacionadas ao preenchimento de requisitos de carreira do pessoal;
- Acompanhar as movimentações de militares, previstas e inopinadas, no âmbito do ComFlotMT e OM subordinadas, atentando para manter os meios com suas TMFT atendidas.
- Ações de implementação e desenvolvimento do Programa Netuno;
- Condução da Auto-avaliação (Lista P-10 do EMA-130, vol.II);
- Elaboração do Programa de Melhoria da Gestão (PMGes);
- Processo de Planejamento Estratégico Organizacional (PEO);
- Conselho de Gestão;
- Plano de Acompanhamento da Gestão (PAG);
- Carta de Serviços da OM;
- Processo de Gestão de Risco;
- Análise e Melhoria de Processos;
- Elaboração de Indicadores de Desempenho;
- Pesquisa de Clima Organizacional; e
- Desenvolvimento de Boas Práticas de Gestão; e
- Palestras pertinentes ao Programa Netuno.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1268 / 8610-1268 (Sistema);

Pessoalmente no horário de 08h00 às 11h00 e 13h00 às 16h00 (na sala da seção);

eletrônico: michel.vinicius@marinha.mil.br e aurelio.nascimento@marinha.mil.br

Correio



## Seção de Operações – ComFlotMT-30:

- Planejar as ações a serem desenvolvidas, confeccionar o planejamento das operações militares, participar da elaboração das Diretivas decorrentes, no que couber à Seção, sob orientação do Comandante;
- Estar a par dos assuntos relacionados à Seção e aqueles que lhe sejam atribuídos;
- Coordenar e controlar:
  - I) a movimentação de meios subordinados;
  - II) as atividades de Patrulha Naval;
  - III) as atividades de Inspeção Naval;
  - IV) as atividades de patrulhamento;
  - V) coordenar e controlar cursos e estágios;
  - VI) estar a par dos assuntos relacionados com a Poluição Fluvial e Lacustre;
  - VII) as atividades de adestramento no âmbito Flotilha;
  - VIII) as atividades voltadas ao emprego do Grupo de Mergulho;
  - IX) os assuntos afetos à navegação na Hidrovia Paraguai-Paraná e o CESPAM na formação dos Praticantes- Militares; e
  - X) o serviço de comunicações (Estação-Rádio) no âmbito do Com6ºDN.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1271 / 8610-1271 (Sistelma);

Correio eletrônico: caio.bastos@marinha.mil.br;  
marcos.salustriano@marinha.mil.br e clesio@marinha.mil.br.



## Estação Rádio

A Estação Rádio do Comando do 6º Distrito Naval, subordinada ao Comando da Flotilha do Mato Grosso, estruturada sob a forma de Posto de Transcepção, tem como missão prestar o serviço de estação intermediária de tráfego de comunicações para navios da Marinha do Brasil (MB), navegando em sua área de responsabilidade, o que compreende extensa região fluvial correspondente aos Estados do Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, bem como cumprir e fiscalizar a doutrina, as normas, os procedimentos e as demais instruções de comunicações vigentes na MB.

Presta os seguintes serviços:

- Realiza o tráfego de mensagens por rádio na faixa de frequência de HF, em diversas formas de modulação e métodos (radiotelefonia e radio-dados), utilizando as Redes de Serviço da Marinha;
- Realiza o trâmite de mensagens administrativas do Comando da Flotilha do Mato Grosso, após o término do expediente; e
- Responsável pela qualificação das Praças CN/SI lotadas no Complexo Naval de Ladário para o Serviço na ERCom6ºDN.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1275 / 8610-1275 (Sistelma);

Correio eletrônico: [ruberval.pinto@marinha.mil.br](mailto:ruberval.pinto@marinha.mil.br) e [elenilson.santos@marinha.mil.br](mailto:elenilson.santos@marinha.mil.br)



## Grupo de Mergulho

Equipe técnico-militar habilitada em funções de mergulho e resgate atuando diretamente em todas as funções relativas à:

- Raspagem e limpeza de casco, desentupimento de aspirações, inspeção visual, inspeção por ensaios não-destrutivos (END), corte e solda submarina, bujonamento e fotografia submarina;
- Inspeções, reflutuações, montagens e manutenção de estruturas subaquáticas e armamentos;
- Buscas e salvamentos;
- Demolições submarinas e limpeza de canais.
- Qualificados e empregados em destaque e apoios as forças auxiliares, civis, internacionais, operativos navais e aeronavais.

Atribuídos as seguintes tarefas:

- Prestar primeiros socorros às vítimas de afogamento, efetuar o resgate de pessoal em faina de homem ao mar e participar, como nadador de salvamento, nas fainas marinheiras realizadas por navios exercendo a função de Mergulhador/Nadador de Resgate (NatRes);
- Condução do curso de natação de resgate classe “B” (C-exp.NatRes-B);
- Fotografia e filmagem subaquáticas e
- Auxiliar no escape e efetuar o resgate de tripulantes de aeronaves, quando da ocorrência de “crache” nos rios e lagoas, na superfície ou submergidos.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-2701/ 8610-2701 (Sistelma);

Correio eletrônico: [rodrigo.lobo@marinha.mil.br](mailto:rodrigo.lobo@marinha.mil.br)



## **Seção de Logística – ComFlotMT-40:**

Concerne à Seção de Logística desempenhar os seguintes serviços:

- Acompanhar as atividades relacionadas a registro de obtenção de materiais de todas categorias no comércio;
- Acompanhar as atividades financeiras relacionadas à liquidação de serviço, indicação de recursos para Navios e OMPS.
- Assessora o Comandante da Flotilha de Mato Grosso na Gestão de Material concernente ao processo da gestão dos bens patrimoniais em estoque e imobilizados.
- Assessorar o Comandante da Flotilha de Mato Grosso nos assuntos relativos ao Programa Geral de Manutenção das suas OM subordinadas.
- Responsável pela redistribuição e remanejamento das quotas de combustíveis e controle dos estoques físicos de combustíveis das OMs diretamente subordinadas, reportando suas necessidades ao respectivo Comando Imediatamente Superior; e
- Atuar no controle e distribuição de estoque de Munição para suas OM subordinadas.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1269 / 8610-1265 (Sistelma) e

Correio eletrônico: [alessandro.freitas@marinha.mil.br](mailto:alessandro.freitas@marinha.mil.br)



## **Seção de Processamento de Dados – ComFlotMT-02201:**

O SPD do ComFlotMT possui militares com conhecimentos na área de TI que desempenham os seguintes serviços:

- Fornece suporte de sistemas e rede de computadores aos usuário do ComFlotMT;
- Auxilia o Oficial de Segurança da Informação e Comunicações (OSIC), mantendo-o informado quanto ao gerenciamento da Rede Local;
- Administra as contas da Rede Local, correios eletrônicos, SiGDEM, acesso a internet e Portal MB;
- Apoia tecnicamente os Admin das OM subordinadas, auxiliando-os nas atividades de TI; e
- Elabora e mantém atualizada a página de intranet e internet do ComFlotMT, bem como os links das OM subordinadas na intranet; e desempenha as atividades descritas nas DGMM 0540.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1266 / 8610-1266 (Sistelma);  
Correio eletrônico: fonte.boa@marinha.mil.br;  
diogo.pontes@marinha.mil.br.



## **Seção de Pessoal – ComFlotMT-02.1:**

Desempenha os seguintes serviços:

- Atua no atendimento ao público interno (ComFlotMT), OM subordinadas, e OM do CNLa (Complexo Naval de Ladário).
- Atendimento à solicitação de militares para compor as escalas de serviços das OM do CNLA;
- Orienta as ações de gestão de pessoal no que concerne à necessidade, execução e controle de distribuição do pessoal entre este Comando e o Com6ºDN.
- Acessa o BD PES na página da OM na Intranet;
- Procedimento de embarque e desembarque de pessoal;
- Confecção do detalhe de serviço do prédio, de apoio ao 3ºBtlOpRib e dos oficiais no âmbito da Flotilha;
- Uso da barbearia pelos militares do âmbito da Flotilha.
- Municiar os militares no sistema Quaestor.
- Gerenciamento de Sistema do BD PES: Funções, Viagem ao Exterior, EAD, Processo de Medalhas, Punições, Eventos, Movimentação, TAF.
- Palestras pertinentes ao Programa Netuno.

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1267 / 8610-1267 (Sistelma);

Pessoalmente no horário de 08h00 às 11h00 e 13h00 às 16h00;

e

Correio eletrônico: [wagner.marques@marinha.mil.br](mailto:wagner.marques@marinha.mil.br)



## **Secretaria e Comunicações (SECOM) – ComFlotMT-09:**

- Tem como propósito estabelecer os procedimentos integrados para o funcionamento do serviço da Secretaria e de Comunicações no Comando da Flotilha de Mato Grosso, assim como as normas para recepção, tramitação, elaboração, assinatura, expedição e arquivamento de documentos e mensagens, em conformidade com as publicações em vigor.
- Realiza atendimento ao público interno (ComFlotMT), OM subordinadas e OM do CNLa (Complexo Naval de Ladário).

### **Como acessar e obter esses serviços:**

Telefone: 3234-1262 / 8610-1262 (Sistelma);

Correio eletrônico: [comflotmt.secom@marinha.mil.br](mailto:comflotmt.secom@marinha.mil.br)



# Contatos úteis



<b>SETOR</b>	<b>RAMAL</b>
Sala de Estado	1259
Gabinete Comandante	1265
Comandante	1257
Aux. do CEM	1261
CEM	1258
Seção de Organização	1268
Seção de Logística	1264
Enc. da Seção de Logística	1269
Seção da Seção de Operações	2707
Enc. da Seção de Operações	2703
Seção de Inteligência	1263
CPD	1266
SePes	1267
Paiol de Mergulho	2701
SECOM	1262
Comunicações	1260
Estação Rádio	1275
Programa Netuno	1076



# Referências Bibliográficas

Carta de Serviços | ComFlotMT

- DECRETO Nº. 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009

Institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”;

- EMA-134 Manual de Gestão Administrativa da Marinha.

- SGM-107 Normas Gerais de Administração ;

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão

Pública e Desburocratização GESPÚBLICA;

Prêmio Nacional da Gestão Pública PQGF;

Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; e

MP, SEGES, 2009. Versão 1/2009.



Possuir comprometimento com a melhoria contínua e melhoria na gestão. Visando tornar os processos operativos e administrativos precisos e ágeis, fundamentados nos princípios que focam a criatividade e economicidade. Nessa prática, definimos a qualidade na gestão.