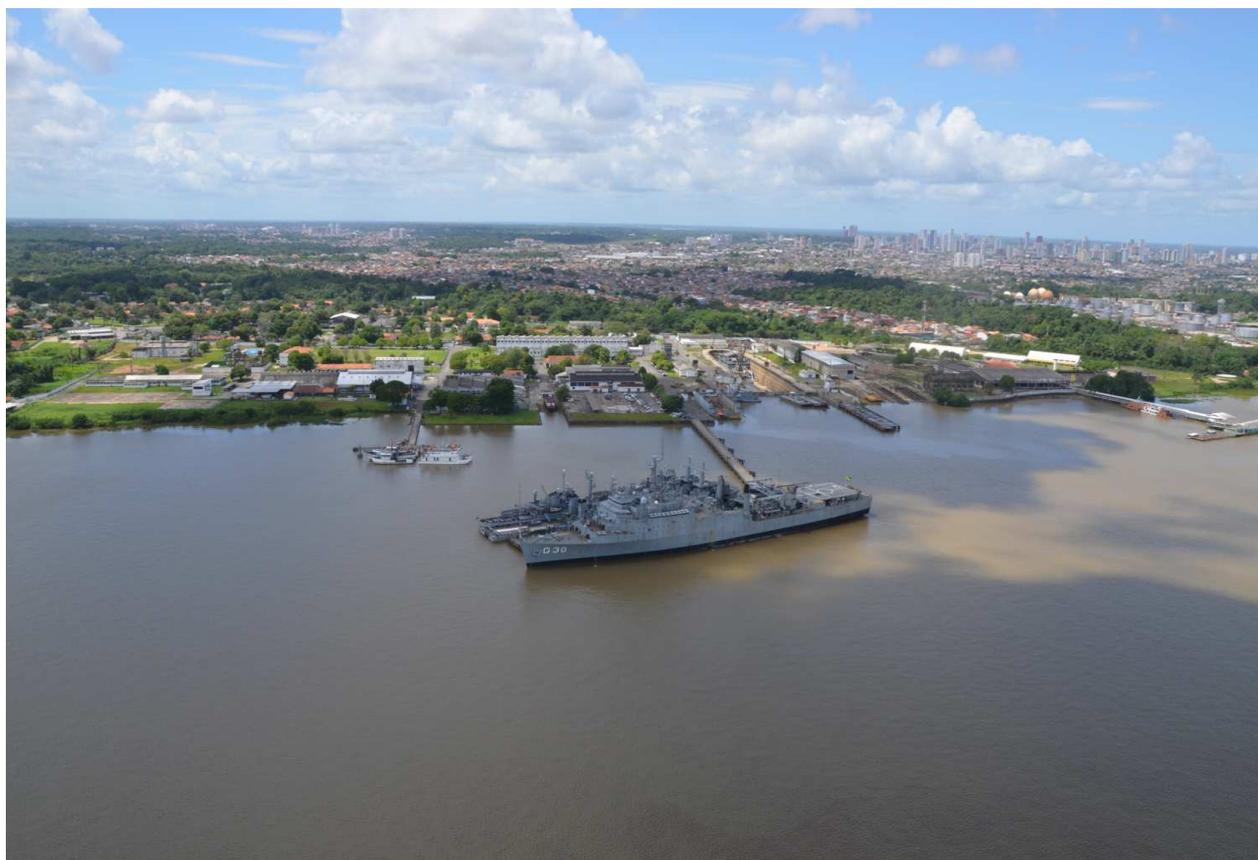


**MINISTÉRIO DA DEFESA
MARINHA DO BRASIL
COMANDO DO 4º DISTRITO NAVAL
BASE NAVAL DE VAL DE CÃES**



CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS



Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra Eduardo Bacellar Leal Ferreira

Comandante de Operações Navais

Almirante de Esquadra Paulo Cezar de Quadros Küster

Comandante do 4º Distrito Naval

Vice-Almirante Edervaldo Teixeira de Abreu Filho

Comandante da Base Naval de Val de Cães

Capitão de Mar e Guerra José Eduardo Vieira Carneiro

Elaborador da Carta de Serviço aos Usuários

Capitão-Tenente (EN) Márcio André Araújo Gonçalves

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços aos Usuários foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem por objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pela organização, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos para os usuários.

Este documento divulga todos os serviços que a Base Naval de Val de Cães oferece, orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado, antes de acessados pelo público alvo.

Por conhecer o usuário como cliente parceiro, a Carta de Serviço da Base Naval de Val de Cães também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados.

Ao divulgar só seus serviços e procedimentos de atendimento, a Base Naval de Val de Cães mantém o seu objetivo estratégico na direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre a busca de excelência nos seus serviços prestados e na confecção dos seus produtos.

JOSÉ EDUARDO VIEIRA CARNEIRO
Capitão de Mar e Guerra
Comandante

INFORMAÇÕES GERAIS

LOCALIZAÇÃO

Rodovia Arthur Bernardes S/N – Val-de-Cans.
Belém-PA – CEP: 66115-300.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda à Sexta-feira no horário de 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas.
Observação: Não há expediente nos feriados e dias de Licença Administrativa.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Docagem em dique seco e flutuante;
- Encalhe em Carreira;
- Facilidades Portuárias;
- Construção Naval; e
- Reparos:
 - Eletrônicos;
 - Elétricos;
 - Estruturais;
 - Mecânicos;
 - Motores; e
 - Refrigeração.

SUMÁRIO

	Páginas
IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	5
• NEGÓCIO (PROPÓSITO).....	5
• MISSÃO (TAREFAS).....	5
• VISÃO DE FUTURO.....	5
• VALORES.....	6
• BREVE HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO.....	6
• BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS.....	7
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	8
• USUÁRIOS: CLIENTES EXTRA-MB.....	8
• USUÁRIOS: NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS.....	9
FACILIDADES.....	10
• DIVISÃO DE CONSTRUÇÃO NAVAL.....	10
• DIVISÃO DE REPAROS DE ELETRÔNICOS E DE ARMAMENTO	10
• DIVISÃO DE OFICINAS MECÂNICAS.....	11
• DIVISÃO DE OFICINAS ESTRUTURAIS E METALÚRGICAS	13
• DIVISÃO DE DOCAGEM E OFICINAS COMPLEMENTARES.....	14
• DIVISÃO DE OFICINAS DE ELETRICIDADE.....	15
COMPROMISSOS ASSUMIDOS.....	16
• COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	16
• CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO.....	16
• MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.....	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

“AQUI SE GARANTE A PRESENÇA NAVAL NA AMAZÔNIA!”

MISSÃO (PROPÓSITO)

Prestar apoio logístico fixo às Forças e unidades Navais da Marinha do Brasil que operem nas águas marítima, fluvial ou ribeirinha, sob jurisdição do Com4ºDN, a fim de contribuir para a defesa da navegação de interesse nacional e para o controle dessas áreas.

NEGÓCIO (TAREFAS)

Para a consecução do seu propósito, cabe a Base Naval de Val de Cães (BNVC) a execução das seguintes tarefas, dentre outras:

1. prover facilidades de estacionamento, docagem ou encalhe aos navios da MB estacionados ou em trânsito, de acordo com suas capacidades;
2. prover serviços de manutenção e reparo para os navios estacionados na área ou em trânsito, compatíveis com suas disponibilidades;
3. prover apoio de rancho, de práticas esportivas e de recreação, de adestramento, de alojamento e de transporte terrestre para o seu pessoal e para as OM apoiadas; e
4. pode apoiar ou prestar serviços a outros clientes, de acordo com as disponibilidades de recursos materiais e humanos e capacidade industrial instalada.

Para cumprir a missão, a BNVC dispõe dos seguintes meios:

1. Dique seco Almirante Raul Barros com 225m de comprimento, 32m de boca, 11m de profundidade e capacidade para navios de até 40.000 ton.;
2. 3 carreiras para embarcações de até 800 ton.;
3. 1 carreira com capacidade de encalhe para navios até 120 ton.;
4. Oficinas de Ajustagem e Usinagem, Mecânicas Naval, Motores, Refrigeração, Estrutura e Metalúrgica, Eletricidade e Carpintaria;
5. Grupo de Reparos Eletrônicos de Armamento (GRETARM);
6. Bacia de manobras, Rebocador de porto SCHRAMM, chata de óleo; e
7. Píer para atracação de navios com facilidades de apoio.

VISÃO DE FUTURO

Ser uma Organização Militar Prestadora de Serviços Industriais (OMPS-I) moderna e com o parque industrial revitalizado e tecnologicamente capaz de realizar com excelência o apoio logístico, principalmente no que tange a manutenção e reparo dos meios navais atuais e que tem previsão de incorporação no âmbito do Com4ºDN até 2020.

VALORES

Além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência), a BNVC, para alcançar sua visão de futuro, deve seguir os fundamentos de excelência previstos no Programa GESPUBLICA: Pensamento sistêmico; Aprendizado organizacional; Cultura da inovação; Liderança e constância de propósitos; Orientação por processos e informações; Visão de futuro; Geração de valor; Comprometimento com as pessoas; Foco no cidadão e na sociedade; Desenvolvimento de parcerias; Responsabilidade social; Controle social; e Gestão Participativa.

Além disso, para a busca da excelência gerencial, é fundamental que a atuação de todos que servem na BNVC seja orientada pelos seguintes valores que são guias genéricos para a decisão e a ação:

- a) **Transparência:** condução das atividades desta Base Naval de maneira ética, agindo sempre com honestidade, confiança, respeito e lealdade no relacionamento com os públicos interno e externo;
- b) **Cooperação:** reconhecimento dos serviços como resultado do esforço coletivo e, portanto, forjando um ambiente de cooperação contínua;
- c) **Compromisso com resultados:** busca de soluções inovadoras que favoreçam o aprendizado contínuo e o entusiasmo para alcançar resultados que agreguem valor à BNVC;
- d) **Proatividade:** atuação com alto grau de responsabilidade social e iniciativa pessoal e coletiva, desenvolvendo-se a criatividade para a superação de desafios nos diferentes processos organizacionais;
- e) **Valorização dos princípios fundamentais que regem as Forças Armadas:** hierarquia e disciplina;
- f) **Comprometimento:** o envolvimento do pessoal no trabalho com alto grau de responsabilidade; e
- g) **Qualidade dos serviços prestados:** preocupação em atingir o nível de excelência nos serviços com precisão e em conformidade com o alto padrão estabelecido.

BREVE HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

O extinto Ministério da Marinha baixou o Aviso Ministerial nº 0830, de 23/03/1948, determinando providência para o planejamento da BNVC, com a recomendação de que se fizesse com visão larga e confiança no futuro do Brasil. Em complemento a essa medida, pleiteou do Governo a conseguir, invocando as razões de defesa nacional, plenamente justificadas, durante o período da última guerra, a transferência da área do Serviço de Navegação da Amazônia e de Administração do Pôrto do Pará (SNAPP), destinando-a à Base, com o acerto nela existente, incluindo o dique em construção. Em consequência, foi elaborado um Plano de Obras (chamado plano primitivo da Base). Quando concluídas as construções previstas nesse plano, a Base ocuparia uma área de 4.506.000 m² e nela existiriam 28.000 pessoas.

Estaria em condições de oferecer apoio logístico a uma Força Naval composta de 4 unidades de 12 mil toneladas, 6 unidades de 3 mil toneladas e 10 unidades fluviais de 1.000 toneladas, permitindo a sua atracação em um cais de 700 metros e em pier com 645 metros totais.

Evidentemente que era um plano por demais audacioso e de custos elevadíssimos, na época (1948) orçada em 2,5 bilhões de cruzeiros, sem dúvida – de acordo com a recomendação ministerial – com visão larga e confiança no Brasil.

Em 05 de maio de 1950, por meio do Aviso Ministerial nº 968, do então Ministro da Marinha, publicado no Boletim do Ministério da Marinha nº 19 de 1950, foi oficialmente criada a Base Naval de Val de Cães, em 25 de julho de 1949, data em que foi empossado o primeiro Comandante da Base, tendo sido concluídos em 23 de dezembro de 1949, os trabalhos de transferência para a Marinha dos terrenos cedidos pelo SNAPP e a mudança das oficinas do Arsenal de Marinha do Pará para aqueles terrenos.

BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

INSTITUCIONAIS	CIDADÃO
<ul style="list-style-type: none">- Processo participativo de construção;- Integração horizontal entre as diversas áreas de atuação da Base Naval de Val de Cães;- Comprometimento de toda a Base Naval de Val de Cães com os padrões de qualidades assumidos;- Oportunidades de monitoramento voltado aos resultados; e- Visão do cidadão usuário ressaltada.	<ul style="list-style-type: none">- Poder manifestar sua satisfação com o serviço prestado e expressar seus requisitos de atendimento;- Conhecimento sobre os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a Base Naval de Val de Cães;- Acesso facilitado aos serviços oferecidos pela Base Naval de Val de Cães; e- Praticar o Controle Social e o exercício da cidadania.

SERVIÇOS OFERECIDOS

USUÁRIOS: CLIENTES EXTRA-MB

1 – Assessoria Extra-MB

1.1 – Localização e funcionamento:

A Assessoria Extra Marinha (BNVC-06) localiza-se no prédio do Departamento de Administração da Base Naval de Val de Cães.

1.2 – Serviços Oferecidos aos Clientes Extra-MB:

- Docagem em dique seco (acordo programação e disponibilidade);
- Encalhe em Carreiras (acordo programação e disponibilidade); e
- Facilidades Portuárias (verificação prévia e disponibilidade):

- Utilização de Cais ou Pier;
- Fornecimento de água doce;
- Fornecimento de energia elétrica – 220/440;
- Guindaste sobre trilhos (GANS e Grua) com capacidade 10 Ton. e 2,5 Ton, respectivamente;
- Empilhadeiras;
- Fornecimento de ar comprimido;
- Rebocador de porto (manobra restrita à área da BNVC);
- Coleta de lixo (resíduos sólidos e secos / sucatas);
- Coleta de lixo (resíduos orgânicos);
- Utilização de banheiro;
- Locação de prancha;
- Locação de espias (cabos);
- Teste com explosímetro (com emissão de Laudo Técnico); e
- Fornecimento de bancada.

- Máquinas Operatrizes (verificação prévia de disponibilidade):

- Torno horizontal e vertical;
- Mandrilhadoras;
- Plaina de mesa;
- Furadeira radial;
- Furadeira de bancada;
- Guilhotina;
- Viradeira manual e elétrica;
- Calandra;
- Serra mecânica e elétrica (corta tubo)
- Macaco hidráulico manual;
- Marteleto;
- Cutelo;
- Girafa hidráulica até 1 Ton.;
- Prensa hidráulica; e
- Máquina de solda.

- Fornecimento de lanchas com construção em alumínio naval, nos seguintes modelos padrão:

- Lancha de ação Rápida (LAR) – padrão básico;
- Lancha de ação Rápida (LAR) – com proteção balística (blindagem);

- Lancha de ação Rápida-Especial (LAR-e) – cabinada (com ou sem blindagem);
- Lancha de Patrulhamento Fluvial (LPF);
- Lancha de Apoio Médico (LAM);
- Lancha de Transporte de Pessoal (LTP);
- Lancha de Apoio ao Ensino e Patrulha (LAEP-7 ou LAEP-10); e
- Embarcação de Transporte de Tropa (ETT).

1.3 – Identificação dos responsáveis pelo atendimento:

Assessor Extra-MB – Capitão de Corveta (RM1-T) RONEI Alves Nogueira; e
Adjunto da Assessoria Extra-MB – Servidor Civil NI-S-III (FCT-7) Eldimberg Souza da CUNHA.

1.4 – Mecanismo de Comunicação;

Para a realização de contatos com Assessoria Extra Marinha, podem ser utilizados os seguintes canais de comunicação:

- Telefone do Assessor – (91) 3216-4379 ou (91) 99114-8886

1.5 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas ao Assessor Extra MB, por meio dos seguintes e-mail: ronei.alves@marinha.mil.br ou eldimberg.cunha@marinha.mil.br.

As reclamações/sugestões também podem ser mencionadas nos Questionários de Satisfação do Cliente (QSC) e restituídas à Assessoria Extra-MB pelo e-mail supracitado.

USUÁRIOS: NAVIOS DA MB E ORGANIZAÇÕES APOIADAS

2 – Gerência de Reparos Navais

2.1 – Localização e funcionamento:

A Gerência de Reparos Navais localiza-se no prédio do Departamento Industrial da Base Naval de Val de Cães.

2.2 – Serviços Oferecidos:

- Coordena os serviços relativos aos reparos de 2º escalão e aos Períodos de Manutenção (PM) dos navios, executados pelo Departamento Industrial, de forma a possibilitar o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Supervisiona os PM dos navios realizados na BNVC; e
- Acompanha a execução dos reparos nos Navios e OM de terra.

2.3 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Gerente de Reparos Navais – Capitão de Corveta (CA) André Teixeira PATROCÍNIO.

2.4 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes: (91) 3216-4326.

- E-mail/Lotus Notes:

Gerente de Reparos Navais: andre.patrocinio@marinha.mil.br.

2.5 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Gerência Reparos Navais MB, por meio do seguinte e-mail: andre.patrocinio@marinha.mil.br.

FACILIDADES

A BNVC conta com diversas oficinas, distribuídas administrativamente por seis divisões conforme discriminado a seguir:

3 – Divisão de Construção Naval

3.1 – Localização e funcionamento:

A Divisão de Construção Naval localiza-se na Oficina 4 da Base Naval de Val de Cães.

3.2 – Serviços Oferecidos:

- Aperfeiçoa os projetos de construções existentes; e
- Desenvolve projetos visando atender necessidades específicas.

3.3 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregado da Divisão de Construção Naval: Capitão-Tenente (EN) ANGELO Augusto Negrão da Silva.

3.4 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4449.

- Fax: (91) 3216-4426.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado da Divisão de Construção Naval: angelo.augusto@marinha.mil.br.

3.5 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Construção Naval, por meio do seguinte e-mail: angelo.augusto@marinha.mil.br.

4 – Divisão de Reparos de Eletrônicos e de Armamento (GRETARM).

4.1 – Localização e funcionamento:

O GRETARM se divide em duas Seções: a de Reparos Eletrônicos, localizada no prédio 05.034.0 84800-002.006, e de Armamento, localizada no prédio 05.034.0-84800-009.002 da Base Naval de Val de Cães.

4.2 – Serviços Oferecidos:

- Manutenção preventiva e corretiva no nível de sistema e sub-unidades, instalação, “setting up” e “setting to work” de fonoclamas, multímetros, megômetros, fontes de alimentação, amperímetros, transmissores, receptores, radiogoniômetro e antenas;
- Manutenção preventiva e corretiva, instalação e troca de transdutores dos ecobatímetros ET/SQN-3V e ET/SQN-4W, FURUNO FE-700 e FURUNO LS-600; e
- Manutenção preventiva e corretiva no nível de sistema, instalação, ajuste de módulos/cartões e reparo de unidades menos complexas dos radares DECCA RM-1226, DECCA RM-1226C, RACAL-DECCA RM-1070A, FURUNO 1831, FURUNO 1710, FURUNO FR-1505 e DECCA BRIDGE-MASTER.

4.3 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregado da Divisão de Reparos de Eletrônicos e de Armamento (GRETARM): Sub-Oficial (DT) ARILSON Souza de Almeida.

4.4 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4318.

- Fax: (91) 3216-2317.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado da Divisão de Reparos de Eletrônicos e de Armamento (GRETARM):

arilson.almeida@marinha.mil.br.

4.5 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Reparos de Eletrônicos e de Armamento (GRETARM), por meio do seguinte e-mail: arilson.almeida@marinha.mil.br.

5 – Divisão de Oficinas Mecânicas.

5.1 – Localização e funcionamento:

A Divisão de Oficinas Mecânicas localiza-se na Oficina 1 da Base Naval de Val de Cães.

5.2 – Serviços Oferecidos:

- Ajustagem de bombas centrífugas, válvulas hidráulicas, mecanismos de máquinas de suspender e fundear, máquinas de reboque, cabrestantes e componentes hidráulicos;
- Reparo em sistemas de governo e propulsão das embarcações;
- Reparo, ajustamento e alinhamento em engrenagens reductoras;
- Reparo, ajustamento e alinhamento de motores;
- Reparo e ajustagem de bicos injetores;
- Reparo e ajustagem de frigorífica;
- Reparo e ajustagem de ar condicionado;
- Fabricação de peças cilíndricas e planas em tornos mecânicos, com possibilidade de abertura de roscas internas e externas;
- Execução de broqueamento de até 10” em peças metálicas; e
- Execução de rosca de 5 a 48 fios e usinagem de mancais de bucha com 1,20m de comprimento e diâmetro de 38cm.

5.3 – Máquinas Operatrizes:

- Torno Horizontal:

- Máximo diâmetro usinável p/ eixos – 700 mm.
- Máximo diâmetro usinável na placa – 1000 mm.
- Máxima distância entre pontas – 22 m.

- Torno Vertical:

- Máximo diâmetro usinável – 1800 mm.
- Altura máxima usinável – 1000 mm

- Torno Vertical:

- Máximo diâmetro usinável – 1700 mm.
- Altura máxima usinável – 800 mm.

- Mandrilhadora:

- Curso longitudinal – 760 mm.

- Curso transversal – 1000 mm.
- Avanço do mandril – 700 mm.
- Altura máxima – 700 mm.

- Mandrilhadora:

- Curso longitudinal – 1400 mm.
- Curso transversal – 1000 mm.
- Avanço do mandril – 700 mm.
- Altura máxima – 700 mm.

- Retífica plana magnética:

- Capacidade dimensional da mesa – 1500 mm x 600 mm.
- Curso máximo da mesa – 1600 mm.
- Altura máxima – 700 mm.

- Plaina de mesa:

- Capacidade dimensional da mesa – 4000 mm x 1000 mm.
- Curso máximo da mesa – 4000 mm.
- Altura máxima – 1200 mm.

- Furadeira radial:

- Capacidade dimensional da base – 1800 mm x 1700 mm.
- Altura máxima – 1500 mm.
- Capacidade para furos com broca até 2 1/4”, podendo-se também fazer usinagens por broqueamento (sintel).

- Guindaste autopropelido “Tema”:

- Sobre estabilizadores, com o raio de ação de 1,0 a 9,5m, a capacidade variará de 1.260 a 10.000 kg.
- Sobre pneus, como raio de ação de 1,0 a 9,5m, a capacidade variará de 800 a 8.500 kg.

- Esta Divisão conta ainda com sete (7) tornos horizontais, de médio porte, com 1.500 a 2.000 mm de barramento; duas (2) plaina limadoras, cinco (5) fresadoras universais e uma (1) fresadora contornadora.

5.4 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregado da Divisão de Oficinas Mecânicas: Capitão-Tenente (EN) Eduardo Augusto Maia BEZERRA.

5.5 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4376.

- Fax: (91) 3216-4322.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado da Divisão de Oficinas Mecânicas: eduardo.bezerra@marinha.mil.br.

5.6 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Oficinas Mecânicas, por meio do seguinte e-mail: eduardo.bezerra@marinha.mil.br.

6 – Divisão de Oficinas Estruturais e Metalúrgicas.

6.1 – Localização e funcionamento:

A Divisão de Oficinas Estruturais e Metalúrgicas localiza-se na Oficina 4 da Base Naval de Val de Cães.

6.2 – Serviços Oferecidos:

- Substituição de chapas das obras vivas e mortas, confecção de bases e jzentes, reparos de tanques, calandragem de chapas até 5/16”;
- Reparo em defletores, bases e proteção de antenas, soldadas e/ou rebitadas;
- Confecção de redes e tubulações de cobre, limpeza mecânica de trocadores de calor tubulares, enchimento de mancais e buchas com metal patente;
- Corte e solda;
- Fundição em areia, sem centrifugação, de peças de até 150 Kg em ferro fundido e pequenas peças em materiais diversos, a partir de moldes em madeira;
- Confecção e reparo de grades de proteção, de balaustradas, de escadas em aço, de mastros, de ferragens em geral e pequenos serviços de forja;
- Isolamento térmico em geral, tanto na área quente, quanto fria, de redes e tubulações, e revestimentos internos de forno e fogões;
- Sondagens de chapas de aço por meio de ultra-som;
- Testes hidrostáticos e pneumáticos de tanques em geral, de amarras e de búricas; e
- Reparos estruturais em geral.

6.3 – Máquinas Operatrizes:

- Uma guilhotina para cortar chapas de 1/8” até 3/8”.
- Uma viradeira manual de até 1/4”.
- Uma viradeira elétrica de até 3/8”.
- Uma calandra de até 1/2”.
- Uma calandra de até 1/4”.
- Duas furadeiras de bancada de até 1/2”.
- Uma máquina de furar chapa de até 3/8”.
- Uma viradeira manual de até 1/4”.
- Uma serra mecânica (policorte de disco).
- Uma serra elétrica corta tubo.
- Um macaco hidráulico para curvar tudo de até 1/4”.
- Um macaco manual para virar tubo de até 1 1/2”.
- Um martetele com capacidade de até 100 toneladas.
- Um cutelo corta vergalhão 5/8” e chapa 3/8”.
- Uma furadeira de bancada de 1”.

6.4 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregada da Divisão de Oficinas Estruturais e Metalúrgicas: Primeiro-Tenente (EN) STEPHANIE Castelo Branco Queiroz de Amorim.

6.5 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4323.

- Fax: (91) 3216-4453.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregada da Divisão de Oficinas Estruturais e Metalúrgicas: stephanie@marinha.mil.br.

6.6 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Oficinas Estruturais e Metalúrgicas, por meio do seguinte e-mail: stephanie@marinha.mil.br.

7 – Divisão de Docagem e Oficinas Complementares.

7.1 – Localização e funcionamento:

A Divisão de Docagem e Oficinas Complementares localiza-se próximo ao Dique Seco “Almirante Raul de Barros” da Base Naval de Val de Cães.

7.2 – Serviços Oferecidos:

- Um dique seco (Dique “Almirante Raul de Barros”) com 225 m de comprimento, 25 m de boca, 11 m de profundidade e capacidade de docar navios de até 40.000 ton., sendo o calado de entrada no dique de até 6,6 m (21,65 pés);
- Uma carreira para realizar encalhe de embarcações de até 120 toneladas;
- 3 carreiras com capacidade de encalhe para navios até 800 ton.;
- Um pier de 142 m de comprimento, 135 m de largura e 8 m de calado; e
- Um dique flutuante (Dique Flutuante “Almirante Manoel Carneiro da Rocha”) com 70 m de comprimento, 23,6 m de pontal, 19,56 m de boca moldada, 13,57 m de boca de operação, 0,76 m de calado mínimo de operação, 800 ton. de deslocamento leve, 1000 ton. de capacidade de carga e 6 m de calado máximo interno acima dos picadeiros.

- Dentre os serviços oferecidos pelas diversas oficinas da Divisão, podemos citar os seguintes:

- Docagem e encalhe de embarcações no Dique “Almirante Raul Barros”, Dique Flutuante “Almirante Manoel Carneiro da Rocha” e Carreiras;
- Confecção de mesas, bancos, cadeiras e bóias de arinque;
- Serragens de toras, confecção de esquadrias de madeira, macheamento e lambris;
- Fabricação de armários, móveis, polimentos, embalagens e bases para brasões; e
- Revisão de balças salva-vidas, coletes infláveis e botes salva-vidas das marcas Angeveniere, RFD e Nautiflex.

7.3 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregado da Divisão de Docagem e Oficinas Complementares: Primeiro-Tenente (EN) HÉLIO de AMORIM e Silva Neto.

7.4 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4569.

- Fax: (91) 3216-4324.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado da Divisão de Docagem e Oficinas Complementares: helio.amorim@marinha.mil.br.

7.5 Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Docagem e Oficinas Complementares, por meio do seguinte e-mail: helio.amorim@marinha.mil.br.

8 – Divisão de Oficinas de Eletricidade.

8.1 – Localização e funcionamento:

A Divisão de Oficinas de Eletricidade localiza-se na oficina 4 da Base Naval de Val de Cães.

8.2 – Serviços Oferecidos:

- Instalação de equipamentos de manobra e proteção em terra e a bordo de navios;
- Instalação de circuitos de distribuição em terra e abordo de navios;
- Delineamento em pequenos projetos;
- Manutenção e instalação de quadros elétricos;
- Retirada e instalação de máquinas elétricas de bordo;
- Limpeza em motores elétricos, geradores e transformadores;
- Recuperação de RI (Resistência de Isolamento), em estufa;
- Troca de rolamento em máquinas elétricas;
- Teste a vazio de motores elétricos e transformadores na oficina; e
- Enrolamento (bobinamento) de máquinas elétricas até 50 hp (exceto enrolamento em barras).

Obs.: A divisão de Eletricidade é responsável pela Usina, que está apta a realizar manobras com chaves de proteções em AT e BT, nos ramais de entrada e distribuição da BNVC.

8.3 – Identificação do responsável pelo atendimento:

Encarregado da Divisão de Oficinas de Eletricidade: Servidor Civil ETM B-I José ARISTIDES dos Santos Machado.

8.4 – Mecanismos de Comunicação:

- Telefones:

Encarregado/Ajudantes

- Tel.: (91) 3216-4349.

- Fax: (91) 3216-4325.

- E-mail/Lotus Notes:

Encarregado da Divisão de Oficinas de Eletricidade: aristides@marinha.mil.br.

8.5 – Procedimentos para atender a reclamações/sugestões:

As reclamações/sugestões devem ser encaminhadas a Divisão de Oficinas de Eletricidade, por meio do seguinte e-mail: aristides@marinha.mil.br.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

- Com o intuito de aprimorar a visibilidade da BNVC no âmbito da iniciativa privada e incrementar as ações de comunicação social, a BNVC divulgou suas competências em exposições de produtos de Defesa e seminário sobre a atividade fim. Neste sentido, a BNVC concretizou a manutenção da Certificação NBR ISO 9001:2008 obtida na gestão de Construção Naval para embarcações de até 5 (cinco) toneladas.
- Os profissionais desta organização se comprometem a atender os usuários com atenção, respeito e cortesia no atendimento.
- Prestar um atendimento claro, rápido e objetivo, pautado na ética e no valor, dando ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.
- Empenhar ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação. Os serviços que possam requerer maior prazo, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas compridas e pendentes e às estimativas de prazos.
- Todos os elogios, sugestões, ou reclamações podem ser encaminhados para o “Fale Conosco”, por meio de acesso a página na intranet www.bnvc.mb e na internet www.bnvc.mar.mil.br, e assim que recebidos serão prontamente respondidas aos usuários.

CRITÉRIO DE ATENDIMENTO

Os serviços são atendidos conforme a ordem de chegada para clientes extra MB. Da mesma forma para clientes MB, com a ressalva de mudança de prioridade que possa ocorrer dada pelas decisões competentes.

MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

- Página da Internet
www.bnvc.mar.mil.br
- Página da intranet
www.bncv.mb
- Secretaria e Comunicações
Tel.: 3216-4352 / Sistelma: 8411-4327
E-mail: bnvc.secom@marinha.mil.br

BIBLIOGRAFIA

REFERÊNCIAS:

- DECRETO Nº. 6.932, DE AGOSTO DE 2009, que institui a “Carta de Serviço ao Cidadão”;
- EMA – 134: Manual de Gestão Administrativa da Marinha;
- <https://www.gespublica.gov.br/> e
- <http://netuno.dadm.mb/>.