

# MARINHA DO BRASIL

## SANATÓRIO NAVAL DE NOVA FRIBURGO



### Carta de Serviços ao Usuário

Decreto nº 9.094 de 17/07/2017

*“Saúde cuidada, vida preservada!”*



Avenida Governador Geremias de Mattos Fontes, s/n  
Centro – Nova Friburgo – RJ – CEP 28613-140

**2024**

**MARINHA DO BRASIL**

**SANATÓRIO NAVAL DE NOVA FRIBURGO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Decreto nº 9.094 de 17/07/2017

**2024**

Última atualização: abril/2024

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Apresentação do Sr. Diretor .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Identidade Institucional .....</b>	<b>6</b>
2.1	Histórico .....	6
2.2	Missão .....	6
2.3	Tarefas .....	6
2.4	Visão de Futuro .....	6
<b>3</b>	<b>Compromissos e Padrões de Qualidade .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Locais de Atendimento .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Serviços Oferecidos .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>SERVIÇOS AMBULATORIAIS DE SAÚDE DO SNNF .....</b>	<b>8</b>
5.1.1	Atendimento Médico Ambulatorial .....	8
5.1.2	Atendimento Odontológico .....	8
5.1.3	SeDiMe (Setor de Distribuição de Medicamentos) .....	9
5.1.4	Laboratório de Análises Clínicas .....	9
5.1.5	Atendimento Fisioterápico .....	9
5.1.6	Atendimento Psicológico .....	9
5.1.7	Atendimento Primário à Saúde (Programas de Saúde) .....	10
5.1.8	Atendimento Fonoaudiológico .....	10
5.1.9	Atendimento Nutricional .....	10
5.1.10	Emissão de Guias para Atendimento em Organizações de Saúde Credenciadas Extra-Marinha (OSE).....	11
5.1.11	Atendimento Médico e Odontológico em Caráter de Urgência em Organizações de Saúde Credenciadas Extra-Marinha (OSE).....	11
<b>5.2</b>	<b>INDENIZAÇÃO MÉDICO HOSPITALAR (IMH) .....</b>	<b>12</b>
5.2.1	Consulta a Descontos Realizados .....	12
<b>5.3</b>	<b>JUNTA REGULAR DE SAÚDE (JRS).....</b>	<b>12</b>
5.3.1	Perícias Médicas .....	12
<b>5.4</b>	<b>DIVISÃO DE PESSOAL .....</b>	<b>12</b>
5.4.1	Certificado de Reservista .....	12
5.4.2	Certidão de Tempo de Serviço .....	13
5.4.3	Entrega do cartão de identidade emitido pelo Serviço de Identificação da Marinha (SIM) .....	13
<b>5.5</b>	<b>ORGANIZAÇÃO MILITAR DE APOIO E CONTATO (OMAC) .....</b>	<b>13</b>
5.5.1	Recadastramento Anual.....	14
5.5.2	Cadastro de Procurador .....	14

5.5.3	<i>Comunicação de Falecimento</i> .....	15
5.5.4	<i>Habilitação e Pagamento de Pensão Militar de Ex-combatente</i> .....	15
5.5.5	<i>Habilitação e Pagamento de Pensão Civil</i> .....	16
5.5.6	<i>Declaração de Dependente (DD)</i> .....	16
5.5.7	<i>Declaração de Beneficiário em Aditamento (DBA)</i> .....	17
5.5.8	<i>Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA)</i> .....	17
5.5.9	<i>Benefício de Assistência à Saúde (BAS)</i> .....	18
5.5.10	<i>Alteração de Endereço</i> .....	18
5.5.11	<i>Alteração de Conta-Corrente</i> .....	19
5.5.12	<i>Alteração de Dados Cadastrais</i> .....	19
	a) Militar.....	19
	b) Civil (SIAPECAD).....	20
5.5.13	<i>Inspeção de Saúde</i> .....	20
5.5.14	<i>Auxílio Invalidez</i> .....	21
5.5.15	<i>Auxílio Funeral</i> .....	22
	a) Militar, Anistiado Político e Servidor Civil.....	22
	b) Dependente.....	22
5.5.16	<i>Custeio Funeral</i> .....	22
5.5.17	<i>Adicional de Natalidade</i> .....	23
5.5.18	<i>Auxílio Pré-Escolar</i> .....	23
5.5.19	<i>Consignação de Aluguel em Bilhete de Pagamento (BP)</i> .....	24
5.5.20	<i>Irregularidades nas Operações de Consignação</i> .....	24
5.5.21	<i>Bloqueio/Desbloqueio para Consignação de Empréstimo</i> .....	24
5.5.22	<i>Senha SIAPENET</i> .....	25
5.5.23	<i>Requerimentos Diversos</i> .....	26
5.6	<b>ORGANIZAÇÃO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO LOCAL DE CONCURSOS EXTERNOS (OREL)</b> .....	26
5.6.1	<i>Inscrições em concursos públicos</i> .....	26
5.6.2	<i>Requerimentos</i> .....	26
5.7	<b>OUVIDORIA</b> .....	27
5.7.1	<i>Serviço de Ouvidoria</i> .....	27
ANEXO	<b>TABELA - Atendimento dos Setores: dias, horários, condições, critérios e prazos estabelecidos</b> .....	28

## 1 – Apresentação do Sr. Diretor

A evolução da administração pública sinaliza que o momento é crucial para investir cada vez mais na excelência em gestão. Um dos grandes desafios é a proposição de iniciativas inovadoras que orientem a ação do Estado para resultados, tendo como foco a desburocratização dos processos e a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos ao usuário.

A Carta de Serviços ao Usuário representa um documento de grande importância para melhoria dos serviços oferecidos por esta Organização Militar (OM), e está de acordo com o estabelecido no Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017, além dos art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, art. 18 da Lei nº 14.129, de 2021 e Portaria CGU nº 581, de 2021.

A ampliação da oferta de serviços e a capacitação profissional buscam a excelência e melhoria na qualidade do atendimento.

Há muito a se fazer, mas a certeza de estar no caminho certo tem sido um estímulo e uma motivação a mais para o Sanatório Naval de Nova Friburgo (SNNF) se tornar uma OM plenamente reconhecida pela importância e magnitude das tarefas que desempenha.

A Carta de Serviços do SNNF se fundamenta nos princípios da informação e transparência. Com a divulgação de seus compromissos de atendimento, o SNNF reafirma seu objetivo de melhoria contínua de suas ações, vislumbrando cada vez mais aumentar a qualidade do atendimento ao seu usuário, colocando à disposição todos os procedimentos relacionados aos serviços que oferece, atualizando-os e orientando quanto às formas de acesso. O seu lucro é o ganho social, que se pode auferir com um serviço de qualidade e que, efetivamente, atenda às necessidades dos usuários, sempre com respeito e empatia com cada pessoa que o procura.

Com base no princípio da participação do usuário, a Carta divulga os serviços prestados por seus diversos setores, bem como as formas de acessá-los, para que o interessado possa apresentar suas críticas e sugestões de melhorias.

HENRIQUE WAJNBERG  
Capitão de Fragata (Md)  
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE

## **2 – Identidade Institucional**

### **2.1 – Histórico**

Em 22 de março de 1910, sendo Presidente da República o Dr. NILO PEÇANHA e Ministro da Marinha o Vice-Almirante ALEXANDRINO FARIA DE ALENCAR, a União adquiriu, do Conde de Nova Friburgo, uma fazenda de 168 alqueires de terra (4.104.123 m<sup>2</sup>) conhecida pelo nome de “BARRACÃO”.

Pelo Aviso nº 2.634 de 16 de junho de 1910, do Ministério da Marinha, foi criado o Sanatório Naval de Nova Friburgo, inaugurado em 30 de junho de 1910 com a presença do Presidente da República e representante do Ministério da Marinha, sendo-lhe destinada a missão de tratar as vítimas de beribéri e auxiliar no tratamento dos pacientes convalescentes de doenças infectocontagiosas.

Posteriormente, em 1921, foi inaugurado o Pavilhão das Duchas para o tratamento dos pacientes com beribéri. Na década de 1970 foi usado como centro cirúrgico e obstétrico e finalmente, em 1972, transformado em ambulatório.

A partir da década de 1930, a atenção volta-se para o tratamento da tuberculose, culminando com a inauguração do Hospital de Tisiologia (HT) em 18 de fevereiro de 1936. A partir da evolução das ciências médicas e do desenvolvimento do tratamento antimicrobiano, com a consequente desospitalização dos pacientes, o HT passou à categoria de hospital geral até sua desativação na década de 1990.

### **2.2 – Missão**

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha”. Tal Missão é cumprida pela prestação da assistência à saúde aos membros da Família Naval, residentes em sua área de abrangência.

### **2.3 – Tarefas**

I. prestar assistência de saúde aos usuários do SSM residentes no município de Nova Friburgo e municípios vizinhos e, por meio de credenciamento, aos usuários residentes nos demais municípios localizados em sua área de abrangência;

II. participar de planos e programas específicos de saúde, em atendimento a situações especiais;

III. realizar inspeções de saúde nos militares e seus dependentes, servidores civis e candidatos ao ingresso na Marinha, por meio da atuação de seus Agentes Médico-Periciais (AMP);

IV. atuar como Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC) para atender os militares veteranos, dependentes e pensionistas, residentes ou em trânsito na sua área de abrangência; e

V - atuar como Organização Responsável pela Execução Local (OREL) na coordenação dos diversos Concursos Públicos de ingresso na Marinha do Brasil (MB) sob responsabilidade do Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha (SSPM).

### **2.4 – Visão de futuro**

Ser reconhecido como um centro de excelência na prestação direta de Serviços de Assistência à Saúde e na Administração do Credenciamento de Organizações de Saúde Extra Marinha (OSE), na sua área de abrangência, visando atender às expectativas dos usuários do SSM, com elevado nível de satisfação.

### **3 – Compromisso e Padrões de Qualidade**

A atenção, competência, respeito e cortesia deverão nortear a prestação do atendimento aos usuários. Para tal:

- os profissionais do SNNF se comprometem a prestar um atendimento cordial, eficaz, claro e objetivo, pautado na ética e no respeito à dignidade do usuário;
- o serviço prestado deverá atender a real necessidade do usuário seguindo as determinações e orientações da Diretoria de Saúde da Marinha (DSM) e do Centro Médico Assistencial da Marinha (CMAM). Os procedimentos atenderão as etapas descritas nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e o funcionamento dos serviços deverá estar descrito nas Ordens Internas (OI);
- deverá ser facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência e eficácia dos serviços prestados;
- a prioridade nos atendimentos atenderá as leis em vigor: idosos com idade igual ou acima de 60 anos. Contudo, dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos, gestantes, portadores de necessidades especiais, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo; e
- as reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e solicitações que forem dirigidas pelos usuários e/ou repassadas por outras Ouvidorias serão recebidas e avaliadas por nossa Ouvidoria, que providenciará as respostas para cada um dos assuntos, dentro dos prazos institucionais.

Nas páginas 27 e 30 desta Carta, encontram-se as informações relativas ao Serviço de Ouvidoria.

## 4 – Locais de Atendimento

**Sede:** Av. Governador Geremias de Mattos Fontes, s/nº – Centro - Nova Friburgo/RJ – CEP 28.613-140.

**Credenciados:** O usuário deverá consultar a relação de OSE credenciadas para atendimento de saúde no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/cmam/subordinada/snnf>, item “Acesso à Informação” e em seguida, clicar em “Credenciados”.

## 5 – Serviços Oferecidos

### 5.1 – SERVIÇOS AMBULATORIAIS DE SAÚDE DO SNNF

O Ambulatório do SNNF oferece aos usuários os seguintes serviços/atendimentos:

- **Atendimento Médico:** Serviço de Medicina Integral (SMI) e especialidades médicas (pediatria, cardiologia, urologia e ortopedia).
- **Atendimento Odontológico.**
- **Atendimento de Apoio à Saúde:** Psicologia, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia, Enfermagem e Farmácia.
- **Demais Serviços:** SeDiMe (Setor de Dispensação de Medicamentos), Laboratório de Análises Clínicas, acompanhamento pelos Programas de Saúde da Marinha (PSM) e emissão de Guias para Apresentação do Usuário (GAU) para atendimento nas Organizações de Saúde Extra-Marinha (OSE).

#### 5.1.1 – Atendimento Médico Ambulatorial

**Quando:** o usuário que necessitar de atendimento médico deve procurar o Serviço de Medicina Integral (SMI) do SNNF, sem agendamento prévio. As especialidades médicas existentes no SNNF deverão ser agendadas no SAME, mediante encaminhamento do SMI.

As consultas eletivas em outras especialidades poderão, conforme avaliação do médico do SMI do SNNF, ser encaminhadas para a rede credenciada, para as Policlínicas Navais ou para o Hospital Naval Marcílio Dias.

Exames de alta complexidade e procedimentos cirúrgicos serão submetidos à análise técnica da clínica especializada do HNMD, e a autorização para o procedimento em OSE será prerrogativa da Diretoria de Saúde da Marinha (DSM).

Saiba mais sobre o SMI em: <https://www.marinha.mil.br/saudenaaval/smi>.

**Onde dar entrada:** recepção do Ambulatório.

**Como:** O usuário deverá dirigir-se ao ambulatório do SNNF, sem necessidade de agendamento.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Prioridade para o atendimento:** o atendimento será realizado respeitando-se as prioridades elencadas por lei e/ou ordem de chegada.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos.

**IMPORTANTE:** nos casos de **atendimentos de emergência** os usuários deverão **dirigir-se diretamente aos hospitais credenciados**.

#### 5.1.2 – Atendimento Odontológico

**Quando:** o usuário necessitar de atendimento odontológico. Atendimento integrado em nível básico.

Caso o paciente precise ser atendido em nível secundário especializado será encaminhado à Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória, Policlínica Naval de Niterói ou Odontoclínica Central da Marinha.

**Onde dar entrada:** recepção da Divisão de Odontologia no Ambulatório.

**Como:** consultas agendadas pelo **telefone (22) 2525-9517** ou presencialmente.



**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 45 minutos.

**IMPORTANTE:** os usuários são esclarecidos quanto a etapas e informações a respeito do tratamento odontológico a ser executado quando da assinatura do Termo de Consentimento.

### **5.1.3 - Setor de Dispensação de Medicamentos (SeDiMe)**

**Quando:** da necessidade da aquisição de medicamentos por meio do Setor de Dispensação de Medicamentos (SeDiMe) e do atendimento no Programa de Atenção Farmacêutica. O SeDiMe tem por objetivo facilitar aos usuários do FUSMA o acesso ao tratamento medicamentoso.

**Onde dar entrada:** posto do SeDiMe no Ambulatório.

**Como:** para a aquisição do medicamento, o militar, pensionista ou dependente deverá apresentar a identidade e a receita médica dentro do prazo de validade.

As receitas médicas com medicamentos de uso contínuo possuem validade de 180 dias e para controle do SeDiMe, e do próprio usuário, serão registradas na própria receita as seguintes informações: os medicamentos atendidos, a data de fornecimento e a quantidade fornecida. Os medicamentos de uso contínuo são fornecidos segundo a prescrição médica, em quantidade necessária para no máximo 60 dias de tratamento.

**Documentos necessários:** carteira de identidade, receita médica dentro do prazo de validade e estar cadastrado no FUSMA.

**Tempo de espera para o atendimento:** 10 minutos.

**Média de duração do atendimento:** 10 minutos.

**IMPORTANTE:** a relação padronizada de medicamentos está disponível no site da Diretoria de Saúde da Marinha, no endereço eletrônico: <http://www.dsm.mb/sites/default/files/TABELA%20INDENIZA%C3%87%C3%83O%20SEDIME.pdf>.

O SeDiMe atenderá os usuários do SSM que não possuem margem consignável no Bilhete de Pagamento (BP) e os servidores civis, por meio da emissão da Guia de Recolhimento da União (GRU) para pagamento nas agências do Banco do Brasil. A GRU também poderá ser paga por meio de PIX.

### **5.1.4 - Laboratório de Análises Clínicas**

**Quando:** o usuário for realizar exames laboratoriais.

O Laboratório de Análises Clínicas do SNNF destina-se à realização de exames laboratoriais básicos em hematologia, bioquímica, urinálise, parasitologia e imunologia.

**Onde dar entrada:** recepção do laboratório do Ambulatório .

**Como:** é necessário apresentar o pedido médico, com um documento de identidade e estar cadastrado no FUSMA. Os exames de maior complexidade (não realizados "in loco") serão enviados para um laboratório conveniado de apoio.

**Documentos necessários:** carteira de identidade, pedido de exame e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**IMPORTANTE:** é necessário manter atualizadas as informações cadastrais do usuário na recepção do laboratório.

### **5.1.5 - Atendimento Fisioterápico**

**Quando:** o usuário necessitar de atendimento fisioterápico.

**Onde dar entrada:** Clínica de Fisioterapia do SNNF.

**Como:** atendimento agendado pelo **telefone (22) 2525-9595** ou presencialmente.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos.

**5.1.6 - Atendimento Psicológico**

**Quando:** o usuário necessitar de atendimento psicológico.

**Onde dar entrada:** recepção do Ambulatório.

**Como:** atendimento agendado pelo **telefone (22) 2525-9574** ou presencialmente.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 50 minutos.

**5.1.7 - Atendimento Fonoaudiológico**

**Quando:** o usuário necessitar de atendimento fonoaudiológico.

**Onde dar entrada:** recepção do Ambulatório.

**Como:** atendimento agendado pelo **telefone (22) 2525-9574** ou presencialmente.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 50 minutos.

**5.1.8 - Atendimento Nutricional**

**Quando:** o usuário necessitar de atendimento nutricional.

**Onde dar entrada:** recepção do Ambulatório.

**Como:** atendimento agendado pelo **telefone (22) 2525-9574** ou presencialmente.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

**Média de duração do atendimento:** 50 minutos.

**5.1.9- Atendimento Primário à Saúde (Programas de Saúde)**

**Quando:** o usuário for encaminhado pelos profissionais de saúde do SNNF para um dos quinze Programas de Saúde existentes.

Os PSM foram criados com o propósito de desenvolver atividades voltadas à prevenção da doença, quer seja pela promoção de saúde, diagnóstico e tratamento precoce, quer seja pelas ações voltadas à limitação do dano e à reabilitação. Atualmente, o SNNF desenvolve os seguintes Programas de Saúde:

- Programa de Imunizações;
- Programa de Controle da Hipertensão Arterial ;
- Programa de Controle da Diabetes Mellitus ;
- Programa de IST/AIDS ;
- Programa de Dermatologia – Controle da Hanseníase e do Câncer de Pele;
- Programa de Pneumologia Sanitária ;
- Programa de Saúde do Idoso
- Programa de Saúde Mental;
- Programa de Atenção Integral à Saúde da Criança e do Adolescente;
- Programa de Saúde da Mulher;
- Programa de Saúde do Homem;
- Programa de Atenção Farmacêutica;
- Programa de Atenção às Doenças Ocupacionais;
- Programa de Reabilitação; e
- Programa de Saúde Bucal.

Além dos Programas de Saúde, o SNNF dispõe aos usuários as seguintes oficinas e projeto:

- Oficina de Reabilitação da Coluna Vertebral;
- Oficina de Reabilitação das Lesões dos Membros Superiores e Inferiores;
- Projeto de Alongamento e Dança;
- Oficina "Eu Sei Fazer"(Artesanato);
- Oficina de Dores Crônicas;

- Oficina Saúde Mental no Trabalho; e
- Oficina de Hidroginástica.

**Onde dar entrada:** Sala dos Programas de Saúde no Ambulatório.

**Como:** mediante encaminhamento dos profissionais de saúde.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e estar cadastrado no FUSMA.

#### **5.1.10 - Emissão de Guias para Atendimento Eletivo em Organizações de Saúde Credenciadas Extra-Marinha (OSE)**

**Quando:** necessitar de atendimento de saúde que não possa ser realizado no SNNF.

**Onde dar entrada:** os pacientes que residem em Nova Friburgo e adjacências (cidades cujo raio de distância entre a Sede do Poder Executivo Municipal e o SNNF seja de até 50 Km) deverão comparecer à recepção do Ambulatório do SNNF. Nos demais municípios da área de abrangência, verificar no site do SNNF a relação de OSE e procurar diretamente o credenciado. Caso possua apenas a Declaração de Dependente (DD), que deverá estar dentro do prazo de validade, apresentá-la à credenciada, para que possa ser enviada cópia ao Setor de Regulação do SNNF.

**Documentos necessários:** carteira de identidade, estar cadastrado no FUSMA e portar a solicitação dos exames e/ou procedimentos assinados pelo médico/dentista.

**IMPORTANTE:** o Sanatório Naval é responsável por 107 localidades e conta com hospitais, clínicas médicas, odontológicas, laboratórios de análises clínicas, clínicas de fisioterapia e clínicas radiológicas credenciadas em sua área de abrangência. Todos os hospitais e clínicas credenciadas estão listadas no endereço eletrônico: [https://www.marinha.mil.br/cmam/subordinada/snnf/www.marinha.mil.br/cmam/?q=subordinada/snnf/credenciados\\_snnf\\_rio](https://www.marinha.mil.br/cmam/subordinada/snnf/www.marinha.mil.br/cmam/?q=subordinada/snnf/credenciados_snnf_rio). Para ter direito ao atendimento o usuário deverá, obrigatoriamente, residir na área de abrangência desta Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) e estar com os dados cadastrais atualizados.

#### **5.1.11 - Atendimento Médico e Odontológico em Caráter de Urgência em Organizações de Saúde Credenciadas Extra-Marinha (OSE)**

**Quando:** necessitar de atendimento urgente, que é definido pela ocorrência imprevista de agravo à saúde, com ou sem risco potencial à vida, em que o paciente precisa de assistência médica ou odontológica imediata.

**Onde dar entrada:** Procurar diretamente os Hospitais ou Clínicas credenciados ao Sanatório Naval, cuja relação encontra-se disponível no endereço eletrônico [https://www.marinha.mil.br/cmam/subordinada/snnf/www.marinha.mil.br/cmam/?q=subordinada/snnf/credenciados\\_snnf\\_rio](https://www.marinha.mil.br/cmam/subordinada/snnf/www.marinha.mil.br/cmam/?q=subordinada/snnf/credenciados_snnf_rio). Nos casos de atendimentos ou internações ocorridos em caráter de urgência em OSE não-credenciadas, o usuário deverá informar sua ocorrência dentro do prazo de 48h, através dos telefones (22) 2525-9500 e (22) 2525-9501. Neste contexto, conforme DGPM 401, inciso 7.6.2, será realizada criteriosa avaliação quanto à pertinência do caráter urgente do atendimento.

**Documentos necessários:** carteira de identidade ou Declaração de Dependente (DD) dentro do prazo de validade e estar cadastrado no FUSMA.

**IMPORTANTE:** Há atendimento odontológico de urgência, após horário de expediente e nos fins de semana nas seguintes clínicas credenciadas:

- Valério Paschoal, em Teresópolis-RJ. Telefone: (21) 2742-3640;
- Saúde Dental, em Cachoeiras de Macacu-RJ. Telefone: (21) 2391-5999;
- Martinez RJ, em Cachoeiras de Macacu-RJ. Telefone: (21) 2649-4507; e
- Odontolife, em Nova Friburgo-RJ. Telefone: (22) 2523-7239 ou (22) 99760-4419.

Em casos de dificuldades de atendimento nas OSE credenciadas, o usuário deverá entrar em contato com o SNNF por meio dos telefones (22) 2525-9500 e (22) 2525-9501.

## 5.2 - INDENIZAÇÃO MÉDICO HOSPITALAR (IMH)

### 5.2.1 - Consulta a Descontos Realizados

**Quando:** ocorrerem descontos em contracheque, implantados pelo Sanatório Naval, que possam suscitar dúvidas por parte dos usuários, havendo a necessidade de identificar sua origem.

**Onde dar entrada:** Secretaria e Comunicações (SECOM) do SNNF, localizada no 2º andar do Prédio da Administração.

**Como:** entregar à SECOM requerimento preenchido de próprio punho ou encaminhá-lo via e-mail para [snnf.secom@marinha.mil.br](mailto:snnf.secom@marinha.mil.br).

**Documentos necessários:** cópia do contracheque no qual se deu o(s) desconto(s) questionado(s).

**Prazo:** a resposta ao usuário dar-se-á no prazo máximo de 20 dias úteis, a partir da entrada do requerimento no Setor de Indenização Médico Hospitalar. Após o despacho do requerimento, a Secretaria da OM fará contato com o requerente para solicitar que o mesmo compareça ao SNNF para tomar conhecimento do seu pleito.

## 5.3 - JUNTA REGULAR DE SAÚDE (JRS)

### 5.3.1 - Perícias Médicas

**Quando:** houver a necessidade de avaliação médico-pericial para as diversas finalidades tais como: Verificação de Deficiência Funcional, Controle Trienal, Benefícios, ingresso no Serviço Ativo da Marinha (SAM) e Serviço Público Geral (SPG), dentre outros.

**Onde dar entrada:** Veteranos e pensionistas devem comparecer ao Setor de OMAC do SNNF, localizado no 1º andar do Prédio da Administração; militares da ativa devem ser apresentados por mensagem das suas respectivas OM; militares do SNNF, via Divisão de Pessoal; e candidatos ao ingresso na Marinha do Brasil (MB), por meio da OREL-SNNF.

**Como:** No caso dos veteranos será expedido requerimento à DPM/DPM-BSB ou ao CPesCFN, tratando-se de pensionistas ao SVPM. Posteriormente, estas OM enviarão mensagem de apresentação ao SNNF e os requerentes serão contatados para o envio de documentação médica, a fim de possibilitar o agendamento.

Os militares da ativa serão apresentados por suas respectivas OM para a Inspeção de Saúde (IS) por meio de mensagem. Posteriormente, estes serão contatados para o envio de exames complementares, a fim de possibilitar o agendamento.

Os militares do SNNF serão apresentados pela Divisão de Pessoal da OM e deverão comparecer à JRS para orientações e posterior inspeção.

Os candidatos aprovados para ingresso na MB serão orientados pela OREL a realizarem contato com a JRS pelo **telefone (22) 2525-9520** ou pelo e-mail [snnf.jrs@marinha.mil.br](mailto:snnf.jrs@marinha.mil.br) para orientações e posterior agendamento da IS.

**Documentos necessários:** de acordo com o tipo de IS solicitada.

**Tempo para Agendamento da IS:** 20 dias a partir do recebimento da mensagem ou Comunicação Padronizada (CP) de apresentação, condicionado à entrega de documentação médica e/ou exames complementares pelo inspecionado.

**Tempo de Duração da IS:** em média 60 minutos.

**Tempo para Consolidação de Benefícios:** em média 30 dias. Para as IS dos militares do SNNF e candidatos ao ingresso na MB, a conclusão da inspeção é imediata.

## 5.4 - DIVISÃO DE PESSOAL

### 5.4.1 - Emissão do Certificado de Reservista

**Quando:** ao final da prestação do Serviço Militar Obrigatório ou quando é necessária a emissão de segunda via.

**Onde dar entrada:** Seção de Pessoal Militar (ressalta-se que o documento é emitido pelo Com1ºDN).

**Como:** comparecer ao SNNF munido dos documentos necessários e preencher o requerimento.

**Documentos necessários:**

- Carteira de identidade (original e cópia);
- CPF (cópia); e
- Comprovante de Residência (cópia).

**Prazo de entrega:** em média 90 dias.

**IMPORTANTE:** para a solicitação da segunda via, é necessário pagar uma GRU, cuja emissão é feita pela Seção de Pessoal Militar por meio do Sistema SERMILMOB.

#### 5.4.2 - *Certidão de Tempo de Serviço*

**Quando:** a qualquer tempo, de acordo com a necessidade do solicitante.

**Onde dar entrada:** Seção de Pessoal Militar (ressalta-se que o documento é emitido pelo Com1ºDN).

**Como:** comparecer ao SNNF munido dos documentos necessários e preencher o requerimento.

**Documentos necessários:**

- Carteira de identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência; e
- Cópia xerox de todas as folhas da Caderneta Registro, exceto a folha 001.

**Prazo de entrega:** em média 90 dias.

**IMPORTANTE:** para a solicitação da segunda via é necessário pagar uma GRU, cuja emissão é feita pela Seção de Pessoal Militar por meio do Sistema SERMILMOB.

#### 5.4.3 - *Entrega de cartão de identidade emitido pelo Serviço de Identificação da Marinha*

**Como:** comparecer à Seção de Pessoal Militar munido do Cartão de Identidade e do recibo de pagamento, referente à emissão do documento.

### 5.5 - ORGANIZAÇÃO MILITAR DE APOIO E CONTATO (OMAC)

O Sanatório Naval de Nova Friburgo, no cumprimento de suas atribuições de OMAC, presta os serviços discriminados nesta carta a qualquer veterano/pensionista, independente de seu local de domicílio.

Para o usuário que busque o atendimento desta OMAC, as seguintes informações são relevantes:

- a) Para acesso a todos os serviços oferecidos pela OMAC, os documentos discriminados devem ser apresentados na forma original (legível). Nesse diapasão, reitera-se a imprescindibilidade de manutenção de documentos de identidade atualizados, podendo ser aqueles emitidos pela MB ou por outros órgãos brasileiros legalmente instituídos como identificadores;
- b) A autenticação, quando necessária, será feita pelo servidor a quem o documento for apresentado, mediante verificação do documento original;
- c) O atendimento aos usuários é realizado pela Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, preferencialmente, por agendamento via telefone, no número (22) 2525-9513, visando a otimização do serviço, redução no tempo de espera e maior comodidade para o usuário; e
- d) Todos os serviços aqui previstos podem também ser realizados na sede do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) ou outras OMAC, de acordo com a conveniência do usuário. A relação das OM que atuam como OMAC, Organização Recadastradora (OREC) e Postos de Atendimento Avançados (PAA) estão listados na Carta de Serviços do SVPM, que encontra-se em seu sítio da Internet.

### 5.5.1 - Recadastramento Anual

**Quando:** anualmente, no mês de aniversário do militar veterano e/ou da(o) pensionista. Para mais informações acesse o folder no endereço: <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Livreto%20Recadastramento%20Anual.pdf>.

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** comparecer à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a uma das demais OMAC, OREC ou sede do SVPM munido dos documentos necessários.

Se no período previsto para recadastramento do veterano/pensionista não houver Organização Militar da MB próxima, o usuário poderá recorrer a uma Organização Recadastradora Extra-Marinha (OREM), do Exército ou da Aeronáutica. Se residente ou provisoriamente no exterior, poderá recadastrar-se junto às Comissões Navais e Adidâncias Navais ou por meio de Atestado de Vida emitido por órgão consular brasileiro. Se o veterano/pensionista estiver impossibilitado de locomover-se, poderá solicitar recadastramento domiciliar, por meio do setor de atendimento do SNNF, outras OMAC ou do SVPM.

#### Documentos necessários:

1. Para o recadastramento presencial: documento de Identidade com foto atual, sendo aceitos: Carteira Nacional de Habilitação – CNH (expedida pelo DETRAN), passaporte brasileiro ou carteira de identidade (expedida por órgão fiscalizador do exercício de profissão regulamentada por lei).

2. Para o recadastramento domiciliar:

- atestado médico recente (que comprove a impossibilidade de locomoção);
- comprovante de residência do veterano/pensionista; e
- carteira de identidade do solicitante.

**IMPORTANTE:** os veteranos e pensionistas que não se recadastrarem no mês de seu aniversário poderão vir a ter o seu pagamento bloqueado. Se houver necessidade, o recadastramento poderá ser feito no mês anterior ao do aniversário, exceto para os aniversariantes do mês de janeiro.

#### PROVA DE VIDA DIGITAL

Essa modalidade se tornou muito importante para todos os usuários do SVPM, na medida em que possibilita a realização da prova de vida anual de qualquer lugar do Brasil ou do exterior sem a necessidade de comparecimento do usuário a OMAC, OREC, PAA ou SVPM.

Vídeos explicativos de como realizar a prova de vida digital podem ser acessados nos endereços a seguir:

<https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/bono/V%C3%ADdeo%20Recadastramento%20Anual.mp4>

<https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/VID-20210623-WA0005.mp4>

<https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/VID-20210623-WA0006.mp4>

### 5.5.2 - Cadastro de Representante Legal

**Quando:** o veterano/pensionista necessitar nomear um representante legal para representá-lo no Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM), a fim de dar entrada em serviços oferecidos e descritos nesta Carta.

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** comparecer à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a uma das demais OMAC ou sede do SVPM munido dos documentos necessários. Após verificação da documentação apresentada será gerada requisição no SVPEM, inserindo os dados do representante legal.

#### Documentos necessários (do Representante Legal):

- procuração (instrumento público ou particular com firma reconhecida em cartório);

- carteira de identidade e CPF regular na Receita Federal; e
- comprovante de residência.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos.

**Prazo:** o cadastro é executado no ato do atendimento, mediante o registro no SVPEM.

### 5.5.3 - Comunicação de Falecimento

**Quando:** na ocorrência do óbito do veterano, pensionista, ex-combatente e anistiado político.

**Onde dar entrada:** presencialmente, na OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro; ou emitindo o comunicado de falecimento por meio do e-mail [svpm.atendimento@marinha.mil.br](mailto:svpm.atendimento@marinha.mil.br).

**Como:** a) Presencialmente: comparecendo à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a uma das demais OMAC ou sede do SVPM e apresentando os documentos obrigatórios discriminados neste tópico.

b) Por e-mail: mediante comunicação de óbito para o endereço eletrônico supracitado, acompanhada da Certidão de Óbito, que deverá possuir, obrigatoriamente, selo de fiscalização eletrônica.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos.

**Documentos necessários (original e cópia):**

- certidão de óbito; e
- documento de identificação do declarante.

**Prazo:** o registro é feito no ato do atendimento, por meio do SVPEM, visando ao bloqueio do pagamento.

#### IMPORTANTE

O saque parcial/integral dos pagamentos depositados após a data do falecimento do veterano/pensionista/ex-combatente/anistiado político por familiares ou terceiros poderá configurar crime militar, ensejando a instauração de competente Inquérito Policial Militar (IPM). O ilícito, se comprovado, acarretará na responsabilização criminal e civil do autor e no ressarcimento da dívida ao erário, pelo valor atualizado.

### 5.5.4 - Habilitação e Pagamento de Pensão Militar e de Ex-Combatente

**Quando:** o direito à pensão inicia-se com o óbito do(a) militar ou do ex-combatente, que deve ser comunicado para que possa ser dada entrada no processo de habilitação do(s) beneficiário(s).

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** o primeiro passo para a habilitação é a comunicação do falecimento, mediante o cumprimento do preconizado no item 5.5.3 desta Carta.

O requerimento e as declarações necessárias são preenchidos no ato do atendimento, conferidos e assinados pela(o) beneficiária(o).

Estando presentes todos os documentos necessários, cuja listagem encontra-se na página <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/05%20-%20GUIA%20R%C3%81PIDO%20DA%20PENS%C3%83O%20MILITAR%2002SET21.pdf>, será confeccionado o requerimento a ser encaminhado ao SVPM para análise e posterior concessão.

A solicitação pode ser feita por meio de procurador, curador ou tutor, desde que apresentado, além dos documentos mencionados anteriormente, o original da procuração por instrumento público ou particular ou da certidão de curatela ou tutela.

O tutelado maior de 16 anos deverá estar presente no atendimento e assinar o requerimento junto ao tutor.

Reitera-se a necessidade de apresentação, no ato da solicitação, dos documentos de identificação atualizados de todos envolvidos (procurador, tutor ou curador e tutelado conforme o caso).

**Média de duração do atendimento:** 40 minutos para cada beneficiário(a).

**Prazos:** os prazos para a concessão de um processo de habilitação à pensão são variáveis, de acordo com



a sua especificidade, podendo depender de informações complementares para a instrução do processo, como, por exemplo, o resultado de inspeção de saúde. O acompanhamento do processo pode ser realizado diretamente pelo solicitante junto ao SVPM.

**IMPORTANTE:** o tempo estimado para concessão da pensão à(ao) viúva(o) do(a) militar é de 60 a 90 dias, desde que estejam presentes todos os documentos necessários e preenchidos os requisitos legais.

#### **5.5.5 - Habilitação e Pagamento de Pensão Civil**

**Quando:** o direito à pensão inicia-se com o óbito do(a) servidor(a) civil, que deve ser comunicado para que possa ser dada entrada no processo de habilitação do(s) beneficiário(s) da pensão civil.

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** o primeiro passo para a habilitação é a comunicação do falecimento mediante o cumprimento do preconizado no item 5.5.3 desta Carta.

De posse dos documentos necessários (a relação consta do Anexo C da Carta de Serviços ao Usuário da SVPM, disponível em: <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/CARTADESERVICOS.pdf>), estes serão juntados ao requerimento, que é preenchido no ato do atendimento, e encaminhados à Diretoria do Pessoal da Marinha em Brasília (DPM-BSB) para análise e posterior concessão.

Após o ato de concessão, realizado pela DPM-BSB, os documentos retornam ao SVPM para cadastramento e inclusão em folha de pagamento no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).

**Média de duração do atendimento:** 1 hora para cada beneficiário(a).

**Prazo:** em média 90 dias para a habilitação.

**IMPORTANTE:** a(o) companheira(o) deverá comprovar designação na Marinha ou no Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), ou apresentar Escritura Pública feita em vida pelo(a) ex-servidor(a) ou Sentença Judicial.

A(o) companheira(o) designada(o) deverá fazer prova de união estável apresentando, além da documentação acima, no mínimo dois outros documentos probatórios da união, tais como: certidão dos filhos nascidos da união; prova de domicílio comum; conta bancária conjunta; certidão de casamento religioso; declaração de imposto de renda; e outros documentos de igual força comprobatória. À(Ao) ex-cônjuge com pensão alimentícia cabe apresentar a Certidão de Inteiro Teor da Sentença da separação judicial ou divórcio.

A DPM-BSB poderá solicitar a apresentação de outros documentos não mencionados, se necessários à habilitação. Caso algum documento esteja ilegível ou em estado de conservação precário, recomenda-se que seja extraída uma 2ª via.

#### **5.5.6 - Declaração de Dependente (DD)**

**Quando:** houver fato-gerador para concessão, renovação de concessão ou suspensão dos benefícios, a seguir discriminados, a que fazem jus os dependentes de veteranos e pensionistas:

- auxílio-funeral;
- assistência médico-hospitalar da Marinha (AMH); e
- identificação no Serviço de Identificação da Marinha (SIM).

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** comparecer à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a uma das demais OMAC ou sede do SVPM, com a documentação comprobatória da concessão, renovação da concessão ou suspensão que deseja processar no cadastro do dependente.

A DD é preenchida no ato do atendimento, para verificação e assinatura do solicitante, sendo-lhe entregue uma via com validade de 180 dias. Este documento permite acesso em caráter provisório somente à AMH.

O processo é encaminhado à Diretoria de Pessoal da Marinha (DPM) ou ao Comando do Pessoal



de Fuzileiros Navais (CPesFN), conforme o caso, para análise e inclusão no cadastro de dependentes.

Após homologação pela DPM ou CPesFN e publicação em Boletim da MB, o dependente poderá ser identificado no SIM e fazer uso regular da AMH.

**Documentos previstos:**

- certidão de casamento do(a) militar emitida há menos de 2 anos;
- escritura pública declaratória de união estável ou justificação judicial;
- certidão de nascimento emitida há menos de 2 anos;
- declaração escolar atualizada (para filho até 24 anos, se estudante);
- certidão de curatela (para filho interdito);
- certidão de óbito;
- declaração de benefício do INSS; e
- consulta de restituição de Imposto de Renda.

A determinação dos documentos necessários depende da situação a ser declarada e poderá ser objeto de consulta prévia à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos para cada dependente.

**IMPORTANTE**

**Cabe ao militar requerer a suspensão do dependente a cada modificação dessa condição, seja por casamento, exercício de atividade remunerada, falecimento, deixar de viver sob o mesmo teto ou sob a sua dependência econômica, ou outro motivo.**

**5.5.7 - Declaração de Beneficiário em Aditamento (DBA)**

**Quando:** houver alguma alteração da Declaração de Beneficiário Inicial (DBI).

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** comparecer à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a uma das demais OMAC ou sede do SVPM com a documentação comprobatória da inclusão ou alteração que deseja processar no cadastro de beneficiário. O documento é preenchido no ato do atendimento, para verificação e assinatura do solicitante.

O processo é encaminhado à DPM ou ao CPesFN para análise e inclusão ou alteração no cadastro de beneficiários.

**Documentos previstos:**

- certidão de nascimento dos filhos;
- certidão de casamento do(a) militar e dos filhos (quando for o caso);
- certidão de óbito do beneficiário declarado; e
- escritura pública declaratória de união estável ou justificação judicial.

**A determinação dos documentos necessários depende da situação a ser declarada e poderá ser objeto de consulta prévia à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF.**

**Média de duração do atendimento:** 40 minutos para declaração de cada beneficiário(a).

**Prazo:** até 180 dias para a publicação em Boletim da Marinha, contados a partir da assinatura da Certidão pelo DPM ou CPesFN, conforme o caso.

**IMPORTANTE:** manter atualizado o cadastro de dependente/beneficiário facilita e agiliza o processo de habilitação à Pensão Militar.

A elaboração de DBA, normalmente, ensejará também o preenchimento da respectiva DD, sendo essa análise conduzida no momento da realização do atendimento, sem necessidade de apresentação de documentação complementar.

**5.5.8 - Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA)**

**Quando:** o desconto da parcela não for implantado automaticamente em BP para fins de direito à assistência médico-hospitalar (AMH) dos dependentes devidamente declarados e concedidos no Sistema

da DPM (BDPes).

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** Requerimentos preenchidos nos setores de atendimento do SVPM ou OMAC.

Será encaminhada mensagem ao SVPM, solicitando inclusão do desconto, de acordo com concessão em Boletim da Marinha.

**Documento necessário:** Carteira de identidade.

**Média de duração do atendimento:** 15 minutos.

**Prazo:** Até 90 (noventa) dias para implantação em BP.

**IMPORTANTE:** A Declaração de Dependente devidamente assinada e encaminhada à DPM/CPesFN tem validade de 180 dias para uso do Sistema de Saúde, até que o direito conste no BDPes.

#### 5.5.9 - *Benefício de Assistência à Saúde (BAS)*

**Quando:** o veterano civil optar por aderir a Plano de Saúde particular, para si e seus dependentes, e desejar receber parte do valor despendido mensalmente devido a esse gasto.

#### **IMPORTANTE**

**É obrigatória a comprovação anual da permanência no Plano de Saúde de todas pessoas constantes no formulário de solicitação do benefício.**

**Onde dar entrada:** OMAC ou Sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** a) presencialmente, mediante preenchimento de formulário próprio existente na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF e apresentação dos documentos obrigatórios; ou

b) enviando a documentação, autenticada em cartório, pelos Correios ao SVPM, juntamente com o respectivo formulário preenchido e que encontra-se disponível no endereço eletrônico: [https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/filesREQUERIMENTO\\_BAS\\_2017.pdf](https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/filesREQUERIMENTO_BAS_2017.pdf).

**Documentos necessários:**

1. Para inclusão:

- carteira de identidade e CPF do titular e dependente(s);
- documento que comprove a situação de dependência (certidão de casamento ou nascimento);
- contrato de adesão ao plano de saúde; e
- último boleto bancário quitado.

2. Para comprovação anual:

- carteira de identidade e CPF do titular (servidor civil, veterano e pensionista); e
- doze últimos boletos bancários do plano de saúde contratado ou declaração do plano de saúde com informação discriminada dos meses e valores pagos para o titular e cada dependente.

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos

**Prazo:** em média 30 dias

**IMPORTANTE:** caso, nos boletos do plano de saúde, não conste os nomes dos dependentes e os valores despendidos para cada um, é necessária a apresentação de uma declaração do referido plano constando esses dados (nome e valor pago por dependente) e que o contratante é o titular e usuário do plano.

Esse procedimento do BAS pode ser realizado pelo próprio usuário diretamente no Portal do Servidor do Governo Federal (endereço: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov>).

#### 5.5.10 - *Alteração de Endereço*

**Quando:** houver mudança de endereço do militar veterano, veterano civil ou pensionista, ou se o mesmo ainda não estiver cadastrado no SVPM.

**Onde dar entrada:** a) presencialmente: na OMAC ou sede do SVPM na cidade do Rio de Janeiro; ou

b) enviando solicitação de alteração para o e-mail: [svpm.atendimento@marinha.mil.br](mailto:svpm.atendimento@marinha.mil.br).

**Como:** mediante solicitação direta à Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF ou e-mail contendo a solicitação, em texto de conteúdo livre, para o endereço eletrônico supramencionado.

**ATENÇÃO:** As alterações somente serão efetuadas se o e-mail de origem da solicitação estiver cadastrado no SVPM.

**Documentos necessários (originais):** a) presencialmente: com apresentação de comprovante de residência e documento de identificação.

b) Caso opte pelo serviço via e-mail, anexar comprovante de residência e documento de identificação escaneados.

**Tempo de atendimento presencial:** 10 minutos.

**Prazo:** a atualização é processada no momento da solicitação presencial ou do processamento do e-mail.

#### 5.5.11 - Alteração de Conta-Corrente

**Quando:** ocorrer a mudança da conta bancária para o recebimento do pagamento.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** no momento do atendimento presencial, é aberta requisição no SVPEM mediante apresentação da documentação na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, a qual posteriormente é encaminhada ao SVPM, a fim de alterar os dados bancários. Para o atendimento à distância, enviar o formulário diretamente ao SVPM, via Correios, acompanhado da documentação. Nesse caso, a assinatura do usuário no formulário de solicitação deverá ser reconhecida em Cartório por autenticidade, da mesma forma que as cópias dos documentos também devem ser autenticadas. O formulário para solicitação encontra-se disponível em <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/MODELO%20DE%20ALTERA%C3%87%C3%83O%20DE%20CONTA%20CORRENTE.pdf>.

#### CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES:

- para pensionista militar, veterano ou pensionista civil somente é aceita conta individual;
- no caso de veterano militar, ex-combatente ou anistiado político, a conta corrente poderá ser individual ou conjunta, desde que o mesmo seja o titular da conta;
- não podem ser utilizadas conta poupança e nem conta salário; e
- a alteração feita por procuração somente será aceita se esta estiver dentro do prazo de 1 (um) ano, a contar da data de expedição, devendo após este prazo ser revalidada. Para servidores civis e seus pensionistas a procuração deverá ser pública e emitida há menos de seis meses.

#### Documentos necessários:

- carteira de identidade do(a) requerente militar veterano, servidor civil ou pensionista; e
- comprovante bancário (extrato de movimentação da conta-corrente ou depósito autenticado mecanicamente ou folha de cheque pessoal rasurada).

**Média de duração do atendimento:** 30 minutos

**Prazo:** efetiva-se em até 90 dias para crédito do pagamento na nova conta.

#### IMPORTANTE

**A conta antiga não deve ser encerrada até que o pagamento seja depositado na nova conta.**

#### 5.5.12 - Alteração de Dados Cadastrais

##### a) MILITAR

**Quando:** houver necessidade de atualização do cadastro pessoal do veterano, pensionista militar, ex-combatente e anistiado político, por necessidade de mudança do nome ou incorreção (erro) de dados cadastrais (nome, filiação, naturalidade, estado civil, data de nascimento, CPF, número de identificação pessoal – NIP).

**Onde dar entrada:** OMAC, sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro ou nos PAA, que estão listados no

endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/postos>.

**Como:** preenchimento de formulários próprios nos setores de atendimento visando a correção de dados no SVPEM; Sistema de Pessoal (SISPES); Sistema de Pagamento de Pessoal da Marinha (SISPAG); e no Título de Pensão.

**Documentos necessários (original e cópia):**

- Documento de identificação com foto atualizado;
- CPF;
- Certidão de Casamento; e
- Documento comprobatório do dado cadastral que se deseja alterar.

**Média de duração do atendimento:** 15 minutos.

**Prazo:** até 60 dias para alteração dos dados nos sistemas.

**IMPORTANTE:** não poderá ser apresentada somente a identidade como documento de atualização.

**b) CIVIL (SIAPECAD)**

**Quando:** houver necessidade de alteração do cadastro pessoal dos veteranos e pensionistas civis com a finalidade de atualizar nome, endereço, dentre outros, junto ao Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).

**Onde dar entrada:** OMAC, sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro ou nos PAA, que estão listados no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/postos>.

**Como: a) presencialmente:** nos setores de atendimento, mediante preenchimento completo dos dados constantes da ficha do SIAPECAD. A ficha encontra-se disponível em <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/SIAPECAD.pdf>.

**b) Pelo correio:** enviar diretamente ao SVPM, via Correios, a ficha do SIAPECAD preenchida e assinada, acompanhada dos documentos obrigatórios. A assinatura do usuário na ficha do SIAPECAD deverá ser reconhecida em Cartório por autenticidade, da mesma forma que as cópias dos documentos também devem ser autenticadas em Cartório.

**c) Para o atendimento digital:** solicitar as alterações encaminhando e-mail para o endereço eletrônico [svpm.atendimento@marinha.mil.br](mailto:svpm.atendimento@marinha.mil.br), com os documentos correspondentes em anexo. Nesse caso a ficha de requisição deverá ter assinatura reconhecida em Cartório por autenticidade, da mesma forma que as cópias dos documentos devem ser autenticadas. Todos os arquivos devem ser digitalizados.

**IMPORTANTE:** as alterações somente serão efetuadas se o e-mail de origem da solicitação estiver cadastrado no sistema de gerenciamento de pessoal civil em vigor (atualmente SIGEPE/SIGAC). Para alteração de dados cadastrais no SIAPE realizada por Procuração, esta deverá ser por instrumento público e emitida há, no máximo, seis meses e, ainda, deverá ser preenchido e assinado o “Termo de Responsabilidade” do SIAPE, no ato do atendimento.

**Documentos necessários (original e cópia):**

- Documento de identificação e CPF; e
- Documento(s) comprobatório(s) da situação que deseja alterar.

**Tempo de atendimento:** 15 minutos.

**Prazo:** 30 dias a partir da entrada da ficha, corretamente preenchida, no setor responsável.

**DICA:**

**O próprio veterano civil (aposentado) ou seu pensionista poderá alterar o endereço, e-mail e estado civil diretamente no sítio do SIGEPE/SIGAC, desde que possua cadastro e senha no “Gov.br”.**

**5.5.13 – Inspeção de Saúde**

**Quando:** o veterano militar objetivar:

- auxílio-invalidez;

- isenção de pagamento de imposto de renda na fonte;
- reforma por incapacidade definitiva para o Serviço Ativo da Marinha (SAM);
- revisão de reforma por doença relacionada ao serviço;
- revisão de reforma por idade limite;
- verificação de preexistência de doença especificada na lei e incapacidade; e
- verificação de preexistência de invalidez.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** preenchimento de formulário próprio existente na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, que será encaminhado à DPM ou ao CPesFN, quando se tratar do militar veterano; ao setor responsável do SVPM, quando se tratar de pensionista, ex-combatente ou dependente do militar veterano/pensionista; e à DPM-BSB, quando se tratar de servidor civil veterano.

O solicitante será informado pela Organização Militar onde realizará sua inspeção, determinada pela DPM/CPesFN/SVPM conforme a situação, para iniciar o procedimento de inspeção.

Concluída a inspeção, o Termo de Inspeção de Saúde (TIS) é encaminhado à DPM/CPesFN/SVPM, conforme o caso, a fim de ensejar providências quanto à solicitação apresentada, observado o contido no respectivo laudo.

**Documentos necessários:**

1. Para requerente veterano militar:

- carteira de identidade.

2. Para requerente veterano civil:

- carteira de identidade.

3. Para requerente pensionista militar e ex-combatentes:

- carteira de identidade, CPF e título de pensão.

4. Para requerente dependente de veterano militar:

- carteira de identidade e CPF (do militar e do dependente); e
- certidão de nascimento/casamento (do dependente).

5. Para requerente dependente de pensionista militar e de ex-combatente:

- carteira de identidade e CPF (do dependente);
- certidão de nascimento/ casamento (do dependente); e
- carteira de identidade e CPF (da pensionista/ex-combatente).

**Média de duração do atendimento:** 15 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias a partir do recebimento do TIS emitido pela Junta de Saúde estabelecida.

#### 5.5.14 - Auxílio Invalidez

**Quando:** o auxílio invalidez é um direito pecuniário devido ao militar na inatividade, reformado por invalidez. Para a manutenção do recebimento do benefício o militar deve apresentar, anualmente, a declaração de que não exerce atividade remunerada.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** 1. Para requerimento do benefício:

- preenchimento de requerimento para solicitação de inspeção de saúde na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF que será encaminhado à DPM, CPesFN ou SVPM.

- após recebimento de mensagem pela autoridade competente, o veterano militar ou pensionista é contatado pelo setor de pessoal para comparecer à Junta Regular de Saúde, a fim de iniciar o procedimento de inspeção, a qual será procedida de acordo com as finalidades solicitadas no documento formal de apresentação. Concluída a inspeção, a DPM, CPesFN ou SVPM são informados do resultado por meio do recebimento do Termo de Inspeção de Saúde (TIS), dando prosseguimento à solicitação.

2. Para a comprovação anual:

- o militar deve preencher Declaração de que não exerce atividade remunerada e entregá-la nos setores de atendimento da OMAC.

**Documentos necessários:** carteira de identidade e CPF.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias a partir do recebimento do TIS emitido pela Junta de Saúde da Marinha, para implantação do benefício em BP.

#### IMPORTANTE

O pagamento do Auxílio Invalidez será suspenso caso o beneficiário não apresente, anualmente, a Declaração apropriada, cujo modelo está disponível no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/06%20-%20Declaracao%20Anual%20-%20Auxilio%20Invalidez.pdf>.

#### 5.5.15 - Auxílio funeral

##### a) MILITAR, ANISTIADO POLÍTICO E SERVIDOR CIVIL

**Quando:** ocorrer falecimento de militar, servidor civil e anistiado político. O auxílio funeral de civil será pago à família do servidor civil falecido mediante requerimento.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, mediante abertura do processo de habilitação à pensão militar, à reparação econômica e à pensão civil.

**Documentos necessários(original):**

- Certidão de óbito;
- Documento de identificação e CPF do (a) requerente; e
- Certidão de casamento/nascimento válida (menos de dois anos de expedição);

**Tempo de atendimento:** 40 minutos

**Prazo para recebimento do benefício:** pagamento por meio de depósito bancário, em até 15 dias úteis após chegada do documento no SVPM, e até noventa dias, para o acerto de contas e comprovação em bilhete de pagamento.

##### b) DEPENDENTE

**Quando:** ocorrer falecimento de dependente de militar, consistindo em direito pecuniário a ser pago à(ao) viúva(o). **O ex-combatente não faz jus ao recebimento do auxílio funeral por morte de dependente. (Lei nº 9.442/1997).**

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, mediante apresentação da documentação necessária e preenchimento da Declaração de Dependente (DD) de suspensão e Declaração de Beneficiário em Aditamento (DBA).

**Documentos necessários (original):**

- certidão de óbito; e
- documento de identificação e CPF do(a) militar requerente;
- Certidão de nascimento (no caso de natimorto); e
- Comprovante bancário de conta corrente (extrato);

**Média de duração do atendimento:** 25 minutos.

**Prazo:** pagamento por meio de depósito bancário, em até 15 dias úteis, e acerto de contas em Bilhete de Pagamento em até sessenta dias.

#### 5.5.16 - Custeio Funeral

**Quando:** um terceiro busca ser ressarcido por ter custeado o funeral do(a) militar ou da(o) viúva(o), do servidor civil, do ex-combatente, do anistiado e da(o) viúva(o) do anistiado.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** é gerada requisição no SVPEM, sendo-lhe entregue uma via impressa após assinatura pelo requerente, no ato do atendimento.

O requerimento é encaminhado ao setor responsável do SVPM para verificação e posterior depósito em conta-corrente do requerente.

**Documentos necessários:**

- certidão de óbito;
- nota fiscal (original, contendo o CNPJ da empresa que prestou o serviço);
- CPF e carteira de identidade do(a) militar falecido(a) ou viúva(o), do servidor civil, do ex-combatente, do anistiado e da(o) viúva(o) do anistiado;
- CPF e carteira de identidade da(o) requerente; e
- comprovante de conta-corrente do requerente, para depósito do valor devido.

**Média de duração do atendimento:** 40 minutos.

**Prazo:** em média 10 dias úteis, após chegada do documento ao SVPM.

**IMPORTANTE:** NÃO farão jus, ao recebimento do benefício, terceiros que custearem o funeral de: filho(a), companheiro(a), ex-companheiro(a), cônjuge, ex-cônjuge, pai, mãe, irmão, irmã e pensionista civil.

#### **5.5.17 - Adicional de Natalidade**

**Quando:** o militar veterano fizer jus a receber um soldo de seu posto ou graduação, a título de Adicional de Natalidade, por motivo do nascimento de filho.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** preenchimento de formulário próprio na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF ou nos setores de atendimento, que será encaminhado ao setor responsável para verificação e posterior implantação do benefício em BP.

**Documentos necessários:**

- certidão de nascimento do dependente;
- carteira de identidade e CPF do militar; e
- procuração/curatela, carteira de identidade e CPF do procurador/curador, se for o caso.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias para implantação em BP.

#### **5.5.18 - Auxílio Pré-Escolar**

**Quando:** o auxílio pré-escolar consiste no pagamento de benefício cujo valor é fixado pela Secretaria da Administração Federal, com o objetivo de propiciar assistência pré-escolar a dependente de militar veterano e servidor(a) civil, desde o nascimento até os cinco anos de idade.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** preenchimento de formulário próprio na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, que será encaminhado ao setor responsável para análise e posterior implantação do benefício em BP.

**Documentos necessários:**

- certidão de nascimento do dependente;
- carteira de identidade e CPF do militar;
- laudo médico, no caso de dependente portador de necessidades especiais (idade mental inferior a seis anos);
- termo de tutela (quando for o caso);
- declaração de que o outro genitor não usufrui do mesmo benefício, quando ambos forem militares/servidores públicos;
- comprovante de residência do solicitante; e
- procuração/curatela, carteira de identidade e CPF do procurador/curador (quando for o caso).

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias para implantação em Bilhete de Pagamento.

#### 5.5.19 - Consignação de Aluguel em Bilhete de Pagamento (BP)

**Quando:** o veterano militar ou civil, ex-combatentes e seus pensionistas optarem pelo desconto do aluguel em BP, observados os limites legais para implementação de descontos.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** entrega na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF do formulário preenchido (em 03 vias) e assinado pelo locador e pelo locatário, com firmas reconhecidas. O formulário em lide pode ser encontrado no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/formularios>.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias para inclusão em BP.

#### Documentos necessários:

##### 1. Contrato direto com o locador:

- carteira de Identidade e CPF do requerente (locador); e
- carteira de Identidade e CPF do beneficiário (locatário).

##### 2. Locador representado por imobiliária ou pessoa física:

- carteira de Identidade e CPF do locatário;
- procuração atualizada, com fim específico, do locatário autorizando a pessoa física ou a imobiliária a administrar o imóvel (original);
- contrato social da imobiliária, quando for o caso;
- procuração da imobiliária para o seu representante;
- carteira de identidade e CPF do representante autorizado; e
- comprovante de conta-corrente para o depósito, não podendo ser conta poupança.

#### 5.5.20 - Irregularidade nas Operações de Consignação

**Quando:** ocorrer alguma irregularidade nas operações praticadas pelas entidades consignatárias cujo desconto é processado no BP.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** preenchimento de formulário próprio existente na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, apenas para militares veteranos, o qual é será encaminhado em até um dia útil à PAPEM.

Para veteranos civis o formulário é acessado somente por meio do SIAPENET o qual, após preenchido, deve ser impresso para entrega na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, que o encaminhará ao setor responsável do SVPM, dentro do mesmo prazo estabelecido para os militares veteranos.

#### Documentos necessários:

- carteira de identidade;
- termo de curatela ou procuração, se representado; e
- boletim de ocorrência registrado na Polícia Civil.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 90 dias.

#### IMPORTANTE

- O formulário da PAPEM para veterano militar também pode ser obtido na página do SVPM no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/formularios>; e
- Deve-se preencher um formulário para cada comunicação de irregularidade.

#### 5.5.21 - Bloqueio / Desbloqueio para Consignação de Empréstimo

**Quando:** o militar e pensionista desejam solicitar o bloqueio/desbloqueio da respectiva matrícula



financeira, visando evitar/autorizar a implantação de novos descontos referentes a empréstimos em BP.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** preenchimento de formulário próprio na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF, o qual é será encaminhado à PAPEM no prazo de até 7 dias úteis.

**Documento necessário:** os formulários de bloqueio ou desbloqueio a serem preenchidos encontram-se disponíveis nos seguintes endereços eletrônicos:

a) Para bloqueio de consignação de empréstimo:  
[https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Solicitacao\\_para\\_Bloqueio\\_de\\_matricula\\_financeira.pdf](https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Solicitacao_para_Bloqueio_de_matricula_financeira.pdf).

b) Para desbloqueio de consignação de empréstimo:  
[https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Solicitacao\\_para\\_desbloqueio\\_de\\_matricula\\_financeira.pdf](https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Solicitacao_para_desbloqueio_de_matricula_financeira.pdf).

**Média de duração do atendimento:** 10 minutos.

**Prazo:** em média 10 dias.

#### 5.5.22 - Senha SIAPENET

**Quando:** veterano civil ou seu pensionista desejar acessar o SIAPE com a finalidade de consulta ao bilhete de pagamento, ao formulário de comunicação de irregularidades nas consignações e às informações pertinentes aos mesmos, por meio de uma senha e de um código de segurança.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** a) via correios: por meio do envio de requerimento, diretamente ao SVPM, e cujo modelo encontra-se no endereço eletrônico [https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Senha\\_SIAPENET.pdf](https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Senha_SIAPENET.pdf),

acompanhado da documentação necessária em anexo; ou

b) presencialmente: por meio do preenchimento do requerimento de solicitação de senha na Seção de Veteranos e Pensionistas do SNNF.

Em ambos os casos, após a tramitação do requerimento, o usuário receberá, via e-mail, a informação de desbloqueio da senha, possibilitando-lhe o acesso.

O sistema gerará um código de segurança que será a garantia de que o portal está sendo acessado pelo usuário habilitado, evitando acessos indesejáveis.

Quando houver erro na informação dos dados cadastrais e a senha for bloqueada, o desbloqueio somente poderá ser realizado mediante novo requerimento.

**Documentos necessários:**

- carteira de identidade e CPF;
- título de eleitor;
- PIS/PASEP (exceto para pensionista);
- certidão de nascimento ou casamento;
- comprovante de residência (com CEP);
- comprovante de telefone residencial; e
- e-mail válido.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** em média 30 dias para recebimento do e-mail com informações para o acesso.

#### IMPORTANTE

**O código de segurança deve ser guardado, já que poderá ser solicitado pelo sistema em algumas operações, como por exemplo, no desbloqueio da senha.**

Instruções mais detalhadas do procedimento estão disponíveis na página da internet

<https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br.svpm/files/Novas%20regras%20Acesso%20SIAPENET.pdf>

### 5.5.23 - *Requerimentos/Assuntos Diversos*

**Quando:** o veterano/pensionista deseja requerer ou solicitar a revisão de direitos, tais como análise ou revisão de cálculos, concessão de direitos remuneratórios e acertos de pagamento.

**Onde dar entrada:** OMAC ou sede do SVPM, na cidade do Rio de Janeiro.

**Como:** comparecer a um dos locais de atendimento com a documentação pertinente para preenchimento do requerimento.

**Documento necessário:** carteira de identidade e documento que fundamenta a solicitação, caso haja.

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos, de acordo com o assunto e documentação a ser analisada quando do atendimento.

**Prazo:** em média 90 dias contados da data de entrada nos setores de atendimento ou no setor de protocolo do SVPM, quando enviados pelas OMAC.

**IMPORTANTE:** as informações referentes aos requerimentos analisados pelo SVPM e assuntos diversos podem ser conhecidos na página <https://www.marinha.mil.br/svpm/> e o acesso a documentos e informativos no endereço eletrônico <https://www.marinha.mil.br/svpm/doc-inf>.

## 5.6 - ORGANIZAÇÃO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO LOCAL DE CONCURSOS EXTERNOS (OREL)

### 5.6.1 - *Inscrições em concursos públicos*

**Quando:** o(a) cidadão(ã) brasileiro(a) desejar candidatar-se a alguma vaga alocada pela Marinha do Brasil por via de concurso público.

**Onde dar entrada:** a inscrição deverá ser realizada de forma eletrônica no site <https://www.marinha.mil.br/sspm/?q=concursos>, local em que o candidato poderá acessar os editais dos concursos, gerar sua inscrição e boleto de pagamento, bem como imprimir seu comprovante de inscrição.

**Como:** acessar o site, preencher os dados solicitados e finalizar a inscrição.

**Documentos necessários:** CPF e dados cadastrais do candidato(a).

**Média de duração do atendimento:** 20 minutos.

**Prazo:** imediato, sendo a inscrição confirmada após pagamento da taxa de inscrição.

**IMPORTANTE:** os assuntos referentes aos concursos públicos, formas de ingresso na MB e demais informações pertinentes podem ser consultados no site <https://www.marinha.mil.br/sspm/?q=concurso/formas-ingresso>.

### 5.6.2 - *Requerimentos*

**Quando:** o(a) candidato(a) necessitar realizar qualquer alteração ou obter informações, tais como: Atestado de Aprovação ou Classificação, Resultado da Avaliação Psicológica, Alteração de Dados Cadastrais, Resultado da Inspeção de Saúde (IS), Prova Prático/Oral, Restituição de Documentos, Nota da prova Escrita, Inspeção de Saúde em Grau de Recurso, Resultado do Teste de Aptidão Física (TAF), isenção de taxa de inscrição e outros.

**Onde dar entrada:** os requerimentos devem ser protocolados na Secretaria deste Sanatório Naval.

**Como:** acessar o site <https://www.marinha.mil.br/sspm/?q=concurso/modelos-documentos>, baixar o requerimento que deseja realizar, preencher e entregar na Secretaria desta Organização Militar.

**Documento necessário:** Cópia de documento de identificação com foto e modelo de requerimento disponível no site do Serviço de Seleção de Pessoal da Marinha (SSPM).

**Média de duração do atendimento:** 10 minutos.

**Prazo:** 4 dias úteis para envio do documento para análise do SSPM.

## 5.7- OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria é um canal condutor de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias, ao qual é conferida a tarefa de receber, tratar, gerir e responder às demandas, inferindo sobre oportunidades de melhoria dos serviços e, a partir daí, propor mudanças.

### 5.7.1 - Serviço de Ouvidoria

**Quando:** sempre que houver a oportunidade de apresentar sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, além do recebimento de manifestações afetas às necessidades de prestação de serviços aos usuários, em que porventura exista alguma dificuldade.

**Locais e formas de acessar o serviço:** Sala da Ouvidoria localizada no Ambulatório do SNNF, das 7 às 15h, presencialmente, ou por meio do e-mail [snnf.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:snnf.ouvidoria@marinha.mil.br), ou pelo **telefone (22) 2525-9539**, ou por carta endereçada ao Serviço de Ouvidoria, Avenida Governador Geremias de Mattos Fontes, s/nº - Centro - Nova Friburgo/RJ - CEP 28613-140 .

**Usuários que farão jus a prioridade no atendimento:** idosos com idade igual ou acima de 60 anos. Contudo, dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos, além das gestantes, portadores de necessidades especiais, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**Tempo de espera para o atendimento:** o atendimento é realizado por livre demanda e por ordem de chegada. O tempo médio de espera é de 10 minutos.

**Processamento das Solicitações:** Após o recebimento das demandas, a Ouvidoria avalia a pertinência das manifestações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta e, *a posteriori*, informa aos interessados o andamento das providências. O usuário também pode consultar o andamento da sua demanda diretamente no Serviço de Ouvidoria, por telefone, carta ou e-mail.

**Prazo para resposta:** 10 dias úteis, a contar da data do recebimento.

**IMPORTANTE:** Para avaliar o atendimento recebido no Sanatório Naval e nas Organizações de Saúde Extra-MB (OSE) credenciadas, utilize o link: <https://www.marinha.mil.br/saudenaval/pesquisa-satisfacao>.

Os usuários poderão acessar, também, os vários serviços disponibilizados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, do Governo Federal, por meio da página <https://falabr.cgu.gov.br/>.

## ANEXO

TABELA - Atendimento dos Setores: dias, horários, condições, critérios e prazos estabelecidos

Setor / Tele-Atendimento	Dias e Horários de Atendimento	Condições de Atendimento	Critérios de Atendimento e Prazos Estabelecidos para os Serviços
Ambulatório Tel: (22) 2525-9516 / 2525-9585 e-mail: <a href="mailto:snnf.recepcao@marinha.mil.br">snnf.recepcao@marinha.mil.br</a>	De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h	Necessidade de informações e solicitações a respeito dos serviços de saúde prestados aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, principalmente, no município de Nova Friburgo.	O SNNF lembra ao usuário que, para o atendimento nas OSE credenciadas em Nova Friburgo e adjacências (consultas, procedimentos e exames), é necessário que o usuário retire, no ambulatório, a guia de autorização para o atendimento, ressaltados os casos de emergência.
Agendamento Médico Tel: (22) 2525-9516	De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h	O usuário deverá ser atendido na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar (OMH) ou Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) responsável pelo apoio à cidade na qual reside, <b>exceto nos casos de comprovada emergência.</b>	O atendimento médico prestado pelo Serviço de Medicina Integral (SMI) é por livre demanda, não havendo agendamento.  Os atendimentos de Odontologia, Psicologia e Fisioterapia são realizados mediante marcação prévia de data e horário.  <b>O SNNF não dispõe de Serviço de Emergência. Nesses casos, o usuário deverá buscar diretamente o atendimento em um dos hospitais credenciados.</b>
Agendamento Odontológico Tel: (22) 2525-9517			
Agendamento de Fisioterapia Tel: (22) 2525-9595			
Agendamento de Psicologia Tel: (22) 2525-9574			

<p>Setor de Emissão de Guias para as OSE em Nova Friburgo (Consultas e Exames) Tel: (22) 2525-9585</p>	<p>De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h</p>	<p><b>O usuário encaminhado para OSE deverá portar seu documento de identificação e a Guia de Apresentação ao Usuário (GAU) emitida pelo SNNF.</b></p>	<p>Atendimento presencial e/ou orientação por telefone ou pelo e-mail <a href="mailto:snnf.recepcao@marinha.mil.br">snnf.recepcao@marinha.mil.br</a>.</p> <p>O atendimento nas OSE credenciadas em Nova Friburgo e adjacências (consultas e exames) é realizado mediante encaminhamento dos profissionais de saúde do Sanatório Naval e obedecem aos critérios técnicos, ressalvados os casos de emergência. Nos demais municípios da área de abrangência, o usuário deverá se dirigir a OSE, que fará a solicitação de GAU para o Setor de Regulação.</p> <p>Os exames de maior complexidade são analisados e autorizados pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM) - Prazo de autorização da DSM: 10 dias.</p> <p>Os critérios de atendimento nas OSE são definidos pela própria credenciada, de acordo com sua política de relacionamento com o cliente.</p>
<p>Setor de Regulação (Cirurgias, Internações e Procedimentos) Tel. (22) 2525-9556</p>	<p>De segunda a quinta-feira, das 7h às 15h Sexta-feira das 7h às 12h</p>	<p>As demandas de cirurgias, procedimentos e internações deverão ser solicitadas pelas credenciadas diretamente ao setor de Regulação do SNNF.</p>	<p>Atendimento por telefone e e-mail.</p> <p>A realização de Cirurgias, Internações e Procedimentos nas OSE credenciadas são</p>

Fax: (22) 2525-9528			analisadas pelas clínicas especializadas do HNMD, autorizadas pela DSM e obedecem aos critérios técnicos normatizados, ressalvados os casos de emergência.
SeDiMe (Farmácia) Tel: (22) 2525-9560	De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h	Apresentar Carteira de Identidade, receita médica (receitas para medicamentos de uso contínuo têm validade de 180 dias) e estar cadastrado no FUSMA.	Atendimento realizado por ordem de chegada.
Laboratório Tel: (22) 2525-9515	<b>Coleta e entrega de material para análise:</b> terça e quinta-feira, das 7h às 9h <b>Entrega dos resultados e agendamento de coleta:</b> segunda e quarta-feira, das 7h às 15h; terça e quinta-feira, das 9h às 15hs	Apresentar Carteira de Identidade, pedido de exame e estar cadastrado no FUSMA.	Atendimento realizado, no dia agendado, por ordem de chegada com distribuição de senhas.
Junta Regular de Saúde (JRS) Tel: (22) 2525-9520	De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h	As avaliações médico-periciais são realizadas mediante encaminhamento pela autoridade competente.	O atendimento é realizado mediante marcação prévia de data e horário. No caso de Inspeção de Saúde de benefício e ingresso na Marinha do Brasil, os exames e documentos médicos deverão ser entregues previamente.
Ouvidoria Tel: (22) 2525-9539 e-mail: <a href="mailto:snnf.ouvidoria@marinha.mil.br">snnf.ouvidoria@marinha.mil.br</a>	De segunda a sexta-feira, das 7h às 15h	Qualquer pessoa pode contatar a Ouvidoria do SNNF (por telefone, carta, e-mail e/ou presencialmente) para apresentar sugestões, críticas, denúncias, elogios e/ou reclamações.	A Ouvidoria, na busca por soluções de possíveis conflitos, deverá ser acionada, pelo usuário, após esgotadas as tratativas com os

		<p>Para avaliar o atendimento recebido no Sanatório Naval e nas Organizações de Saúde Extra-MB (OSE) credenciadas, utilize o link: <a href="https://www.marinha.mil.br/saudenaval/pesquisa-satisfacao">https://www.marinha.mil.br/saudenaval/pesquisa-satisfacao</a>, ou presencialmente, por meio do preenchimento dos Questionários de Pesquisa de Satisfação do Serviço de Medicina Integral e/ou do Saúde Naval, disponíveis no ambulatório.</p>	<p>setores envolvidos na solução da demanda, passando a atuar na facilitação da mediação dos interesses do usuário quanto aos entraves e problemas relativos, principalmente, à Assistência Médico-Odontológico-Hospitalar prestados.</p> <p>Atendimento realizado por livre demanda e ordem de chegada.</p>
<p>OMAC Tel: (22) 2525-9513</p>	<p>De segunda a quinta-feira, das 7h às 15h</p> <p>Sexta-feira das 7h às 12h</p>	<p>Para acesso a todos os serviços oferecidos pela OMAC, os documentos discriminados devem ser apresentados na forma original (legível) e atualizados, emitidos pela MB ou por outros órgãos brasileiros legalmente instituídos como identificadores.</p> <p>A autenticação, quando necessária, será feita pelo servidor a quem o documento for apresentado, mediante verificação do documento original.</p> <p>Todos os serviços previstos nesta Carta podem também ser realizados na sede do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) ou outras OMAC, de acordo com a conveniência do usuário.</p>	<p>Atendimento presencial, agendado por telefone, exceto para casos urgentes (óbito e bloqueio de pagamento).</p> <p>Tempo médio de atendimento: 30 minutos.</p> <p><b>Requerimentos referentes a assuntos diversos</b> serão analisados e encaminhados aos destinatários competentes no <b>prazo médio de 7 dias</b>.</p>
Divisão de Pessoal	De segunda a quinta-feira,		<b>Os prazos médios</b> dos serviços da Divisão de

Tel: (22) 2525-9561/9502	das 7h às 15h Sexta-feira das 7 às 12h	-----	Pessoal são de 90 dias.
OREL Tel: (22) 2525-9586	De segunda a quinta-feira, das 7h às 15h Sexta-feira das 7h às 12h	-----	Atendimento realizado por livre demanda e ordem de chegada, exceto quando para processos de Verificação de Documentos, TAF-i, IS e Heteroidentificação, que serão agendados com os candidatos, mediante contato telefônico ou por e-mail do interessado.
Sala de Estado Tel: (22) 2525-9501/9500	Informações 24 horas	-----	-----

**OBSERVAÇÕES:**

- São mantidas vagas de estacionamento para os usuários, na área do ambulatório, sendo duas reservadas aos idosos e portadores de necessidades especiais;
- Prioridade nos atendimentos: idosos com idade igual ou acima de 60 anos. Contudo, dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos, além das gestantes, portadores de necessidades especiais, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo; e
- Para os atendimentos no âmbito da saúde é obrigatório verificar o cadastramento do usuário no FUSMA, antes de iniciar qualquer atendimento ou tratamento.