

# MARINHA DO BRASIL



## COLÉGIO NAVAL



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**SUMÁRIO**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Identidade Institucional.....</b>         | <b>03</b> |
| Apresentação                                 |           |
| Compromissos e Padrão de Qualidade           |           |
| Informações Gerais                           |           |
| <b>Divisão de Medicina.....</b>              | <b>04</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Formas de comunicação com o usuário        |           |
| - Serviços oferecidos                        |           |
| <b>Divisão de Odontologia.....</b>           | <b>05</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Formas de comunicação com o usuário        |           |
| - Serviços oferecidos                        |           |
| <b>NAS.....</b>                              | <b>06</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Formas de comunicação com o usuário        |           |
| - Serviços oferecidos                        |           |
| <b>Serviço de Assistência Religiosa.....</b> | <b>07</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Formas de comunicação com o usuário        |           |
| - Serviços oferecidos                        |           |
| <b>OMAC do SVPM.....</b>                     | <b>10</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Serviços oferecidos                        |           |
| <b>Posto de Atendimento da CCCPM.....</b>    | <b>18</b> |
| - Condições de limpeza e conforto            |           |
| - Tempo de espera para o atendimento         |           |
| - Prazos para o cumprimento dos serviços     |           |
| - Formas de comunicação com o usuário        |           |

## ***Identidade Institucional***

### **“Esperança da Armada Brasileira”**

#### ***Apresentação***

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

O Colégio Naval (CN) apresenta a sua Carta de Serviços, acreditando que esse canal de comunicação ampliado com os seus usuários é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que executa, divulgando todos os serviços prestados pelo CN e orientando como poderão ser acessados pelo público alvo.

#### ***Missão***

Assegurar, aos alunos, o preparo intelectual, físico, psicológico, moral e militar-naval e incentivá-los para a carreira naval, a fim de prepará-los e selecioná-los para o ingresso na Escola Naval.

#### ***Compromissos e Padrões de Qualidade***

- Compromisso em prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no respeito, com cordialidade e atenção individualizada.
- Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.
- Pretende-se desenvolver junto ao público atendido estratégias de avaliação das atividades, estimulando o feedback de forma a aprimorar as atividades desenvolvidas, promovendo a efetiva participação dos assistidos. Com este objetivo, utilizam-se relatórios, entrevistas, reuniões e pesquisas com a população usuária. Serão aproveitados, ainda, a coleta dos dados, que compõem os Mapas Estatísticos, como forma de estudo dos resultados do trabalho desenvolvido.

#### ***Informações Gerais***

Localização do Colégio Naval  
Avenida Marques de Leão, s/n.º - Centro  
CEP: 23909-900 – Angra dos Reis – RJ  
(24) 3421-3000

## **Divisão de Medicina do Colégio Naval**

### ***Critérios de atendimento***

- O atendimento é realizado por demanda espontânea para a Clínica Médica. No período da manhã, as segundas feiras, a prioridade do atendimento é para os alunos e, a tarde, para a tripulação e para os dependentes. De terça a sexta feira, o atendimento para a tripulação e dependentes é realizado pela manhã e a tarde é realizado o atendimento para os alunos. Os atendimentos de urgência, remoções e exames de inspeção para a Junta Regular de Saúde do CN, são realizados prontamente.

### ***Condições de limpeza e conforto***

- A Divisão de Medicina dispõe de três consultórios médicos para atendimento aos usuários do Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA) e uma sala de espera com cadeiras e banheiro.

- Os ambientes de trabalho seguem os padrões preconizados pelas normas de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.

### ***Formas de comunicação com o usuário***

A Divisão de Medicina do Colégio Naval disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- *Atendimento telefônico:* (24) 3421-3051

- Pesquisa de Satisfação, onde o usuário avalia os serviços prestados bem como apresenta reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua. A pesquisa é disponibilizada em caixa de sugestões na sala de espera e, mensalmente, os dados coletados são computados e avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários no que se referem à satisfação, marcação de consultas, conforto e limpeza das instalações.

### ***- Serviços Oferecidos***

A Divisão de Medicina do Colégio Naval realiza os seguintes procedimentos:

- Consultas médicas diárias;
- Cadastro médico;
- Fornecimento de medicamentos;
- Internações (enfermaria do CN).
- Baixa de Alunos e tripulação;
- Exames radiológicos e laboratoriais;
- Fisioterapia;
- Encaminhamento a médicos conveniados;
- Revista médica diária para os alunos e tripulação;
- Atendimento de urgência;
- Baixa à enfermaria do CN;
- Encaminhamento a especialistas (HNMD, HCM, PNNSG e OCM);
- Oftalmologia (Angra dos Reis);
- Fonoaudiologia (Angra dos Reis);
- Santa Casa de Angra dos Reis; e
- Atendimento / Acompanhamento integrados de tratamentos realizados em facultativo.

## **Divisão de Odontologia do Colégio Naval**

### ***Critérios de atendimento***

- O atendimento é agendado presencialmente ou por meio de contato telefônico, à exceção de atendimentos de urgência e exames de inspeção para a Junta Regular de Saúde do CN, realizados prontamente.

### ***Condições de limpeza e conforto***

- A Divisão de Odontologia dispõe de quatro consultórios odontológicos para atendimento ao usuário do Fundo de Saúde da Marinha e uma sala de espera com ar condicionado, cadeiras, televisão e banheiro.

- Os ambientes de trabalho seguem os padrões preconizados pelas normas de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.

### ***Tempo de espera para atendimento***

- O tempo de espera para as consultas agendadas, urgências ou inspeções não ultrapassa trinta minutos.

- A ligação telefônica do usuário será atendida em até três toques.

### ***Prazo de cumprimento dos serviços***

- O prazo máximo para marcação de consultas será de até trinta dias.

### ***Formas de comunicação com o usuário***

A Divisão de Odontologia do Colégio Naval disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- *Atendimento telefônico:* (24) 3421-3052

- Pesquisa de Satisfação, onde o usuário avalia os serviços prestados bem como apresenta reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua. A pesquisa é disponibilizada em caixa de sugestões na sala de espera e, mensalmente, os dados coletados são computados e avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários no que se referem à satisfação, marcação de consultas, conforto e limpeza das instalações.

### ***Serviços Oferecidos***

A Divisão de Odontologia do Colégio Naval, de acordo com a 3ª revisão da DGPM-401, realiza os seguintes procedimentos:

I) orientação sobre prevenção e higiene oral (palestras, escovação dental supervisionada);

II) procedimentos preventivos (bochechos fluorados, aplicação tópica de flúor, controle da placa).

III) restaurações em dentes que não tenham comprometimento de estruturas de reforço,

obrigando o uso de pino de retenção ou indicação de restauração metálica fundida ou similar;

IV) tratamentos endodônticos em dentes unirradiculares;

V) procedimentos em Odontopediatria que não requeiram atuação do especialista;

VI) procedimentos em cirurgia oral menor que envolvam exodontias em técnica primária;

VII) atendimento das urgências odontológicas e seu devido encaminhamento;

VIII) raspagem supragengival e subgengival, alisamento e polimento dentário; e

IX) recimentação de provisórios.

### **Núcleo de Assistência SOCIAL (NAS) do Colégio Naval**

#### ***Critérios de atendimento***

O NAS prestará atendimento, dentro de sua capacidade, nas áreas do Serviço Social, da Psicologia e do Direito, aos alunos, militares (ativos e veteranos), servidores civis (e seus dependentes), do CN e de suas OM assistidas, quais sejam: Delegacia da Capitania dos Portos em Angra dos Reis (DeIAReis) e Agência da Capitania dos Portos em Paraty (AgParaty), além do pessoal veterano residente na área de Angra dos Reis, Paraty, Mangaratiba, Pinheiral, Porto Real, Quatis e São Vicente de Minas.

- O atendimento é feito por prévio agendamento de horário para atendimento com o Assistente Social na secretaria do NAS.

- São priorizados os atendimentos de idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes ou casos de urgência.

#### ***Condições de limpeza e conforto***

- O NAS dispõe de três salas de atendimento, todas com condicionador de ar, com computadores conectados à rede interna e à internet, para atenderem às necessidades do trabalho e uma secretaria, uma sala de espera/reuniões.

- Em nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e são mantidos os padrões de manutenção e de limpeza.

- Os ambientes de trabalho são limpos, gerando conforto e bem estar aos usuários.

#### ***Tempo de espera para atendimento***

- O tempo de espera para o atendimento por meio de agendamento é de no máximo dois dias úteis. Os atendimentos psicológicos ocorrerão com periodicidade semanal (psicoterapia breve).

#### ***Prazo de cumprimento dos serviços***

- As informações sobre os atendimentos pleiteados serão fornecidas no mesmo dia.

- Os atendimentos que exijam pagamento por meio de Nota de Empenho ficarão sujeitos aos prazos definidos pelo Departamento de Intendência do CN.

#### ***Formas de comunicação com o usuário***

O NAS disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- *Atendimento telefônico*: (24) 3421-3006 ou Sistema 8114-3006

- *Internet* por meio da página [www.cn.mar.mil.br](http://www.cn.mar.mil.br) que contém diversas informações e serviços de interesse da população usuária.

- *Pesquisa de Satisfação*, onde o usuário avalia os serviços prestados bem como apresenta reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua. A pesquisa é realizada anualmente com os integrantes dos Projetos desenvolvidos pelo Núcleo.

#### ***Serviços Oferecidos***

O desenvolvimento das atividades enfatiza o aspecto preventivo com o enfoque inter e multidisciplinar, sempre que possível, nos atendimentos individuais ou coletivos, na tentativa de ampliar as possibilidades de atendimentos aos assistidos.

O NAS estabelece convenios e parcerias com instituições privadas que ofereçam

facilidades à família naval.

As atividades programadas são inerentes ao próprio desenvolvimento dos Programas da Assistência Integrada, a seguir discriminados:

#### **Orientação Social**

- Realizar palestras de apresentação do NAS;
- Estimular o usuário a refletir sobre a situação que o faz recorrer à assistência do OES, visando, caso necessário, a um redirecionamento crítico de suas ações;
- Criar mais oportunidades para atendimentos coletivos, de forma a propiciar o questionamento dos conflitos e questões que afetam os membros do grupo; e
- Encaminhamento do servidor e de sua família para atendimento em outros setores da MB, ou em instituições da comunidade, caso seja necessário.

#### ***Programa Educacional***

- Exercer atividades informativas e de orientação quanto ao atendimento educacional, buscando promover amplo acesso dos usuários que efetivamente necessitem do atendimento;
- Avaliar e discutir as prioridades que a família determina às suas necessidades e o posicionamento da educação a partir desta avaliação; e
- 

#### ***Programa de Assistência Financeira***

- Incrementar as atividades informativas, buscando dirimir dúvidas quanto à elegibilidade para o atendimento, bem como desenvolver junto ao público atendido estratégias de envolvimento de seus familiares na busca de soluções de seus problemas financeiros. Essas estratégias devem contemplar reflexões que permitam o compromisso com as dificuldades enfrentadas pela família; e
- Apresentação de Palestras de Planejamento Financeiro e Familiar, ministradas para o CN e OM assistidas.

#### ***Programa de Qualidade de Vida***

- Tem o propósito de contribuir para a elevação da qualidade de vida no trabalho, na família e na sociedade, dos militares e servidores civis da Marinha, ativos e inativos, seus dependentes e pensionistas, visando o bem-estar social e psicológico, por meio de ações socioeducativas;:-
- Planejar em parceria com os usuários atividades de incentivo à cultura junto aos seus dependentes; e
- Atividades de caráter coletivo, incentivando a participação dos interessados, valorizando a cultura, utilizando as dependências do CN ou outras instalações com acesso facilitado ao público-alvo.

#### **Programa de Movimentação ou Remoção por Motivo Social**

- Assessora no processo de decisão pela permanência, movimentação ou remoção do Militar ou Servidor Civil da ativa, no que consiste aos aspectos sociais, afetos a Tripulação deste Colégio e OM assistidas.

#### **Programa de Atendimento Especial (PAE)**

- Proporciona aos militares e servidores civis, ativos e inativos e seus

dependentes condições de apoio e esclarecimento quando ao processo de reabilitação de deficientes mentais, físicos ou sensoriais. É realizado por meio de credenciamento de instituições especializadas.

## **Assistência Religiosa do Colégio Naval**

### ***Critérios de atendimento***

O atendimento ao público da Assistência Religiosa do Colégio Naval é realizado por ordem de chegada, e quando são solicitadas celebrações litúrgicas ou de sacramentos, as datas são agendadas previamente com o Capelão.

Formas de contato e/ou acesso ao serviço: pessoalmente, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 16h30min, na Capela; pelo telefone: (24) 3421-3008; e pelo e-mail: [jose@marinha.mil.br](mailto:jose@marinha.mil.br)

### ***Condições de limpeza e conforto***

- A Assistência Religiosa dispõe de uma Capela para as celebrações e momentos de oração pessoal, uma sala de atendimento com ar condicionado, uma sala de reunião e sanitários.

- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza.

- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.

- A Capela dispõe de instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais.

- São mantidas, próximas à área de acesso, vagas de estacionamento reservadas a idosos e portadores de necessidades especiais.

### ***Tempo de espera para atendimento***

- O tempo de espera para o atendimento presencial na Capela será de no máximo quinze minutos.

### ***Prazo de cumprimento dos serviços***

- O prazo para a execução dos serviços é combinado entre o Capelão e o usuário.

- As solicitações de informações sobre documentos relativos a processos matrimoniais e batistérios, serão fornecidas no prazo de cinco dias úteis.

### ***Formas de comunicação com o usuário***

A Assistência Religiosa disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- *Atendimento telefônico:* (24) 3421-3008

- e-mail: [jose@marinha.mil.br](mailto:jose@marinha.mil.br)

### ***Serviços Oferecidos***

- *Batismo de Criança até sete anos*

Inscrição realizada pelos pais; participação dos pais e padrinhos da criança a ser batizada, em uma palestra de esclarecimento sobre o Batismo; agendamento da data para a palestra e celebração religiosa; celebração religiosa; e entrega da Lembrança do Batismo da Criança.

- *Batismo de pessoas acima dos sete anos*

Inscrição realizada pelos pais ou pela própria pessoa; realização de curso com duração de três meses, na Capela do Colégio Naval, todas às quintas-feiras, das 18:30h às 19:30h; celebração religiosa; e entrega da Lembrança do Batismo.



- *Comunhão de Criança a partir dos oito anos*

Inscrição realizada pelos pais; realização de curso de catequese com duração de um ano, na Capela do Colégio Naval ou em outro local do Colégio, todas às quintas-feiras, das 18:30h às 19:30h; participação nos encontros semanais, ao longo do ano e celebração religiosa da Primeira Comunhão.

- *Batismo, Primeira Comunhão e Crisma de Jovens e adultos*

Inscrição realizada com o Capelão; realização de curso de catequese com duração de oito meses, na Capela do Colégio Naval, todos os sábados, das 9h00min às 10h00min; participação nos encontros semanais ao longo do ano; participação dos retiros preparatórios e celebração religiosa.

- *Santas Missas*

Agendamento com o Capelão ou estar presente na Capela do Colégio Naval, aos domingos, às 9h00min; e celebração religiosa.

- *Cultos Evangélicos*

Agendamento com o Capelão ou estar presente na Capela do Colégio Naval às quartas-feiras, às 12:30h, e celebração religiosa.

- *Confissões*

Pronto atendimento realizado pelo Capelão quando solicitado; agendamento e celebração religiosa da confissão.

- *Unção dos Enfermos*

Agendamento com o Capelão, e celebração religiosa da Unção dos Enfermos.

- *Matrimônio*

O casal não deve ter sido casado anteriormente no religioso; processo civil e religioso completos; agendamento com o Capelão; agendamento da celebração religiosa; confecção do processo matrimonial religioso; celebração religiosa do Sacramento do Matrimônio; e (caso a celebração religiosa tenha efeito civil), entregar o termo religioso no Cartório para os nubentes receberem a Certidão de Casamento Civil (Prazo do serviço: 45 dias).

- *Visita aos Doentes*

Agendamento com o Capelão, e visita ao enfermo.

- *Santas Missas*

Agendamento com o Capelão ou estar presente na Capela do Colégio Naval, aos domingos, às 10h; e celebração religiosa.

- *Cultos Evangélicos*

Agendamento com o Capelão ou estar presente na Capela do Colégio Naval às quartas-feiras, às 12:30h, e celebração religiosa.

- *Confissões*

Pronto atendimento realizado pelo Capelão quando solicitado; agendamento e celebração religiosa da confissão.

- *Unção dos Enfermos*

Agendamento com o Capelão, e celebração religiosa da Unção dos Enfermos.

- *Matrimônio*

O casal não deve ter sido casado anteriormente no religioso; processo civil e religioso completos; agendamento com o Capelão; agendamento da celebração religiosa; confecção do processo matrimonial religioso; celebração religiosa do Sacramento do Matrimônio; e (caso a celebração religiosa tenha efeito civil), entregar o termo religioso no Cartório para os nubentes receberem a Certidão de Casamento Civil (Prazo do serviço: 45 dias).

- *Visita aos Doentes*

Agendamento com o Capelão, e visita ao enfermo.

## **Organização Militar de Apoio e Contato do Colégio Naval (OMAC-CN)**

### ***Critérios de atendimento***

A OMAC do Colégio Naval tem como Missão exercer a função de elemento de contato, responsável pelo relacionamento com os veteranos e pensionistas que residem dentro da área de Angra dos Reis e localidades circunvizinhas, onde o órgão responsável por tal contato é o SVPM. Esta OMAC está habilitada a efetuar cadastramento anual do Pessoal Militar Inativo, Pensionista Militar, Pensionista de Ex-Combatente, Anistiados Políticos, Aposentado Civil, e Pensionista Civil, com o propósito de contribuir para a Administração de Pessoal da Marinha do Brasil (MB).

### ***Condições de limpeza e conforto***

- A OMAC-CN dispõe de uma sala de espera, uma sala de atendimento com ar condicionado e sanitários.
- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza.
- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.
- A OMAC-CN dispõe de instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais.
- São mantidas, próximas à área de acesso, vagas de estacionamento reservadas a idosos e portadores de necessidades especiais.

### ***Tempo de espera para atendimento***

- O tempo de espera para o atendimento varia conforme a solicitação e será informado na discriminação dos serviços oferecidos.

### ***Prazo de cumprimento dos serviços***

- O prazo para a execução dos serviços varia conforme a solicitação e será informado na discriminação dos serviços oferecidos.

## **Serviços Oferecidos**

### **Recadastramento**

Prioritariamente, tem como finalidade verificar se o inativo ou pensionista militar, pensionista de Ex-Combatente, aposentado civil, e pensionista civil continua vivo, e, por conseguinte, se possui o requisito essencial para percepção do benefício e possibilitar a atualização de dados cadastrais junto ao Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha (SVPM).

Tempo de atendimento: quinze minutos para o atendimento presencial.

Prazo: o recadastramento é processado no ato do atendimento.

#### Documentos necessários:

Documento de identidade com foto atual, sendo também aceitos:

Carteira Nacional de Habilitação (CNH), expedida pelo DETRAN;

Passaporte brasileiro;

Carteira de identidade expedida por órgão fiscalizador do exercício de profissão regulamentada por lei.

### **Atendimento Domiciliar**

Consiste no atendimento do inativo ou pensionista em sua residência, quando impossibilitado de dirigir-se a este Posto de Atendimento, apresentar um Atestado Médico.

#### Documentos necessários:

Atestado médico recente que comprove a impossibilidade de locomoção;

Comprovante de residência do veterano/pensionista;

Carteira de identidade do solicitante;

Duas testemunhas com cópias de identidades e comprovantes de residências.

Obs.: os veteranos e pensionistas que não se recadastrarem poderão vir a ter o seu pagamento bloqueado.

### **Comunicação de Falecimento**

Na ocorrência de óbito do veterano militar e civil, ex-combatente, anistiado político e pensionista militar e civil; Informar ao SVPM ou OMAC da localidade apresentando Certidão de Óbito e carteira de identidade do declarante.

Tempo de atendimento: quinze minutos.

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

Documentos necessários: Certidão de Óbito e carteira de identidade do declarante.

### **Habilitação e Pagamento de Pensão Militar, Civil e de Ex-Combatente**

Quando do falecimento do veterano; Viúva(o) (cônjuge); Companheira; Filha(o).

Reversão da Pensão Militar;

Transferência da Pensão Militar;

Pensão Ex-Combatente;

Reversão da Pensão de Ex-Combatente.

Tempo de atendimento: até quarenta (40) minutos para cada beneficiária(o).

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, como por exemplo, resultado de inspeção de saúde, para a instrução do processo).

Regra geral, o prazo para concessão da pensão à(ao) viúva(o) do(a) militar é de dez (10) dias úteis, desde que estejam presentes todos os documentos

necessários e preenchidos os requisitos legais.

Todos os demais processos não ultrapassarão 90 (noventa) dias para a concessão.

Documentos necessários: o requerente deverá se dirigir ou telefonar ao SIPM ou OMAC de sua área e solicitar a relação dos documentos necessários.

### ***Declaração de Dependentes***

Legitima o recebimento dos seguintes benefícios: Auxílio Funeral, Assistência Médico-Hospitalar da Marinha, Auxílio Pré-Escolar, Identificação no SIM e IRDF.

Tempo de atendimento: trinta (30) minutos para cada dependente.

Prazo: 120 dias.

Documentos necessários: Dependendo da situação a ser declarada, poderá ser solicitado um ou mais desses documentos:

Certidão de nascimento dos filhos;

Certidão de casamento do militar;

Certidão de Óbito do dependente declarado (para casos de suspensão);

Escritura pública declaratória de união estável ou justificação judicial.

### ***Auxílio Funeral***

Quando do falecimento de veterano militar e pensionista de militar ou dependente de militar inativo; inativo civil.

Tempo de atendimento: 25 minutos.

Prazo: até noventa (90) dias para inclusão em BP.

Documentos necessários:

Certidão de Óbito;

Carteira de identidade e CPF do(a) militar.

Obs: No momento da solicitação, será obrigatoriamente processada a Declaração de Dependente (DD) para retirada do dependente no cadastro da DPMM/CPesFN; e o requerimento, acompanhado da DD, é encaminhado ao setor responsável para verificação e posterior implantação do benefício em BP.

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

Consiste no ressarcimento percentual do que foi pago pelo(a) inativo civil e pensionista, a título de plano de saúde, para o próprio e dependente.

Tempo de atendimento: 25 minutos.

Prazo: até noventa (90) dias.

Documentos necessários:

Carteira de identidade e CPF do titular(servidor civil/pensionista);

Doze últimos boletos bancários do plano de saúde contratado.

### ***Alteração de Dados***

Alteração de Endereço: quando houver mudança de endereço do veterano militar, civil e pensionista, ou se ainda não estiver cadastrado no SVPM.

Tempo de atendimento: dez (10) minutos.

Prazo: a atualização é processada no SVPEM no momento da alteração, efetivando-se no envio do BP para o endereço atualizado em até noventa (90) dias.

Documentos necessários: Carteira de identidade e CPF;

Alteração de Conta Corrente: Quando o veterano e pensionista muda a conta bancária de recebimento do pagamento.

Tempo de atendimento: dez (10) minutos.

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

Documentos necessários:

Abertura de requisição pelo SVPM;

Carteira de identidade;

Comprovante bancário (extrato de movimentação conta corrente ou depósito autenticado mecanicamente ou folha de cheque pessoal rasurada).

Alteração de Nome: Mudança de nome do inativo/pensionista por alteração de estado civil.

Tempo de atendimento: quinze (15) minutos.

Prazo: até noventa (90) dias para alteração nos sistemas de dados.

Documentos necessários:

Certidão de casamento;

Certidão de casamento com averbação do divórcio quando houver alteração do nome.

Alteração de Dados Cadastrais: Quando houve incorreção (erro) de dados cadastrais, como: nome, filiação, data de nascimento, CPF, número de identificação pessoal (NIP).

Preenchimento de formulários próprios no setor de atendimento, visando à correção de dados nos SIPEM, SIAPE, SISPEM, SISPAG e no Título de Pensão, de acordo com o que se pretende alterar.

Documentos necessários: Documentação comprobatória da alteração que deseja processar.

### ***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 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 – Verificação de preexistência de invalidez. Ou ainda quando o dependente do militar, a pensionista e ex-combatente objetivarem: isenção de pagamento de Imposto de Renda na Fonte – Verificação de preexistência de doença especificada na lei e incapacidade – Auxílio Invalidez;

Tempo de atendimento: Quinze (15) minutos.

Prazo: Até noventa (90) dias a partir do recebimento do TIS emitido pela Junta de Saúde da Marinha.

### ***Auxílio Invalidez***

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, pública ou privada.

Preenchimento do formulário nos setores de atendimento, que será encaminhado mediante protocolo à DPMM ou ao CPesFN.

O militar é contatado (por carta ou telefone) para comparecer ao órgão de saúde determinado, fim iniciar procedimento de inspeção. Concluída a inspeção, a DPMM ou CPesFN são informados do resultado por meio do recebimento do Termo de Inspeção de Saúde (TIS), dando prosseguimento à solicitação.

Tempo de atendimento: Vinte (20) minutos.

Prazo: Até noventa (90) dias a partir do recebimento do TIS emitido pela Junta de Saúde da Marinha, para implantação do benefício em BP.

### ***Senha E-CONSIG***

Quando o veterano ou pensionista requer sua senha inicial para atendimento no E-CONSIG.

Tempo de atendimento: Quinze (15) minutos.

Prazo: O sistema gera a senha e envia para o e-mail que deve durar vinte e quatro (24) horas.

Documentos necessários:

1. Preenchimento de Solicitação;
2. Cópia Autenticada da Carteira de Identidade;
3. E-mail.

### ***Ficha Financeira/Comprovante de Rendimentos***

Necessidade de adquirir cópias de fichas financeiras e/ou comprovantes de rendimentos.

Tempo de atendimento: Quinze (15) minutos.

Prazo: Para os documentos solicitados por requerimento o prazo é de até trinta (30) dias.

Documento necessário: Carteira de identidade do requerente.

### ***Requerimentos Diversos***

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

## **INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

### **PASTA PATRIMONIAL**

Consiste num arquivo onde devem ser guardados documentos do militar e informações, que possibilitem aos Beneficiários realizarem a habilitação à Pensão Militar em caso de óbito, além de reunir outros documentos relativos, principalmente, a valores e direitos pecuniários que ser deixados pelo militar aos seus sucessores.

### **DO FALECIMENTO**

A comunicação do falecimento à MB deverá ser imediata. Se faleceu em hospital militar, este fará as comunicações necessárias. Se o falecimento ocorrer em outro local, a família deverá, no mais breve prazo, comunicar ao Distrito Naval, Capitania dos Portos ou OM da MB no local, ou OM mais próxima de onde se deu o evento, que por sua vez noticiará ao SVPM. Residindo em Angra dos Reis, deverá entrar em contato com o Setor de Atendimento, onde é feito o Recadastramento, levando a Certidão de Óbito e Carteira de Identidade do falecido.

Orienta-se à(ao) viúva(o), caso deseje, que comunique também o falecimento a um ou mais colegas de turma do(a) militar. Tais colegas podem prestar um auxílio valioso, relativo às providências a serem tomadas.

Para as providências relativas à documentação e sepultamento, assim que for emitida a Declaração de Óbito, o usuário deverá contatar:

- a) No município do Rio de Janeiro e adjacências, o Serviço de Apoio Funerário (SAF), cujo telefone é: (21)2104-5342 - funciona 24 horas.
- b) Nas demais localidades deverá ser feito contato com o setor de Assistência Funerária do Distrito Naval ou OM da MB próxima ao local onde ocorreu o falecimento; e

c) Caso o falecido seja filiado de alguma assistência funerária, acionar a empresa prestadora da respectiva assistência.

De modo geral, o apoio prestado pelas mencionadas entidades é de grande valia, sendo providenciada até mesmo a expedição da Certidão de Óbito junto ao Cartório de Registro Civil.

#### SERVIÇO DE APOIO FUNERÁRIO (SAF)

O SAF. Localizado no Complexo do Comando do 1º DN, faz parte da estrutura organizacional do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM). Tem por tarefa assistir aos militares e servidores civis da MB, ativos e inativos, pensionistas e ex-combatentes, assim como seus dependentes no enfrentamento de situações de óbito, por meio de prestação de serviços funerário realizados por entidade contratada pelo próprio SASM.

#### TRANSLADAÇÃO DO CORPO

A transladação consiste no transporte do corpo do militar da ativa ou veterano, de um Município ou Estado para outro e será custeada pela Marinha quando o militar for removido para organização hospitalar, situada fora da localidade onde residia por determinação de médico da MB nessa organização hospitalar ocorrer o falecimento. Neste caso, a solicitação deverá ser apresentada ao Hospital Naval onde ocorrer o falecimento ou à Organização Militar que foi responsável pela remoção, no caso do falecimento ter ocorrido em organização hospitalar que não seja da MB.

As despesas de viagem de algum familiar ou conhecido, que queira acompanhar o corpo durante o trajeto da transladação, correrá por conta própria.

#### DO SEPULTAMENTO

Com o apoio do serviço de assistência funerária, seja da MB ou de empresa privada, será providenciado o sepultamento, antecipado pela escolha da urna funerária, cemitério, capela onde o corpo será velado e cripta ou jazigo.

#### HONRAS FÚNEBRES

Os(as) militares falecidos(as) terão direito às honras fúnebres regulamentares. Entretanto, os familiares do falecido poderá dispensar essas honras. Tanto as solicitações para honras fúnebres regulamentares quanto as de dispensa deverão ser dirigidas ao Comando do Distrito Naval onde vier a ser realizado o sepultamento. ODN, ao tomar conhecimento do falecimento do militar, pela família, verificará se o mesmo declarou desejar honras fúnebres. Caso afirmativo, confirmará junto à família se há concordância para que sejam prestadas as honras e obterá todos os dados para a execução.

#### DESPESAS DO SEPULTAMENTO

O Auxílio Funeral consiste no direito financeiro que se destina a cobrir as despesas do sepultamento e será devido:

- a) Ao militar, por morte do cônjuge, companheira ou outro dependente, desde que este esteja legalmente instituído na MB;
- b) Ao viúvo ou à viúva do militar, por morte de dependente, de acordo com a legislação em vigor (art. 50, parágrafo segundo, inciso VII, do Estatuto dos Militares); e
- c) Ao beneficiário da Pensão Militar, observada a respectiva ordem de habilitação, por morte do militar, do viúvo ou da viúva, de acordo com a legislação vigente.

O valor do Auxílio Funeral equivale a um mês de remuneração percebida pelo militar, por morte de cônjuge, companheira ou dependente, não podendo ser inferior ao soldo de suboficial. No caso de falecimento de pensionista viúva, o valor do Auxílio a ser pago deverá ser o correspondente a remuneração percebida pela, mesma, não podendo ser inferior ao soldo de suboficial.

O Auxílio Funeral será concedido por meio de requerimento que deverá ser preenchido no SIPM, nas Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC) ou nos Postos de Atendimento Avançado de nativos e Pensionistas, por ocasião do comparecimento do beneficiário nos locais citados, para iniciar o processo de habilitação à Pensão Militar. O auxílio será pago somente após a habilitação.

Cumpra ainda ressaltar que, caso o beneficiário ou o terceiro que pagou as despesas do funeral deseje, poderá requerer o pagamento do Custeio Funeral, que consiste numa antecipação do Auxílio Funeral, destinando-se ao pagamento imediato das despesas relativas ao funeral. Poderá ser requerido nos locais citados acima, bastando que a pessoa apresente a nota fiscal discriminando detalhadamente os serviços prestados e estar em seu nome. O valor do Custeio Funeral corresponde ao contido na nota fiscal dos sérvios funerários, limitado ao valor do Auxílio Funeral, cabendo, ainda, ao Beneficiário o direito ao recebimento da diferença entre o Auxílio e o Custeio Funeral.

#### PUBLICAÇÕES

Estão disponíveis para acesso na página do SIPM na internet [www.sipm.mar.mil.br](http://www.sipm.mar.mil.br):

- Manual de Inativos e Pensionistas;
- Guia Rápido de Pensão Militar; (GIRAPEM);
- Manual de Recadastramento;
- Noticiário de Bordo – publicação trimestral enviada para a residência dos militares e servidores civil ativos e inativos, e pensionistas, que reúne assuntos diversos afetos ao pessoal da MB, incluindo o Jornal dos Inativos e Pensionistas (JIPE), também disponível em [WWW.sipm.mar.mil.br](http://WWW.sipm.mar.mil.br)

#### CASA DO MARINHEIRO

A Casa do Marinheiro (CMN) tem o propósito de oferecer às praças e civis assemelhados da Marinha do Brasil (MB), e seus dependentes facilidades para a hospedagem, a prática de atividades sociodesportivas, o ensino supletivo e o aprimoramento cultural.

Telefone: (21)2584-3330.

#### PROGRAMA DE MATURIDADE SAUDÁVEL

Facilitar a integração social de militares e servidores civis da MB, seus dependentes e pensionistas, com idade igual ou superior a 60 anos, para que desempenhe papel social ativo no âmbito da família e da comunidade, bem como estimular a sua autonomia, por meio de ações de cunho preventivo, promocional, assistencial e educativo.

#### PROJETO LEMBRANDO

Projeto desenvolvido pela assessoria de serviço social do CPesFN que visa estimular a participação plena da pessoa em idade madura e avançada, em promover visitas às instalações da Marinha como forma de recordação.

#### PROJETO IDADE MADURA (PIM)

O Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM) tem a finalidade contribuir para a integração social de militares, servidores civis inativos, pensionistas e seus respectivos cônjuges, bem como desenvolver atividade socioeducativa com tema voltado para a terceira idade.



Telefones: (21)2104-6954, 2104-5341 e 2104-6434.

### TELEFONES ÚTEIS

| LOCAIS  | TELEFONES                                   |
|---|---|
| OMAC-CN<br>Av. Marques de Leão s/nº<br>Angra dos Reis – RJ.   | (24) 3421-3039                              |
| SVPM<br>Atendimento a Oficiais Gerais e Superior e seus respectivos Pensionistas:   | (21)2104-6385 ou 2104-6388;                 |
| SVPM<br>Atendimento a Oficiais Intermediários, Oficiais Subalternos, Praças, Ex-Combatentes, Civis Aposentados e seus respectivos Pensionistas:   | (21)2104-6390                               |
| Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM )  | (21)2104-5308                               |
| Serviço de Apoio Funerário (SAF) – 24 h   | (21)2104-5342                               |
| Serviço de Manutenção a Família (MANUFAL)   | (21) 2104-6943                              |
| Divisão de Serviço Social do SASM   | (21)2104-5329;<br>2104-6434 e<br>2104-6932; |
| Divisão de Direito do SASM  | (21) 2104-6944                              |
| Divisão de Psicologia do SASM   | (21) 2104-5341; e<br>2104-6954.             |
| Abrigo do Marinheiro  |   |
| Plano de Saúde do SASM  | (21)2104-5375                               |
| Seguro de Automóvel do SASM   | (21)2102-1312 e<br>2102-1324                |
| Seguro de Vida e Acidentes Pessoais do SASM   | (21)2104-5380 e<br>2104-0373.               |
| Seguro de Assistência Póstuma do SASM   | (21)2104-5508 e<br>0800-707-2011.           |
| Serviço de Identificação da Marinha (SIM)<br>- Atendimento aos Oficiais e seus Dependentes:<br>de 2ª a 6ª feira das 07:30 às 15:30h;<br>- Atendimento de Praças e seus Dependentes:<br>por agendamento, pelos telefones | (21) 2104-6328 e<br>2104-6500.              |

#### **Posto de Atendimento da Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha no Colégio Naval (PA Angra dos Reis-CN)**

##### ***Critérios de atendimento***

A CCCPM é uma das primeiras organizações a operar o crédito imobiliário no Brasil. Atualmente, após 76 anos de experiência, a CCCPM oferece à Família Naval várias opções de produtos que viabilizam a aquisição da moradia própria.

“Seu sonho é a nossa missão!”

##### ***Condições de limpeza e conforto***

- O Posto de Atendimento da CCCPM/CN dispõe de uma sala de espera, uma sala de atendimento com ar condicionado e sanitários.

- Nossas instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidos os padrões de limpeza.
- Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.
- O Posto de Atendimento da CCCPM/CN dispõe de instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais.
- São mantidas, próximas à área de acesso, vagas de estacionamento reservadas a idosos e portadores de necessidades especiais.

#### ***Tempo de espera para atendimento***

- O tempo de espera para o atendimento varia conforme a solicitação.

#### ***Prazo de cumprimento dos serviços***

- O prazo para a execução dos serviços varia conforme a solicitação.

#### ***Formas de comunicação com o usuário***

O Posto de Atendimento da CCCPM/CN disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- *Atendimento telefônico:* (24) 3421-3039
- e-mail: [www.cccpm.mar.mil.br](http://www.cccpm.mar.mil.br) ou [www.cccpm.mb](http://www.cccpm.mb)

#### ***Serviços Oferecidos***

##### ***- PROMORAR***

Disponível para compra de imóvel, construção, ampliação e compra de terreno com construção de móvel simultânea e possibilidade de financiar para quem já possua imóvel.

Programas:

PROMORAR 1: Até R\$ 170 mil (para todo território Nacional);

PROMORAR 2: Até R\$ 500 mil (R\$ 170.000,01 à R\$ 500 mil); e

PROMORAR 3: Até R\$ 1 milhão (R\$ 500.000,01 à R\$ 1 milhão).

##### ***- PREAMAR***

Idealizado para atender quem está residindo em área de risco (relacionado a violência urbana ou intempéries da natureza)

Atendimento prioritário

Valor máximo R\$ 150 salários mínimos – federal (de acordo com a renda)

##### ***- Convênio Caixa Econômica e Marinha do Brasil***

Financiamento de até 100% do valor do imóvel: para beneficiários que possuam relacionamento com a CEF (cheque especial, conta corrente, cartão de crédito e conta salário);

Taxa pós-fixada especial;

É possível financiar com composição de renda; e

Valor máximo condicionado a renda do beneficiário e prazo de financiamento.

OBS: PRAZO MÁXIMO DE FINANCIAMENTO: 360 meses (30 anos). Prazo vinculado à idade do beneficiário.

##### ***- ERAP- Empréstimo Rápido Imobiliário***

Complementar o valor para comprar sua casa;

Reformar ou ampliar sua residência;

Comprar material para sua construção;

Regularizar documentação imobiliária; e

Prazo máximo 48 meses.

##### ***- ASSESSORIA IMOBILIÁRIA***

Serviço disponível aos beneficiários da CCCPM, prestado por profissionais com elevada experiência em assuntos envolvendo documentação de imóveis, tipos de financiamento, compra, venda, legalização, partilha, sublocação de imóveis, etc.

- *BOLSA DE IMÓVEIS*

A Bolsa de Imóveis auxilia na busca de um comprador, vendedor ou inquilino para seu imóvel. O acesso é totalmente gratuito.