



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

COMANDO DA FORÇA AERONAVAL
Núcleo de Assistência Social – NAS



Base Aérea Naval de São Pedro da Aldeia
Rua Comandante Ituriel, s/nº, bairro Fluminense.
São Pedro da Aldeia, RJ – CEP: 28944-054
Telefone: (22) 2621-4154
E-mail: foraer.secnas@marinha.mil.br.
www.comforaernav.mar.mil.br

SUMÁRIO

| | | | |
|---|----|---|----|
| Apresentação | 5 | Programa de Atendimento Integrado em Missões Especiais 12 | 12 |
| Identidade Institucional | 6 | Projeto Colônia de Férias | 12 |
| Localização e acesso | 6 | Projeto Reserva com Qualidade | 13 |
| Horário de atendimentos | 6 | Projeto Veteranos do Ar | 13 |
| Procedimentos para o atendimento | 7 | Elemento de ligação | 14 |
| Avaliação do atendimento | 7 | Assessoria em situação de óbito | 14 |
| Ouvidoria | 7 | | |
| Compromissos assumidos | 8 | | |
| Atenção, respeito e cortesia no tratamento | 8 | | |
| Condições de limpeza, conforto e sigilo | 8 | | |
| Serviços Oferecidos | 9 | | |
| Atendimento do Serviço Social | 9 | | |
| Avaliação social para Licenças – LTSPF/LMDPF | 9 | | |
| Avaliação social para Medicamentos Especiais | 9 | | |
| Atendimento do Direito | 10 | | |
| Atendimento da Psicologia | 10 | | |
| Programa de Movimentação ou Remoção por Motivo Social | 10 | | |
| Programa de Apoio Socioeconômico | 11 | | |
| Projeto Meu Soldo Maior | 11 | | |
| Atividades sobre educação financeira | | | |
| Programa de Atendimento Especial | 11 | | |
| Projeto Criando Asas | 12 | | |

APRESENTAÇÃO

De modo a institucionalizar as práticas de boa gestão das Organizações da Marinha do Brasil, foi elaborado o Programa Netuno, por meio do qual são executadas ações destinadas à avaliação da gestão, à melhoria de processos e à gerência de projetos.

Um dos processos vinculados ao aprimoramento da boa gestão é a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, documento que permite informar os serviços prestados pelas Organizações Militares, bem como as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Nesse viés e conforme a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.094/2017, o Núcleo de Assistência Social do Comando da Força Aeronaval – NAS/ComForAerNav divulga a Carta de Serviços ao Usuário da Assistência Social, que será um guia dos procedimentos adotados por este Núcleo no que se refere às particularidades e funcionamento dos serviços oferecidos.

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

O NAS/ComForAerNav é responsável por prestar atendimento nas áreas de Serviço Social, Direito e Psicologia aos militares e servidores civis das OM do Complexo Aeronaval, do IEAPM, do CASOP-Acabo, da DelMacaé, da ERM CN, da AgCFrio, da AgSJBarra, e respectivos dependentes. Os militares e servidores civis veteranos, respectivos dependentes e pensionistas que fixaram residência na Região do Lagos e adjacências também constituem público-alvo do NAS/ComForAerNav.

Localização e acesso

O NAS/ComForAerNav fica localizado na Base Aérea Naval de São Pedro da Aldeia, próximo ao auditório do ComForAerNav. Os militares e servidores civis da ativa acessam o Núcleo pela área administrativa, enquanto os militares e servidores civis veteranos, dependentes e pensionistas acessam pela vila naval das praças.

Horário de atendimento

Segunda a quinta-feira: 8h30 às 11h30 e 13h30 às 15h30 – atendimentos individuais do Serviço Social, do Direito e da Psicologia; e

Sexta-feira: 8h30 às 16h30 – Elaboração de documentos técnicos e reunião de equipe.

Procedimentos para o atendimento

O usuário que quiser atendimento individual em uma das três áreas profissionais deverá, preferencialmente, agendar o atendimento por telefone ou na recepção do NAS. As agendas são abertas semanalmente.

O usuário deverá, obrigatoriamente, apresentar identificação da MB. Os militares e os servidores civis deverão, além de apresentar o referido documento, apresentar a Papeleta de Encaminhamento ao NAS assinada pelo Encarregado.

Serão priorizados os atendimentos de idosos, pessoas com deficiência, gestantes, pessoas com criança de colo, lactantes e militares/servidores civis que pleiteiam LTSPF/LMDPF. Casos de urgência serão avaliados pela (o) Encarregada (o) do NAS.

Solicitamos aos usuários o esforço para cumprir o horário do agendamento do atendimento.

Avaliação do atendimento

De modo a buscar a melhoria das intervenções profissionais, os usuários são estimulados a responder, anonimamente, pesquisa de satisfação do atendimento. Aqueles que avaliarem negativamente o

atendimento e deixarem identificação e contato, receberão telefonema, no máximo sete dias úteis após tomada de ciência da avaliação pelo NAS, na tentativa de reparar o aspecto negativo da intervenção profissional.

Ouvidoria

Para estreitar o diálogo com os usuários, os mesmos podem encaminhar dúvidas, críticas e sugestões para o e-mail foraer.secnas@marinha.mil.br. O prazo para resposta do NAS será de sete dias úteis a contar da leitura da mensagem.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atenção, respeito e cortesia no tratamento

A equipe do Núcleo tem o compromisso de prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no respeito, com cordialidade e atenção individualizada. Terão cortesia, educação, empatia e disciplina no tratamento com os usuários.

Condições de limpeza, conforto e sigilo

Todas as instalações do NAS são bem iluminadas e arejadas. As salas de atendimento possuem mobiliário adequado para receber os

usuários, são refrigeradas e garantem o sigilo profissional. A manutenção da limpeza do prédio é preocupação constante.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Atendimento do Serviço Social

O Serviço Social é uma atividade técnica que, por meio dos instrumentos técnicos da profissão, viabiliza direitos intra e extra-MB.

Avaliação social para Licenças - LTSPF/LMDPF

Os militares e servidores civis que possuem familiares doentes e não possuem rede de apoio para cuidar do enfermo devem ser encaminhados pela OM ao NAS, por mensagem, para atendimento no Serviço Social. O assistente social realiza avaliação para verificar se o usuário faz jus à concessão da Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família/Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família.

OBS.: O prazo para a elaboração do Parecer Social é de até 3 dias úteis após a entrega da documentação solicitada ao militar/servidor civil ou chegada do Relatório Complementar emitido por outro OES.

Avaliação social para Medicamentos Especiais

Os militares e dependentes que realizam tratamento de doenças de média e alta complexidade e possuem prescrição de medicações de alto custo aquisitivo não fornecidas pelo SisDiMe¹ serão encaminhados por OMH/OMFM² ao Serviço Social para avaliação da necessidade de inclusão no Programa de Medicamentos Especiais.

Atendimento do Direito

O bacharel em Direito do NAS presta orientação jurídica aos usuários e atua de forma preventiva em relação aos conflitos de interesse que possam gerar demanda perante a justiça.

Atendimento da Psicologia

O psicólogo que atua na Assistência Social da MB tem como atribuições tornar-se facilitador de grupos em atividades socioeducativas; desenvolver atividades de orientação profissional; realizar, quando necessário, atendimento individualizado por meio do acolhimento, escuta qualificada e orientações; encaminhas os usuários para atendimento adequado no âmbito da saúde mental.

1 Sistema de Distribuição de Medicamentos.

2 Organização Militar Hospitalar/Organização Militar com Facilidade Médica.

Programa de Movimentação ou Remoção por Motivo Social

O militar e o servidor civil que necessitam de movimentação em caráter excepcional, por motivo de saúde própria ou de familiar ou por situação jurídica envolvendo guarda de filhos menores de idade após divórcio ou viuvez, devem ser encaminhados pela OM, por mensagem, para atendimento no Serviço Social e início de estudo social.

Programa de Apoio Socioeconômico

Os usuários do NAS/ComForAerNav que passam por dificuldades financeiras podem, após avaliação socioeconômica realizada pelo Serviço Social, receber doação de benefícios sociais, tais como: cesta básica, óculos de grau, kit escolar, medicamentos não fornecidos pelo Sistema de Saúde da Marinha, dentre outros. Todas as doações são condicionadas à existência de recursos financeiros para aquisição. Doação de materiais não citados pode ser analisada em atendimento no Serviço Social.

Atividades sobre educação financeira

O NAS/ComForAerNav realiza palestras e apresentação teatral sobre educação financeira de modo a estimular o planejamento financeiro e prevenir o superendividamento. Os interessados devem agendar essas atividades com a (o) Encarregada (o) do NAS.

Projeto Meu Soldo Maior

De modo a evitar ou minimizar o superendividamento dos Cabos Aviadores Navais prestes a serem promovidos a Sargentos, o NAS implementa o Soldo Maior, por meio do qual os alunos do Curso de Especialização e Habilitação a Sargento (C-Esp-HabSG) do CIAAN recebem orientações que estimulam a reflexão crítica acerca do consumismo.

Programa de Atendimento Especial

Os dependentes de militares e de servidores civis com deficiência, que apresentam distúrbios do desenvolvimento neuropsicomotor e que tenham idade igual ou superior a 3 anos de idade, podem realizar acompanhamento terapêutico em clínicas credenciadas à MB, desde que encaminhados pelo Grupo de Avaliação e Acompanhamento ao Paciente Especial (GAAPE) da PNSPA. A execução do Programa é condicionada à existência de recursos financeiros, na medida em que não é exigida contrapartida financeira do militar/servidor civil.

Projeto Criando Asas

Para além do acompanhamento terapêutico, é necessário envidar esforços para que os dependentes com deficiência tenham espaço para adquirir autonomia e para que os cuidadores sintam-se cuidados e

amparados pela Assistência Social. Nesse sentido é implementado o Projeto Criando Asas, por meio do qual é dado espaço para discussão de temáticas vinculadas à pessoa com deficiência que extrapolam a esfera ambulatorial.

Programa de Atendimento Integrado em Missões Especiais

Os militares e servidores civis designados para Missões Especiais devem ser encaminhados ao NAS, por mensagem, junto com um familiar, para participar de reunião antes e após a Missão. O objetivo é evitar ou minimizar o surgimento de dificuldades jurídicas e/ou psicossociais atreladas ao longo afastamento do militar/servidor civil.

Projeto Colônia de Férias

No mês de dezembro são abertas as inscrições para o Projeto Colônia de Férias, que ocorre em janeiro sendo direcionado para dependentes de militares e de servidores civis que tenham entre 5 e 12 anos de idade. Os interessados realizam as inscrições no prédio do NAS.

Projeto Voando Alto

Projeto Voando Alto: O Voando Alto é um projeto direcionado aos dependentes dos militares e servidores civis da MB que cursam, no mínimo, o 8º ano do ensino fundamental e tenham o limite de 17 anos

completados até 31 de dezembro do ano de execução do Projeto. São promovidas atividades que permitem aos adolescentes contato com diversas profissões, em especial a militar e oferecidas aulas preparatórias para aprovação nos processos seletivos e concursos públicos.

Projeto Reserva com Qualidade

Para os militares e servidores civis que estão a dois anos da reserva/aposentadoria é direcionado o Projeto Reserva com Qualidade, por meio do qual o trabalhador e a família são preparados para enfrentar as peculiaridades da nova etapa da vida.

ELEMENTO DE LIGAÇÃO

Todas as OM possuem um militar ou servidor civil que é o elo de ligação da OM com o NAS/ComForAerNav. Caso você, militar ou servidor civil da ativa, tenha dúvidas sobre a Assistência Social ou queira ser encaminhado para atendimento no nosso Núcleo, procure o Elemento de Ligação da sua OM; ele saberá orientar-lhe sobre os procedimentos que devem ser adotados.

ASSESSORIA EM SITUAÇÕES DE ÓBITO

Cada OM tem um militar ou servidor civil responsável por assessorar o titular da OM e apoiar a família nos procedimentos

administrativos derivados do falecimento de um militar ou servidor civil da ativa.

FICOU INTERESSADO EM NOSSAS ATIVIDADES?

Venha nos fazer uma visita ou entre em contato pelo telefone (22) 2621-4154/(22) 99258-6600 ou envie um e-mail para foraer.secnas@marinha.mil.br.

Se você é militar ou servidor civil da ativa, também pode procurar o Elemento de Ligação da sua OM.