



**MARINHA DO BRASIL**



**Comando da Força de Submarinos**

# *Carta de Serviços ao Usuário*

Serviço de Assistência Religiosa do ComForS

Acesse: [www.comfors.mar.mil.br](http://www.comfors.mar.mil.br)



**Gespública**  
PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA  
E DESBUROCRATIZAÇÃO

**PROGRAMA  
NETUNO**  
Excelência em Gestão

Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra **EDUARDO BACELLAR LEAL FERREIRA**

Comandante de Operações Navais

Almirante de Esquadra **PAULO CEZAR DE QUADROS KUSTER**

Comandante em Chefe da Esquadra

Vice-Almirante **ALIPIO JORGE RODRIGUES DA SILVA**

Comandante da Força de Submarinos

Contra-Almirante **LUIZ CARLOS RÔÇAS CORRÊA**

## MARCO NORMATIVO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo [Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017, revogando o [Decreto nº 6.932](#), de 11 de agosto de 2009. A Carta tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo aplicável principalmente, mas não exclusivamente, às OM que possuem atendimento ao público interno ou externo.

### **DECRETO Nº. 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017. Institui a “Carta de Serviços ao Usuário”.**

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão **elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário**, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

# SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO .....	5
2 – HISTÓRICO .....	7
3 – MISSÃO .....	8
4 – VISÃO DE FUTURO .....	8
5 – ORGANOGRAMA .....	9
6 – SERVIÇOS OFERECIDOS .....	10
6.1 – SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA RELIGIOSA .....	10
6.1.1 – CRITÉRIO DE ATENDIMENTO.....	11
6.1.2 – CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO NO ATENDIMENTO.....	12
6.1.3 – MISSAS E CULTOS.....	12
6.1.4 – PROGRAMAS E PROJETOS.....	12
6.2 – ADICIONAL DE COMPENSAÇÃO ORGÂNICA.....	13
6.2.1 – SERVIÇO PRESTADO PELA ACO.....	14
6.2.2 – ATENDIMENTO.....	14
7 – PESQUISA DE OPINIÃO.....	15

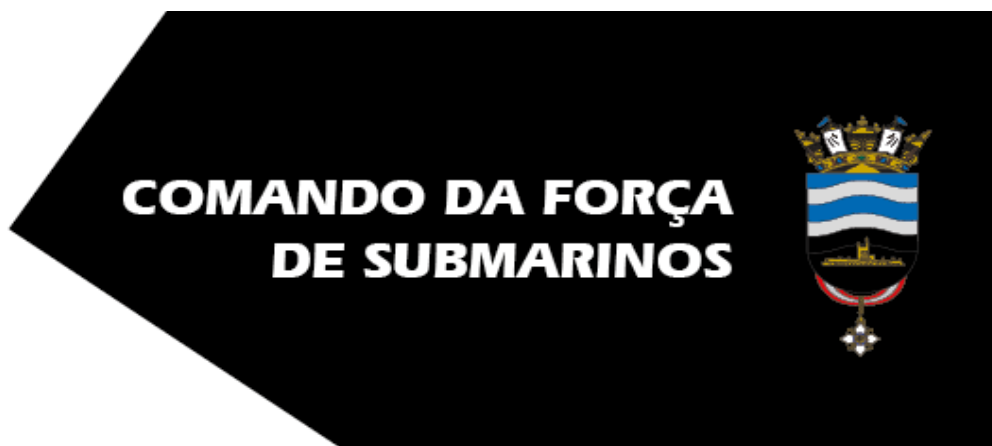
# 1 - APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e tem por objetivo informar aos usuários dos serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, as formas de acesso aos mesmos, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e os padrões de qualidade almejados no atendimento aos usuários.

Dentro desse contexto de melhoria na gestão da qualidade dos serviços prestados, o Comando da Força de Submarinos (ComForS), em consonância com as diretrizes do Governo Federal e, por conseguinte, da Alta Administração Naval, ora apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, visando estabelecer um virtuoso canal de comunicação com os seus usuários e atribuir maior transparência e visibilidade aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM).

Sendo assim, o presente documento divulga os serviços prestados por nossa OM, apresentando, de forma clara e objetiva, seus requisitos, finalidades e características, e discorrendo sobre a maneira como cada um deles é tratado. E por considerar o usuário um cliente-parceiro, também indica os procedimentos pertinentes para se emitir sugestões, efetivar reclamações quanto aos serviços prestados e efetuar denúncias sobre eventuais ocorrências externas afetas à atividade-fim.

Portanto, visa assegurar a efetiva participação dos usuários dos nossos serviços no processo contínuo de avaliação, de desenvolvimento e/ou de aperfeiçoamento dos métodos gerenciais vigentes nesta OM, e isto, seguramente, tem se constituído um dos nossos principais objetivos organizacionais.



# Comando da Força de Submarinos

## Sede

Comando da Força de Submarinos  
Ilha de Mocanguê Grande s/n – Niterói – RJ  
CEP: 24.040-300 CNPJ: 00.394.502/0154-19

Telefone: (21) 2189-1070

Endereço Eletrônico:  
[comfors.rp@marinha.mil.br](mailto:comfors.rp@marinha.mil.br)

**É permitida a reprodução total ou parcial desde que citada a fonte.**

1ª edição

## 2 - HISTÓRICO

### **A ideia do Submarino na Marinha do Brasil**

A adoção, pela Armada Brasileira, de uma nova arma para a Guerra Naval germinou com o desenvolvimento, ainda embrionário, do submarino no final do século XIX e início do século XX. Eventos históricos, como as experiências com protótipos realizadas por LUIZ JACINTHO GOMES e EMÍLIO JÚLIO HESS, foram alvos de reportagens sensacionais e de grande importância para a época, com repercussões no exterior.

Em 1891, o então Primeiro-Tenente FELINTO PERRY encetava, com entusiasmo e competência, uma campanha para aquisição de submarinos para o Brasil. Seus trabalhos, publicados nos periódicos da época, foram motivos de reflexão e de ampla discussão, despertando o interesse público e motivando a Alta Administração Naval. Em uma sentença, já àquela época, o Tenente PERRY destacava o valor do submarino para a defesa da soberania do Estado: “[...] que o Brasil veja, o quanto antes, iniciada a sua Marinha no manejo dessa arma poderosa incontestavelmente, fator importantíssimo na defesa das fronteiras marítimas.” Em 1904, o Ministro dos Negócios da Marinha, Almirante JÚLIO CÉSAR DE NORONHA, incluía três submersíveis no Programa de Construção Naval. A aprovação deste programa pelo Congresso Nacional deveu-se, em particular, ao prestígio parlamentar de LAURINDO PITTA, que habilmente motivou a Câmara dos Deputados para tramitação do projeto, em defesa da reconstituição do Poder Naval brasileiro. O epílogo da campanha de aquisição de submersíveis para a Marinha do Brasil e o início da vida dessa nova categoria de navios na MB vieram a se concretizar em 1911, quando o Ministro da Marinha, Vice-Almirante JOAQUIM MARQUES BAPTISTA DE LEÃO, criou a Subcomissão Naval na Europa, em La Spezia, Itália, para fiscalizar a construção de três submersíveis encomendados ao Governo italiano. Foi nomeado para o cargo de Chefe dessa Subcomissão o Capitão de Corveta FELINTO PERRY.

FELINTO PERRY nasceu no Rio de Janeiro, em 1870. Ingressou na Escola Naval, sendo promovido a Aspirante a Guarda Marinha em março de 1886. Foi nomeado Capitão dos Portos do Rio Grande do Sul em 1891. Exerceu diversas funções, entre as quais, o comando das torpedeiras Araguay e Pedro Affonso, do Navio-Escola Cruzador Primeiro de Março e do Destroyer Pará. Em março de 1902, quando era Primeiro-Tenente, foi nomeado Adido Naval na França e na Alemanha. Exonerado do cargo de Imediato do Cruzador Tiradentes em fevereiro de 1905, foi nomeado

Secretário e Ajudante de Ordens do Comando da Segunda Divisão Naval do Sul. Em fevereiro de 1909, quando ocupava o posto de Capitão de Corveta, foi nomeado Chefe de Gabinete do Ministro da Marinha. FELINTO PERRY foi o primeiro Comandante da Flotilha de Submersíveis criada em 1914 com a chegada ao Brasil dos submarinos F-1, F-3 e F-5 fabricados na Itália. Em novembro de 1920 foi nomeado Diretor da Escola Naval de Guerra, cargo que exerceu até novembro de 1922. Em agosto de 1921, substituiu o Almirante Alexandrino de Alencar na presidência do Clube Naval. Faleceu em dezembro de 1929, quando ocupava o posto de Vice-Almirante.

### 3 - MISSÃO

#### **O Comando da Força de Submarinos tem como missão:**

Contribuir para a eficácia do emprego dos meios navais subordinados na aplicação do Poder Naval.

Para a consecução da Missão da OM os militares, que são os colaboradores do ComForS, compartilham os seguintes valores:

- Comprometimento;
- Profissionalismo;
- Ética;
- Espírito de Equipe;
- Lealdade; e
- Responsabilidade.

### 4 - VISÃO DE FUTURO

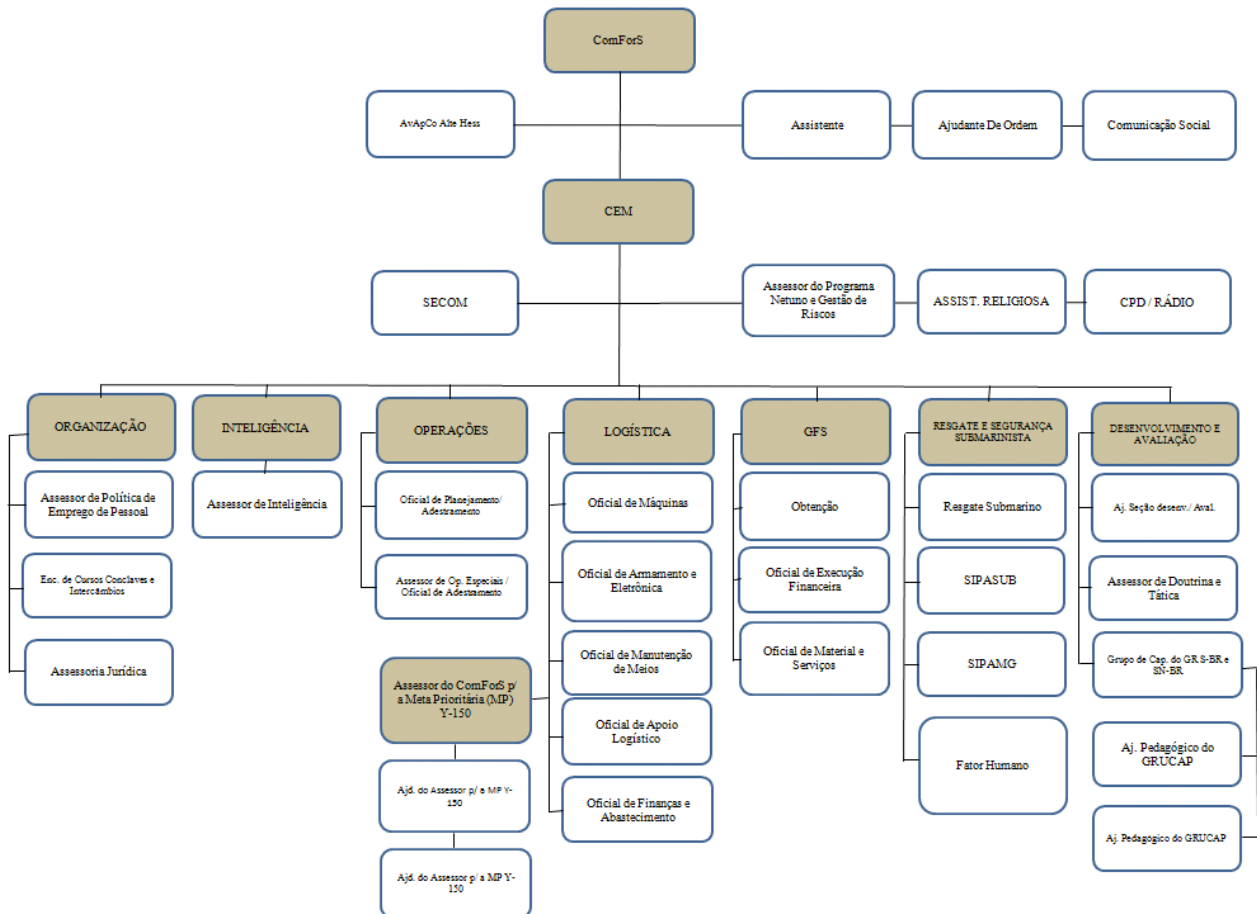
A **VISÃO DE FUTURO** do ComForS a ser alcançado em 30 anos é “ser referência na comunidade nacional e internacional no emprego de submarinos convencional e nuclear, em atividades de mergulho, mergulho de combate e na realização de operações SARSUB.”





## 5 - ORGANOGRAMA

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



## **6 - SERVIÇOS OFERECIDOS**

Este Comando de Força oferece serviços ao público interno da OM e suas OM subordinadas e público externo. São eles:

- Serviço de Assistência Religiosa; e
- Adicional de Compensação Orgânica (ACO).

### **6.1 - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA RELIGIOSA**

O Serviço de Assistência Religiosa do Comando da Força de Submarinos presta atendimento religioso e espiritual aos Militares e Servidores Civis das Organizações Militares subordinadas ao ComForS e às suas famílias.

A Capelania do ComForS abrange as seguintes OM:

- a) OM sede da Capelania: Comando da Força de Submarinos; e
- b) OM apoiadas pela Capelania: CIAMA, BACS, GRUMEC, NSSFPerry, STupi, STamoio, STimbira, STapajó e STikuna.

Os serviços e projetos desenvolvidos por esta Assistência Religiosa são regulamentados pela DGPM-502 (3ª Revisão – Edição 2009), a qual trata sobre a Assistência Religiosa na Marinha e pela NORSUB Nº 02-01 que regula a Assistência Religiosa no âmbito do Comando da Força de Submarinos. Os serviços oferecidos ao público são os seguintes:

- Preparação para o Batismo, preparação para a Crisma, cursos de noivos, Catequese Sistemática para adultos, Confissões, encontros de jovens, encontros de famílias, palestras e peregrinações para o pessoal de sua Capelania, de acordo com os programas do Serviço de Assistência Religiosa da Marinha SARM;

- Organiza, celebra e registra os ofícios religiosos tais como: Missas, Cultos, Casamentos, Batizados, Unção dos Enfermos, Exéquias (sepultamento), Bênçãos, etc;

- Palestras com enfoque religioso, existencial, moral e pessoal;

- Visitas e apoio religioso aos baixados no HNMD, hospitais civis e nas próprias residências;

- Confecção dos processos de habilitação ao matrimônio religioso com efeito civil e nas normas sobre o casamento celebrado somente no religioso;

- Confecção da notificação canônica à Paróquia de Batismo (Remete-se à Paróquia de Batismo dos nubentes, a informação canônica do Casamento celebrado na Capelania, para o devido registro no Livro de Batismo);

▪ Confeção do Termo de Casamento para o Cartório Civil (Entrega-se aos noivos, após a celebração do Matrimônio, o comprovante do Termo de Casamento Religioso, para que seja levado ao Cartório Civil, onde foi expedida a Certidão de Habilitação, para que produza os efeitos legais);

▪ Atendimentos individuais (confissões e aconselhamentos); e

▪ Missas votivas e Cultos de ação de graças.

As Missas votivas e Cultos de ação de graças, aniversário de OM, cerimônias inter-religiosas, marcando a data e o horário que atenda aos militares e servidores civis que as solicitarem, na OM sede da Capelania ou nas OM apoiadas:

▪ Festa da Padroeira - Missa Solene da Festa da Padroeira Nossa Senhora dos Navegantes, dia 02 de Fevereiro;

▪ Páscoa dos Militares Católicos e Evangélicos - organiza-se as representações de militares e servidores civis para a Páscoa dos Militares Católicos e Evangélicos da cidade do Rio de Janeiro, sob a coordenação do Serviço de Assistência Religiosa da Marinha, programadas para serem celebradas na Catedral Católica do Rio de Janeiro e na Catedral Presbiteriana do Rio de Janeiro, em datas a serem determinadas; e

▪ Missa Solene por ocasião da Festa da Força de Submarinos no mês de julho.

### **6.1.1 - CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO**

O atendimento ao usuário, no Comando da Força de Submarinos, é feito da seguinte forma:

- Por ordem de chegada na Sala de Estado da Organização Militar, controlado pelo Contramestre, mesmo para os casos em que houver agendamento com setor específico;

- Serão priorizados os atendimentos a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes; e

- O tempo de espera aproximado é de 15 minutos para que seja encaminhado ao Capelão de acordo com o quadro abaixo:

<b>DIA</b>	<b>HORÁRIO</b>	<b>LOCAL</b>
SEGUNDA-FEIRA	09h30 às 11h / 13h30 às 15h30	Sala da Assistência Religiosa / Capela
TERÇA-FEIRA	09h30 às 11h / 13h30 às 15h30 (*)	Arsenal de Marinha
QUARTA-FEIRA	09h30 às 11h / 13h30 às 15h30	Sala da Assistência Religiosa / Capela
QUINTA-FEIRA	09h30 às 11h / 13h30 às 15h30	Sala da Assistência Religiosa / Capela

- Horário e Locais de Atendimento:  
**ComForS:** segunda, quarta e quinta, de 09h30 às 11h00 e 13h30 às 15h30.  
**AMRJ:** terças-feiras 09:30 às 11h00 (submarinos atracados).  
 (\*) Atendimento exclusivo para militares dos submarinos atracados no AMRJ.

## **6.1.2 - CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO NO ATENDIMENTO**

- O Serviço de Assistência Religiosa conta com uma sala para os atendimentos individuais, reuniões, estudos e uma capela para as cerimônias religiosas, tais como, missas, cultos, batizados, casamentos, orações e meditações dos militares e servidores civis. Ambos os recintos são sempre bem cuidados, limpos e arrumados, visando propiciar um ambiente agradável, acolhedor e confortável.

- O usuário poderá aguardar os atendimentos sentado nas cadeiras, tendo também a disposição água tratada para consumo e banheiros.

## **6.1.3 - MISSAS E CULTOS**

SEGUNDA-FEIRA	11h30	Catequese/ Sala da Assistência Religiosa
TERÇA-FEIRA	11h30	Missa ETAM/AMRJ – Para Submarinistas
QUARTA-FEIRA	11h30	Culto Capela Nossa Senhora dos Navegantes
QUINTA-FEIRA	11h30	Missa Capela Nossa Senhora dos Navegantes

## **6.1.4 - PROGRAMAS E PROJETOS**

Estão em vigor os seguintes Programas do Serviço de Assistência Religiosa no âmbito da Força de Submarinos:

- **CURSOS DE FORMAÇÃO PERMANENTE NA FÉ**

Catecumenato de Iniciação Cristã - preparação dos militares e servidores civis que ainda não celebraram os Sacramentos Católicos de Iniciação Cristã e para os demais que desejarem Catequese, toda segunda-feira 11h30 da manhã, na Sala da Assistência Religiosa.

- **PROGRAMA CONHECENDO A PALAVRA DE DEUS**

Visando aprofundar a experiência com a SAGRADA ESCRITURA e incentivar a leitura e consulta à Bíblia, realiza-se uma JORNADA BÍBLICA no mês de setembro.

- **ENCONTRO DE ORAÇÃO/FORMAÇÃO PARA JOVENS**

Realização de retiros de formação/oração para os jovens militares que desejam ter uma experiência mais profunda na sua fé, com ampla divulgação das datas e locais na OM sede da Capelania e nas OM apoiadas

- **ENCONTRO DE FAMÍLIAS**

Realização de Encontro de Famílias Anual para os casais militares, com ampla divulgação das datas e locais na OM sede da Capelania e nas OM apoiadas.

- **PEREGRINAÇÃO A SANTUÁRIOS**

Visitas aos Santuários do Cristo Redentor no Rio de Janeiro e a Peregrinação Militar ao Santuário de Nossa Aparecida em Aparecida/SP, de forma a celebrar mais intensamente a pertença à Igreja, e conviver com os militares e outros grupos que forem aos mesmos locais.

- **PROJETO DE VISITA A ENTIDADES FILANTRÓPICAS**

A Capelania realiza visitas esporádicas a instituições que trabalham com pessoas carentes, propondo-se a vivência dos valores cristãos, civis e militares, como também, o fortalecimento de vínculos com a sociedade civil.

## **6.2 – ADICIONAL DE COMPENSAÇÃO ORGÂNICA (ACO)**

ACO é a parcela remuneratória, existente no Sistema de Pagamento da Marinha do Brasil (SISPAG-MB), que implementa os benefícios financeiros decorrentes do exercício das Atividades Especiais de Imersão e Mergulho.

A parcela do ACO será percebida de duas formas: integral ou por quotas incorporadas. A quota do ACO corresponde ao valor de um décimo do ACO integral e poderá ser incorporada definitivamente à remuneração do militar ao final de um período de 12 meses, contínuo ou não.

O ComForS tem como finalidade estabelecer as normas e controlar a percepção, incorporação, atualização e suspensão do Adicional de Compensação Orgânica (ACO) pelos militares da ativa no desempenho das Atividades Especiais de Imersão e Mergulho, respondendo ainda como Informante Qualificado (IQ) do SISPAG-MB.

Nos processos de pagamento realizados pelo ComForS, os documentos que originam a produção dos dados a serem remetidos ao Órgão Pagador são aqueles que permitem o enquadramento legal dos direitos e deveres do pessoal que tem vínculo de remuneração com a MB.

As possíveis alterações de pagamento do ACO são:

a) INCLUSÃO: início da percepção do ACO;

b) ALTERAÇÃO (PAGAMENTO): reabertura de PP (Plano de Prova) interrompido ou conclusão de PP vencido, inclusive aquelas realizadas “em tempo”, com efeitos remuneratórios retroativos;

c) RETIRADA : quando um PP for interrompido ou vencido, ou por ocasião da opção pela retirada de um ACO em substituição por outro ACO;

d) ALTERAÇÃO (CARGA): quando um PP interrompido ou vencido não for informado em tempo, gerando pagamento indevido ao militar; e

e) ALTERAÇÃO (PROMOÇÃO): por ocasião da promoção do militar, na percepção do ACO integral ou na atualização das quotas incorporadas.

A OS (Ordem de Serviço) é o documento de origem necessário para geração de efeitos financeiros pelo IQ-MB eferente ao ACO.

### **6.2.1 - SERVIÇO PRESTADO PELA ACO**

Consultoria no que tange ao controle, percepção, incorporação, atualização e suspensão do Adicional de Compensação Orgânica para as Atividades Especiais de Imersão e Mergulho.

### **6.2.2 - ATENDIMENTO**

O atendimento aos militares, no Comando da Força de Submarinos, ocorre todos os dias de rotina normal, por ordem de chegada na Sala de Estado, controlado pelo Contramestre, mesmo para os casos em que houver agendamento com o setor ACO da Seção de Organização.

## **7 - PESQUISA DE OPINIÃO**

Críticas, sugestões e elogios são recebidos como uma forma de contribuição para o processo de melhoria e aperfeiçoamento do atendimento prestado pelo ComForS por meio dos seguintes contatos:

- Telefone: (21) 2189-1310 / 2189-1070.
- E-mail: [comfors.rp@marinha.mil.br](mailto:comfors.rp@marinha.mil.br)

COORDENAÇÃO:

**CT RAFAEL FRAMBACH GUIMARÃES**

Ajudante da Seção de Organização

(21) 2189-1074

[rafael.frambach@marinha.mil.br](mailto:rafael.frambach@marinha.mil.br)

**CT (CN) GELCIMAR ANTÔNIO DE CARVALHO**

Capelão

(21) 2189-1966

[antonio.carvalho@marinha.mil.br](mailto:antonio.carvalho@marinha.mil.br)

<https://www.marinha.mil.br/comfors/>