

MARINHA DO BRASIL
COMANDO-GERAL DO CORPO DE FUZILEIROS NAVAIS



COMANDO DO PESSOAL DE FUZILEIROS NAVAIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2020

AUTORIDADES DA CADEIA DE COMANDO

Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra Ilques Barbosa Junior

Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais

Almirante de Esquadra (FN) Paulo Martino Zuccaro

Comandante do Pessoal de Fuzileiros Navais

Vice-Almirante (FN) Roberto Rossatto



SUMÁRIO

Apresentação	5
Identidade Organizacional do CPesFN	6
Histórico	6
Missão	6
Tarefas	7
Visão de Futuro	8
Organograma	9
Núcleo de Assistência Social – NAS	10
Serviços prestados	10
Público-Alvo	10
Organizações Militares assistidas pelo NAS	10
Principais intervenções	10
Acesso ao atendimento	11
Condições de limpeza e conforto	11
Compromisso e Padrão de Qualidade	11
Departamento de Recrutamento e Seleção	12
Serviços prestados	12
Formas de obtenção de informações	12
Locais de inscrição	12
Documentos necessários para efetuar inscrição	14
Critério de atendimento	14
Tempo de espera para atendimento	15
Condições de limpeza e conforto	15
Reclamações e sugestões	15

Compromisso e Padrão de Qualidade	15
Departamento de Veteranos e Dependentes	16
Serviços prestados pelo Departamento	16
Serviços prestados pelos Postos de atendimento	17
Localização dos Postos de atendimento a Veteranos do CFN no Rio de Janeiro	17
Horário de atendimento	17
Localização dos Postos de atendimento a Veteranos do CFN fora do Rio de Janeiro	17
Documentos necessários ao atendimento	17
Critérios de atendimento	18
Prazo para prestação de serviço	18
Tempo de espera para atendimento	18
Condições de limpeza e conforto	18
Reclamações e sugestões	19
Compromisso e Padrão de Qualidade	19



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pelo Decreto nº 9.904, de 17 de julho de 2017, revogando o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, é elaborada por órgãos ou entidades vinculados ao Poder Público Federal. O documento visa informar aos usuários quais os serviços prestados pelo órgão ou entidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos, trazendo informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos.

É aplicável principalmente, mas não exclusivamente, às Organizações Militares que possuem atendimento ao público interno ou externo.

Decreto nº 9.904, de 17 de julho de 2017:

“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.”

Nesse intuito, o Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário salientando a necessidade da efetiva colaboração do público atendido para a melhoria contínua dos serviços prestados.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

HISTÓRICO

O Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais é Organização Militar subordinada ao Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais, situado na Fortaleza de São José, no Rio de Janeiro.

A história da Organização se inicia em 1966, pelo Decreto nº 58.302, com a denominação inicial de Organização de Apoio do Corpo de Fuzileiros Navais. Em janeiro de 1971, passou por uma modificação em sua designação alterada para Comando de Apoio do Corpo de Fuzileiros Navais (CApCFN), até que, em 1995, o Ministro da Marinha, em suas Orientações Ministeriais, reorganizou o Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais (CGCFN) dividindo o CApCFN em Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais e Comando do Material de Fuzileiros Navais. Assim, o CPesFN foi criado pela Portaria Ministerial nº 11, de 10 de janeiro de 1997 e ativado em 20 de março do mesmo ano.

As atividades da OM foram regulamentadas pela Portaria nº 89, de 21 de março de 1997, do Chefe do Estado-Maior da Armada e, posteriormente, alterada pela Portaria nº 38, de 13 de agosto de 1998, do CGCFN, sendo revogada pela Portaria nº 24, de 15 de maio de 2002, do CGCFN, que foi revogada pela Portaria nº 29, de 12 de março de 2012, do CGCFN, tendo sido revogada pela Portaria nº 65, de 21 de maio de 2012, do CGCFN. Passa o CPesFN a ter suas atividades e organização estruturadas pelo Regulamento aprovado pela Portaria nº 95, de 10 de agosto de 2015, do CGCFN. Revogada a Portaria anterior, passa o CPesFN a ter suas atividades e organização estruturadas pelo Regulamento aprovado pela Portaria nº 38. De 17 de fevereiro de 2016, do CGCFN.

MISSÃO

O CPesFN tem o propósito de exercer as atividades inerentes à administração geral do pessoal Fuzileiro Naval, cuidando das questões relacionadas ao preparo técnico e carreira, enquanto na ativa, à sua situação na inatividade, bem como às atividades relacionadas ao controle e gerenciamento de seus dependentes.

TAREFAS

Para exercer a missão, cabem ao CPesFN as seguintes tarefas:

I – executar a gerência executiva e a coordenação técnica do pessoal Fuzileiro Naval no contexto do Sistema de Planejamento de Pessoal da Marinha (SPP), compreendendo:

a) supervisionar o processo de elaboração, análise e atualização das Tabelas de Lotação (TL);

b) dirigir, controlar e executar as atividades atinentes à carreira, ao recrutamento e à exclusão do Serviço Ativo da Marinha (SAM) dos Oficiais e Praças Fuzileiros Navais, exceto no que couber à Diretoria do Pessoal Militar da Marinha (DPMM);

c) dirigir, executar, controlar e acompanhar os cursos destinados ao pessoal Fuzileiro Naval, exceto no que couber à Diretoria de Ensino da Marinha (DEnsM); e

d) desenvolver as atividades referentes ao planejamento do preparo, da mobilização e da desmobilização do subsistema do pessoal Fuzileiro Naval.

II - controlar e gerenciar os veteranos Fuzileiros Navais e os dependentes dos Fuzileiros Navais;

III - estabelecer intercâmbios com entidades públicas ou privadas, referentes aos assuntos de sua competência; e

IV - supervisionar as atividades e os serviços administrativos e técnicos executados pelas Organizações Militares (OM) subordinadas.

Em situação de mobilização, conflito, Estado de Defesa, Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública, intervenção federal e em regimes especiais, cabem ao CPesFN as tarefas que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização Marítima, bem como aquelas emanadas pelo Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecido, no âmbito da Marinha do Brasil, como uma organização de excelência em gestão de pessoal e na administração da carreira dos Fuzileiros Navais, os seus dependentes e beneficiários, desenvolvendo seus processos em observância aos princípios éticos de compromisso, de responsabilidade social e de transparência, com ênfase na força de trabalho e com o foco em resultado, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento e modernização do CFN e para a execução das tarefas do Poder Naval.



NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Núcleo de Assistência Social do CPesFN destina-se a prestar atendimento integral e humanizado nas áreas de Serviço Social, Direito e Psicologia, intervindo sobre dificuldades apresentadas no cotidiano dos usuários, promovendo apoio ao pronto emprego do contingente ou facilitando o acesso a informações de interesse coletivo associadas à cidadania, aos direitos sociais, à saúde e à qualidade de vida.

SERVIÇOS PRESTADOS

As três áreas de conhecimento que compõem a Assistência Social do NAS (Serviço Social, Psicologia e Direito) atuam por meio de atendimento individual e coletivo, quer seja pela busca espontânea dos usuários, ou por meio de atividades programadas que abordem temas relevantes para o público-alvo.

PÚBLICO-ALVO

Militares e servidores civis da ativa lotados nas OM situadas na Fortaleza São José e seus dependentes.

OM ASSISTIDAS PELO NAS

- Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais;
- Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais;
- Comando do Material de Fuzileiros Navais;
- Batalhão Naval, e
- Companhia de Polícia do Batalhão Naval.

PRINCIPAIS INTERVENÇÕES

- Assistência Jurídica

Orientação jurídica sobre direito do consumidor, família, adoção, pensão alimentícia, divórcio, além de encaminhamentos aos órgãos públicos e privados de representação judicial, dentre outras;

- Assistência Psicológica

Atendimento psicoterápico de curta duração, aconselhamento psicológico, controle do estresse, dentre outras;

- Assistência em Serviço Social

Atuação preventiva e protetiva sobre temas como qualidade de vida no trabalho, educação financeira, apoio socioeconômico, violência doméstica, dependência química, empregabilidade, dentre outros.

ACESSO AO ATENDIMENTO

O atendimento no NAS é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 11h e das 13h30 às 15h30. Os interessados poderão agendar o atendimento pelo telefone (21) 2126-5135, ou comparecer pessoalmente no endereço localizado abaixo. Os usuários poderão contar ainda, em suas próprias OM, com o apoio dos Elementos de Ligação para orientação inicial dos serviços prestados pelo Núcleo.

NAS – CPesFN

Fortaleza de São José – Ilha das Cobras, s/nº Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21091-000

Telefone: (21) 2126-5135

Sistema: (8113) 5135.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO

O NAS dispõe de instalações equipadas com ar-condicionado, ambiente de espera e sanitários que garantem a acessibilidade a pessoas com deficiências. Além disso, as salas de atendimento individual permitem aos profissionais realizarem a escuta sigilosa e estão localizadas distante da sala de espera.

COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE

O Núcleo de Assistência Social do CPesFN se compromete a prestar atendimento claro, respeitoso e cordial aos usuários, acolhendo suas demandas em conformidade com os princípios éticos das áreas de conhecimento que o integram.



DEPARTAMENTO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O Departamento de Recrutamento e Seleção planeja, executa, coordena e controla as atividades inerentes à realização dos Concursos de Admissão aos Cursos de Formação de Soldados Fuzileiros Navais e de Sargentos Músicos do Corpo de Fuzileiros Navais da Marinha do Brasil, desde a confecção e publicação dos editais até a apresentação nos Órgãos de Formação.

SERVIÇOS PRESTADOS

Inscrições para os seguintes concursos:

- Concurso de Admissão ao Curso de Formação de Soldados Fuzileiros Navais (C-FSD-FN), e
- Concurso de Admissão ao Curso de Formação de Sargentos Músicos do Corpo de Fuzileiros Navais (C-FSG- MU-CFN).

FORMAS DE OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

Os interessados poderão obter informações sobre inscrições, editais, resultados de concursos e concursos em andamento, do seguinte modo:

Presencial – nos locais de inscrição;

Internet – por meio do e-mail cpesfn.concurso@marinha.mil.br, na página www.marinha.mil.br/cpesfn, no link “Concursos”, e na página www.marinha.mil.br/cgcfm, no link “Concursos para o CFN”; e

Telefônico – Tel.: (21) 2101-0899 - de segunda a sexta- feira, das 08h às 11h30 e das 13h às 15h30.

LOCAIS DE INSCRIÇÃO

No Rio de Janeiro – Posto de Recrutamento do Corpo de Fuzileiros Navais no Rio de Janeiro – de segunda a sexta- feira, das 08h às 11h30 e das 13h às 15h30, exceto nos feriados e dias de licença administrativa.

Endereço: Av. Brasil nº 10.590 – Penha – Rio de Janeiro – RJ, CEP- 21012-350 – CEFAN – Tel.: (21) 2101-0899.

Fora do Rio de Janeiro

As seguintes Organizações Militares da Marinha do Brasil prestam apoio no atendimento voltado para os concursos realizados pelo CPesFN:

Aracaju (SE)	Capitania dos Portos de Sergipe (SE) – Avenida Ivo Prado, nº 752 – São José – Aracaju – SE. CEP: 49015-070 – Tel.: (79) 3211-1666 e 3211-7365.
Belém (PA)	Escola de Formação de Reservistas Navais - EFRN (BNVC), localizado na Rodovia Artur Bernardes s/nº, Val de Cães – Belém – PA – CEP: 66110-30 – Tel: (91) 3216-4361.
Brasília (DF)	Centro de Instrução e Adestramento de Brasília - BR 040 - Km 4,5, Santa Maria, Brasília – DF. CEP: 72.501-100, Tel.: (61) 3394-5832.
Florianópolis (SC)	Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina – Av. Marinheiro Max Schramm, nº 3028 – Estreito – Florianópolis – SC. CEP: 88095-000. Tel: (48) 3298-5070 ou 3298-5050 R-2121.
Fortaleza (CE)	Escola de Aprendizes-Marinheiros do Ceará – Avenida Coronel Filomeno Gomes s/nº – Jacarecanga – Fortaleza – CE. CEP: 60010-280. Tel.: (85) 3288-4734.
Foz do Iguaçu (PR)	Capitania Fluvial do Rio Paraná Rua Barão Do Rio Branco, 170 - Centro - Foz Do Iguaçu - Pr - Brasil - CEP 85851-310. Tel: (45) 3523-2332.
João Pessoa (PB)	Capitania dos Portos da Paraíba – Rua Barão do Triunfo, 372 – Varadouro – João Pessoa –PB. CEP: 58010-400. Tel.: (83) 3241-2805.
Ladário (MS)	Grupamento de Fuzileiros Navais de Ladário – Rua 14 de Março s/nº - Ladário – MS. CEP: 79370-000 – Tel.: (67) 3234-1242.
Maceió (AL)	Capitania dos Portos de Alagoas – Rua do Uruguai, nº 44 – Jaraguá – Maceió – AL. CEP: 57025-120. Tel.: (82) 3215-5810.
Manaus (AM)	1º Batalhão de Operações Ribeirinhas – BR 319 – Km 4,5 – Distrito Industrial- Manaus – AM. CEP: 69075-510 – Tel.: (92) 2123-4707.
Natal (RN)	Grupamento de Fuzileiros Navais de Natal – Rua Marcílio Dias s/nº - Quintas – Natal – RN. CEP: 59040-060 – Tel: (84) 98169-5751, ramal 2112.
Paranaguá (PR)	Capitania dos Portos do Paraná – Rua Benjamin Constant, nº 707 – Centro Histórico – Paranaguá - PR. CEP: 83203-190 – Tel.: (41)3422-3033.
Parnaíba (PI)	Capitania dos Portos do Piauí - Av. Nações Unidas nº 530 - CARMO - Parnaíba - PI – CEP: 64200-040 – Tel: (86) 3321-2770.

Porto Alegre (RS)	Capitania Fluvial de Porto Alegre – Rua dos Andradas, nº 386 – Centro - Porto Alegre – RS. CEP: 90020-000 – Tel.: (51) 3225-4782, ramais 218.
Recife (PE)	Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco – Avenida Olinda s/nº - Complexo do Salgadinho - Olinda – PE. CEP: 53010-000 – Tel.: (81) 3412-7615.
Rio Grande (RS)	Comando do 5º Distrito Naval – Rua Almirante Cerqueira e Souza, nº 197 Centro – Rio Grande (RS) CEP: 96201-260. Tel.: (53) 3233-6106.
Salvador (BA)	Grupamento de Fuzileiros Navais de Salvador – Avenida da França nº 1300 – Comércio – Salvador – BA. CEP: 40010-000 – Tel.: (71) 3415-2610 ou (71) 3415-2689.
Santana (AP)	Capitania dos Portos do Amapá - Rua Cláudio Lúcio Monteiro, nº 2000 - Daniel - Santana - AP – CEP: 68925-000 – Tel: (96) 3281-5480.
Santarém (PA)	Capitania Fluvial de Santarém - Av. Tapajós, nº 1937 - Aldeia – Santarém - PA – CEP: 68040-000 – Tel: (93) 3522-2870.
São Luis (MA)	Capitania dos Portos do Maranhão – Avenida D. Pedro II, nº 02 - Centro – São Luis – MA. CEP: 65010-450 – Tel: (98) 2107-0150 / 2107-0154.
São Paulo (SP)	Comando do 8º Distrito Naval – Rua Sena Madureira, nº 776 – Vila Clementino – São Paulo – SP. CEP: 04022-002 – Tel.: (11) 5080-4797, 5080-4859. Endereço eletrônico: www.com8dn.mar.mil.br , link “Concursos”.
Uruguaiana – (RS)	Delegacia Fluvial de Uruguaiana – Rua Domingos de Almeida, nº 1194 – Centro – Uruguaiana – RS. CEP: 97.500-002 – Tel.: (55) 3412-1088 ou 3412-2337.
Vitória (ES)	Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo – Enseada de Inhoá s/nº - Prainha - Vila Velha – ES - CEP: 29100-900 – Tel.: (27) 3041-5417 ou 3041-5400.

DOCUMENTOS ORIGINAIS NECESSÁRIOS PARA EFETUAR A INSCRIÇÃO

Documento oficial de identificação com fotografia, e

CPE.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento é feito por ordem de chegada e são priorizados os atendimentos a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes e lactantes, conforme preconizado no art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O atendimento presencial na sede do Rio de Janeiro é imediato.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO

O Posto de Recrutamento do CFN, no Rio de Janeiro, dispõe de instalações de atendimento com ar-condicionado, cadeiras e sanitários. As 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 seus usuários.

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

O usuário pode apresentar sugestões e reclamações, utilizando os seguintes meios:

Telefone: (21) 2101-0899;

Carta: endereçada ao Posto de Recrutamento do CFN no Rio de Janeiro - Av. Brasil nº 10.590 - Penha - Rio de Janeiro - RJ. CEP: 21012-350 - CEFAN;

E-mail: cpesfn.concurso@marinha.mil.br; e

Pessoalmente: no Posto de Recrutamento do CFN no Rio de Janeiro.

Todas as reclamações e sugestões recebidas pelo Departamento de Recrutamento e Seleção do CPesFN serão prontamente respondidas.

COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE

O Departamento de Recrutamento e Seleção do CPesFN se compromete a prestar atendimento claro, objetivo, respeitoso e cordial, não medindo esforços para acolher as demandas dos candidatos e usuários dos serviços.



DEPARTAMENTO DE VETERANOS E DEPENDENTES

Ao passar para a inatividade, o militar Fuzileiro Naval terá o Departamento de Veteranos e Dependentes do CPesFN como canal de comunicação com o CFN e com a Marinha, para tratar dos assuntos administrativos que porventura venham a surgir.

SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE VETERANOS E DEPENDENTES

- Recadastramento;
- Atualização de dados biográficos;
- Fixação de Proventos de Militares ao passarem para a inatividade;
- Reforma por Idade-Limite de permanência na Reserva;
- Apostila de proventos;
- Recebimento de Requerimento diversos;
- Confecção de Declaração de Dependentes;
- Confecção de Declaração de Beneficiários, e
- Autorização de Inspeção de Saúde para concessão dos seguintes benefícios :
 - Reforma de Militar da RMI;
 - Concessão de Auxílio Invalidez;
 - Alteração de Situação na Inatividade;
 - Isenção de Pagamento de Imposto de Renda;
 - Revisão de Reforma para Retorno ao SAM;
 - Revisão de Reforma Relacionada ao Serviço;
 - Revisão de Reforma por Idade-Limite;
 - Verificação de Preexistência de Doença Especificada na Lei e Incapacidade;
 - Verificação de Preexistência de Invalidez;
 - Dependência de Família de Militar, e
 - Outras concessões.

SERVIÇOS PRESTADOS PELOS POSTOS DE ATENDIMENTO

- Recadastramento;
- Atualização de dados biográficos;
- Confeção de Declaração de Dependentes;
- Confeção de Declaração de Beneficiários;
- Requerimento de Inspeção de Saúde, e
- Requerimentos diversos.

LOCALIZAÇÃO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO A VETERANOS DO CFN NO RIO DE JANEIRO

Posto de Atendimento do Centro de Educação Física Almirante Adalberto Nunes (CEFAN) – Av. Brasil nº 10.590- Penha – Tel.: 2101-0897; e

Posto de Atendimento do HCM - (próximo à entrada do HCM) – Tel.: 2126-5115.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira das 08h30 às 12h e das 13h30 às 16h, exceto nos feriados e dias de licença administrativa.

LOCALIZAÇÃO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO AOS VETERANOS DO CFN FORA DO RIO DE JANEIRO

O atendimento será prestado pelas OMAC (Organizações Militares de Apoio e Contato), listadas no site do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha: www.sipm.mar.mil.br.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS AO ATENDIMENTO

Recadastramento (deve ser realizado no mês de aniversário do veterano militar)

- Identidade;
- Comprovante de Residência, e
- Certidão de Casamento ou Certidão de Nascimento (conforme o caso).

Obs.: Os veteranos que não se recadastrarem no mês do seu aniversário poderão ter seu pagamento bloqueado.

Atualização de Dados Biográficos

- Identidade (original e cópia), e
- Certidão de Casamento (com a devida averbação, conforme o caso) ou Certidão de Nascimento.

Solicitação de Inspeção de Saúde

- Identidade (original e cópia);
- Bilhete de Pagamento (original e cópia), e
- Comprovante de Residência (original e cópia).

Obs.: Para concessão ou renovação de dependentes as certidões devem ser emitidas há menos de dois anos.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

O atendimento é feito por ordem de chegada e são priorizados os atendimentos a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes e lactantes, conforme preconizado no art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os processos em tramitação serão analisados em até noventa (90) dias, desde que não requeiram maior prazo, por sua complexidade.

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

O tempo de espera para atendimento presencial é de até trinta (30) minutos.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO

Os Postos de Atendimento a Veteranos do CFN, no Rio de Janeiro, possuem instalações acessíveis para cadeirantes, com rampa de acesso, banheiro e vaga de estacionamento, dispõem, ainda, de sala de espera. Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem-estar aos seus usuários.

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

O CPesFN, no seu Departamento de Veteranos e Dependentes, possui serviço de Ouvidoria, por meio do qual, o usuário pode apresentar reclamações e sugestões, utilizando os meios abaixo citados:

- Telefone: (21) 2126-5063;
- Carta: endereçada ao Serviço de Ouvidoria do CPesFN - Fortaleza de São José, s/nº - Ilha das Cobras, Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20.091-000;
- Pessoalmente: de segunda a sexta-feira das 09h às 11h30 e das 13h30 às 15h30, exceto nos feriados e dias de licença administrativa, e
- E-mail: cpesfn.comsoc@marinha.mil.br

Todas as reclamações e sugestões recebidas pela Ouvidoria serão prontamente respondidas aos usuários.

COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE

O Departamento de Veteranos e Dependentes do CPesFN se compromete a prestar um atendimento objetivo, respeitoso, cordial, atencioso, com empenho e extremo zelo.