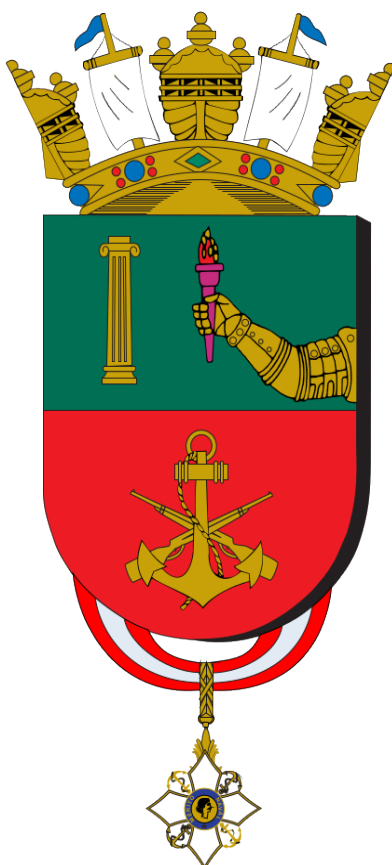


MARINHA DO BRASIL
COMANDO-GERAL DO CORPO DE FUZILEIROS NAVAIS



COMANDO DO PESSOAL DE FUZILEIROS NAVAIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2021

AUTORIDADES DA CADEIA DE COMANDO**Comandante da Marinha**

Almirante de Esquadra Almir Garnier Santos

Comandante-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais

Almirante de Esquadra (FN) Jorge Armando Nery Soares

Comandante do Pessoal de Fuzileiros Navais

Vice-Almirante (FN) Roberto Rossatto



SUMÁRIO

Apresentação.....	5
Identidade organizacional do CPesFN.....	6
Histórico	6
Missão.....	6
Tarefas.....	6
Visão de futuro.....	7
Organograma.....	8
Núcleo de assistência social – NAS.....	9
Serviços Oferecidos.....	9
Público-alvo	9
OM assistidas pelo NAS.....	9
Principais intervenções.....	9
Informação sobre atendimento.....	9
Documentos necessários para acessar o serviço, tempo de espera para o atendimento e critérios de atendimento.....	10
Etapas para processamento do serviço.....	10
Prazo para prestação de serviços.....	10
A forma da prestação de serviços.....	10
Formas de comunicação do usuário com o NAS e procedimentos para gerir e responder sugestões e reclamações.....	10
Prazo para a realização dos serviços.....	10
Mecanismos de comunicação com os usuários.....	10
As etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos.....	11
Mecanismos para consulta pelos usuários a cerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado.....	11
Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento.....	11
Elementos básicos para sistema de sinalização visual das unidades de atendimento.....	11
Condições de limpeza e conforto.....	11
Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível	11
Departamento de Recrutamento e Seleção	12
Serviços oferecidos.....	12
Requisitos necessários para efetuar inscrição no CP-C-FSD-FN.....	12
Requisitos necessários para efetuar inscrição no CP-C-FSG-MU-CFN.....	13

Documentos necessários para efetuar inscrição no CP-C-FSD-FN.....	13
Documentos necessários para efetuar inscrição no CP-C-FSG-MU-CFN.....	14
Etapas para processamento dos serviços.....	14
Prazo para prestação dos serviços.....	14
Forma de prestação dos serviços.....	14
Formas de comunicação com os candidatos.....	14
Locais e formas de acessar os serviços.....	15
Usuários que farão jus à prioridade no atendimento.....	16
Tempo de espera para o atendimento.....	16
Prazo para realização do serviço.....	16
Mecanismos de comunicação com o usuário.....	16
Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações.....	17
Etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos.....	17
Mecanismos para consulta pelos usuários acerca das etapas cumpridas e pendentes para a realização do serviço solicitado.....	17
Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento.....	17
Elementos básicos para sistema de sinalização visual das unidades de atendimento.....	17
Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, a limpeza e o conforto.....	17
Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível.	17
Departamento de Veteranos e Dependentes.....	18
Serviços oferecidos	18
Serviços prestados pelos postos de atendimento.....	21
Localização dos postos de atendimento aos veteranos do CFN no Rio de Janeiro.....	21
Horário de atendimento.....	21
Localização dos postos de atendimento aos veteranos do CFN fora do Rio de Janeiro.....	22
Prazo para prestação do serviço.....	22
Tempo de espera para atendimento.....	22
Condições de limpeza e conforto.....	22
Reclamações e sugestões.....	22



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 consecução do seu propósito, 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 Mestre de Força de Trabalho (TMFT);

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;

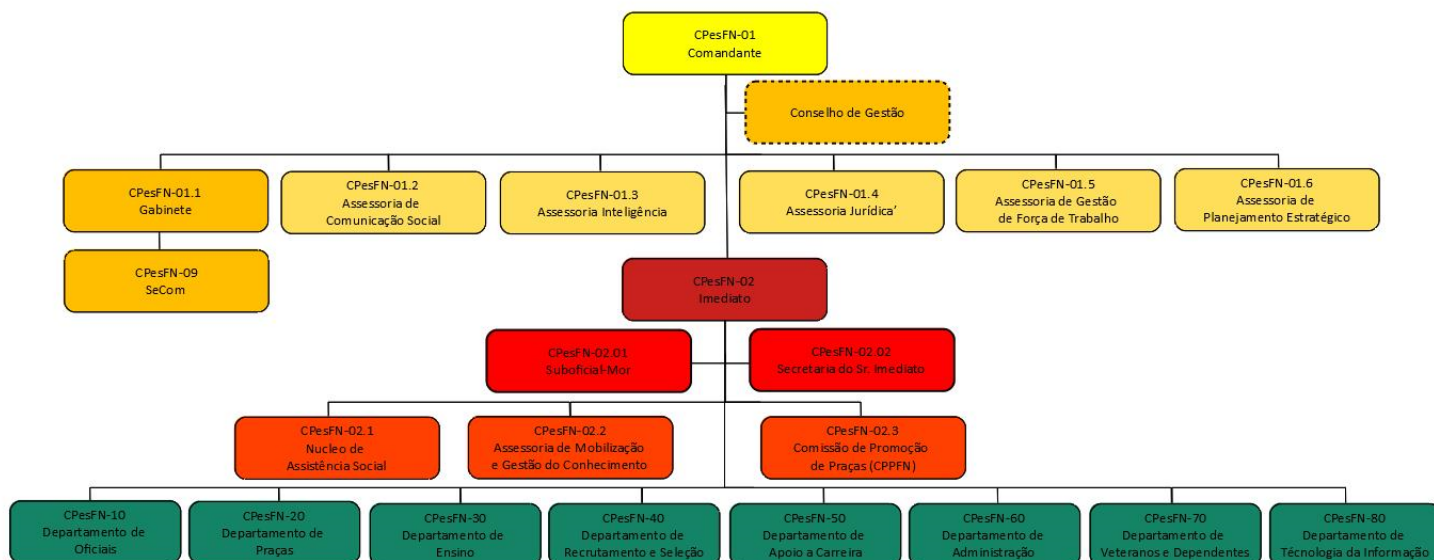
III - estabelecer intercâmbios com entidades públicas ou privadas, referentes aos assuntos de sua competência; e

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 referencial de Excelência em Gestão de Recursos Humanos no âmbito da MB até 2023, gerindo os Recursos Humanos do CFN de forma ética, eficiente, meritória, transparente e sustentável.

ORGANOGRAMA





NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Núcleo de Assistência Social do Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais 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 associada a cidadania, aos direitos sociais, a saúde e a 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**

- I- Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais;
- II- Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais;
- III- Comando do Material de Fuzileiros Navais;
- IV- Batalhão Naval, e
- V- Companhia de Polícia do Batalhão Naval.

● **PRINCIPAIS INTERVENÇÕES**

I- 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;

II- Assistência Psicológica

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

III- 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.

● **INFORMAÇÕES SOBRE 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 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 Sistelma: (8113) 5135.

- **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO, TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO E CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO.**

O acesso ao atendimento inicial, dar-se-á por meio da Papeleta de Encaminhamento indicando a área profissional na qual o usuário necessita de atendimento. Os dependentes serão atendidos sem que haja necessidade de apresentação da Papeleta.

O tempo de espera para o atendimento presencial, pela Equipe Técnica, será de 30 (trinta) minutos, no máximo.

Para o atendimento prioriza-se: gestantes, idosos (pessoas acima de 60 anos de idade), pessoas com crianças de colo e os portadores de necessidades especiais.

- **ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

I- Entrar em contato com a Secretaria do NAS;

II- Agendar atendimento/avaliação inicial;

III- Acolhimento do militar/dependente por ocasião do comparecimento ao NAS de acordo com a sua demanda;

IV- Triagem de verificação do Serviço solicitado;

V- Inclusão nos programas do Serviço de Assistência Social da MB ou Encaminhamento para Órgãos extra MB; e

VI- Finalização do Atendimento através de Pesquisa de satisfação.

- **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Os prazos para prestação de Serviços são de caráter imediato mediante comparecimento ou teleatendimento.

- **A FORMA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Prestação de Serviço presencial, eventualmente, por telefone por um dos profissionais da equipe técnica especializada em Serviço Social, Assessoria Jurídica e/ou Psicologia.

- **FORMAS DE COMUNICAÇÃO DO USUÁRIO COM O NAS E PROCEDIMENTOS PARA GERIR E RESPONDER SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Para dúvidas, consulta ao andamento das solicitações, sugestões e reclamações, o usuário poderá entrar em contato com o NAS:

I- Pessoalmente: de segunda a sexta-feira das 09h às 11h30 e das 13h30 às 15h30;

II- Por telefone: (21) 2126-5135; e

III- E-mail: cpesfn.nas@marinha.mil.br.

- **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os prazos para realização dos serviços são variados conforme o desdobramento das solicitações apresentadas.

- **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

A comunicação com os usuários, de caráter geral, é realizada através de:

I- Publicação de Matéria em Plano do Dia;

II- Publicação de Matéria na Pagina Oficial do CPesFN na Intranet; e

III- Divulgações de Informações e Projetos na Pagina Oficial do CPesFN na Internet.

A comunicação com os usuários, de caráter individual, é realizada através de contato telefônico e agendamento para atendimento de retorno.

- **AS ETAPAS PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS AS ESTIMATIVAS DE PRAZOS**

I- Inclusão do Militar/dependente nos programas específico de acordo com a sua demanda; e

II- Resolução dar-se-á, sendo o prazo variável conforme a demanda apresentada.

- **MECANISMOS PARA CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Os usuários poderão acompanhar as solicitações através de contato telefônico ou presencialmente junto a Secretaria do NAS.

- **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

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.

- **ELEMENTOS BÁSICOS PARA SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO**

Sinalização através de placa existente na entrada da Fortaleza São José.

- **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.

Todas as salas de atendimento e secretaria do NAS são sinalizadas por meio de placas de identificação. Além disso, as salas de atendimento individual permitem aos profissionais realizarem a escuta sigilosa e estão localizadas distantes da sala de espera.

- **PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO ESTIVER INDISPONÍVEL**

Através de contatos telefônicos e/ou presenciais no NAS



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 OFERECIDOS

Inscrições para os seguintes concursos:

I- Concurso Público de Admissão ao Curso de Formação de Soldados Fuzileiros Navais (C-FSD-FN); e

II- Concurso Público de Admissão ao Curso de Formação de Sargentos Músicos do Corpo de Fuzileiros Navais (C-FSG- MU-CFN).

● REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA EFETUAR INSCRIÇÃO NO CP-C-FSD-FN

I- Efetuar a inscrição pela internet, utilizando meios próprios ou nos locais de inscrição listados nos **“LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR OS SERVIÇOS”**

II- ser brasileiro, do sexo masculino;

III- ser voluntário;

IV- ter 18 anos completos e menos de 22 anos de idade no primeiro dia do mês de janeiro do ano em que o curso é realizado, nos termos da Lei no 12.704, de 08 de agosto de 2012;

V- não ser isento do Serviço Militar;

VI- realizar a pré-inscrição, pela Internet ou nos locais de inscrição e pagar a taxa de inscrição, no horário bancário dos diversos estados do país, no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) em qualquer agência bancária;

VII- estar em dia com as obrigações militares e eleitorais (art. 14, parágrafo 1º, inciso I da Constituição Federal e art. 2º da Lei nº 4.375/64 – Lei do Serviço Militar);

VIII- ter concluído, com aproveitamento, o ensino médio ou curso equivalente, em estabelecimento de ensino reconhecido oficialmente. Caso seja portador de documentação escolar expedida por instituições estrangeiras, deverá apresentar Declaração de Equivalência ao Ensino Médio, emitida pelo órgão competente da Secretaria de Estado de Educação;

IX- não ter sido desligado do Serviço Ativo, a bem da disciplina, por qualquer Força Armada ou Auxiliar, bem como, não ter sido desligado de curso de formação militar por excesso de faltas ou por má conduta;

X- ter altura mínima de 1,54m e máxima de 2,00m;

XI- não ter sido considerado incapaz para o serviço militar em qualquer Força Armada ou Auxiliar;

XII- se militar, ter graduação inferior a Cabo. Os militares deverão apresentar declaração da Unidade informando sua situação na ativa. Os Soldados reservistas de 1ª e 2ª Categoria, oriundos ou não dos Tiros de Guerra, deverão apresentar declaração da Unidade indicando que não foram Cabos na ativa;

XIII- não possuir deficiência física ou qualquer outra contra indicação, de acordo com os padrões psicofísicos da Marinha, conforme previsto no anexo B;

- XIV- estar em condições de saúde para realizar a Inspeção de Saúde e o Teste de Aptidão Física de Ingresso;
- XV- ter boa conduta social e não possuir antecedentes criminais;
- XVI- ter idoneidade moral e bons antecedentes para integrar o Corpo de Praças de Fuzileiros Navais (art.11 da Lei nº 6.880/80 – Estatuto dos Militares);
- XVII- possuir registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); e
- XVIII- Constitui condição essencial para ingresso e permanência nos órgãos de formação ou graduação de oficiais e de praças, que os mantenham em regime de internato, de dedicação exclusiva e de disponibilidade permanente peculiar à carreira militar, não ter filhos ou dependentes, não ser casado ou constituir união estável, por ser incompatível com o referido regime exigido para a sua formação ou sua graduação.

- **REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA EFETUAR INSCRIÇÃO NO CP-C-FSG-MU-CFN**

I- Efetuar a inscrição pela internet, utilizando meios próprios ou nos locais de inscrição listados nos **“LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR OS SERVIÇOS”**

- II- ser brasileiro(a);
- III- ser voluntário(a);
- IV- ter 18 anos completos e menos de 25 anos de idade no primeiro dia do mês de janeiro do ano em que o curso é realizado, nos termos da Lei no 12.704, de 08 de agosto de 2012;
- V- não ser isento do serviço militar (somente para o sexo masculino);
- VI- realizar a pré-inscrição, pela Internet ou nos locais de inscrição e pagar a taxa de inscrição, no horário bancário dos diversos estados do país, no valor de R\$ 74,00 (setenta e quatro reais) em qualquer agência bancária;
- VII- estar em dia com as obrigações militares (somente sexo masculino) e eleitorais;
- VIII- ter concluído, com aproveitamento, o ensino médio ou curso equivalente, em estabelecimento de ensino reconhecido oficialmente. Caso seja portador de documentação escolar expedida por instituições estrangeiras, deverá apresentar Declaração de Equivalência ao Ensino Médio emitida pelo órgão competente da Secretaria de Estado de Educação;
- IX- não ter sido desligado do Serviço Ativo, a bem da disciplina, por qualquer Força Armada ou Auxiliar, bem como, não ter sido desligado de curso de formação militar por excesso de falta ou má conduta;
- X- ter altura mínima 1,54m e máxima 2,00m (ambos os sexos), nos termos da Lei no 12.704, de 08 de agosto de 2012;
- XI- não ter sido considerado incapaz para o serviço militar em qualquer Força Armada ou Auxiliar;
- XII- se militar, ter graduação inferior a Segundo-Sargento. Os militares deverão apresentar declaração da Unidade informando sua situação na ativa;
- XIII- não possuir deficiência física ou qualquer outra contraindicação, de acordo com os padrões psicofísicos da Marinha, conforme previsto no anexo B;
- XIV- estar em condições de saúde para realizar a Inspeção de Saúde e o Teste de Aptidão Física de Ingresso;
- XV- ter boa conduta social e não possuir antecedentes criminais;
- XVI- ter idoneidade moral e bons antecedentes para integrar o Corpo de Praças de Fuzileiros Navais (art. 11 da Lei no 6.880/80 - Estatuto dos Militares); e
- XVII- possuir registro no Cadastro de Pessoas Físicas.

- **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA EFETUAR INSCRIÇÃO NO CP-C-FSD-FN**

Documento oficial de identificação com fotografia e CPF.

- **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA EFETUAR INSCRIÇÃO NO CP-C-FSG-MU-CFN**

Documento oficial de identificação com fotografia e CPF.

- **ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DOS SERVIÇOS**

- **C-FSD-FN**

O concurso público de admissão ao C-FSD-FN será realizado sob a supervisão do CPesFN, em sete etapas, a saber:

I- Exame de Escolaridade (EE);

II- Verificação de Dados Biográficos (VDB);

III- Inspeção de Saúde (IS);

IV- Teste de Aptidão Física de Ingresso (TAF-i);

V- Avaliação Psicológica (AP);

VI- Verificação de Documentos (VD); e

VII- Procedimento de Heteroidentificação (PH) complementar à autodeclaração para os candidatos negros autodeclarados pretos ou pardos que optem pelas vagas reservadas.

- **C-FSG-MU-CFN**

O concurso público de Admissão ao C-FSG-MU-CFN será realizado em oito etapas, a saber:

I- Exame de Escolaridade (EE);

II- Prova Prática de Música (PP);

III- Verificação de Dados Biográficos (VDB);

IV- Inspeção de Saúde (IS);

V- Teste de Aptidão Física de Ingresso (TAF-i);

VI- Avaliação Psicológica (AP);

VII- Verificação de Documentos (VD); e

VIII- Procedimento de Heteroidentificação (PH) complementar à autodeclaração para os candidatos negros autodeclarados pretos ou pardos que optem pelas vagas reservadas.

- **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os prazos para realização de cada Etapa Complementar são descritos nos calendários dos concursos públicos ao C-FSD-FN e ao C-FSG-MU-CFN.

- **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS**

Divulgação por meio de comunicados via internet no SITE do CGCFN (<https://www.marinha.mil.br/cgcfn/>)

- **FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS CANDIDATOS**

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

I- Presencial : nos locais de inscrição listados nos Editais dos CP;

II- 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/cgcfn, no link “Concursos para o CFN”; e

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

O posto de Recrutamento do CPesFN estará de posse de um número e endereço de e-mail, para contato com o candidato.

● **LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR OS SERVIÇOS**

I- 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.

II- 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, nº752–São José – Aracaju – SE. CEP:49015-070 – Tel.: (79) 3211-1666 e 3211-7365.
Belém (PA)	Escola de Formação de Reservistas Navais - EFRN (BNVC) – 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 – BR040-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, nº3028–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)	3o Batalhão de Operações Ribeirinhas – Comando do 6º Distrito Naval – 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, nº44 – Jaraguá – Maceió – AL. CEP: 57025-120. Tel.: (82)3215-5810.
Manaus (AM)	1º Batalhão de Operações Ribeirinhas – BR319 – 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, ramal 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 1055 –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, nº1194 – 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 Inhoás / nº-Prainha - Vila Velha – ES - CEP: 29100-900 Tel.: (27) 3041-5417 ou 3041-5400.

- **USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO 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 O ATENDIMENTO**

Tempo variável de acordo com o calendário publicado nos editais dos concursos

- **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

Os prazos para convocação dos candidatos variam conforme os calendários dos concursos públicos ao C-FSD-FN e ao C-FSG-MU-CFN.

- **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

- I- Presencial;
- II- Pela Internet; e
- III- Por telefone.

Todas as informações estão descritas nas “FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS CANDIDATOS”

● **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER ÀS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

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

I- Telefone: (21) 2101-0899;

II- 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;

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

IV- Pessoalmente: Nos Postos de Recrutamento Distribuídos nos Distritos Navais.

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

● **ETAPAS PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVAS DE PRAZOS**

Divulgação por meio de comunicados via internet no SITE do CGCFN (<https://www.marinha.mil.br/cgcfn/>).

● **MECANISMOS PARA CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS CUMPRIDAS E PENDENTES PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Via internet no SITE do CGCFN (<https://www.marinha.mil.br/cgcfn/>) ou presencialmente nos Postos de Recrutamento distribuídos nos Distritos Navais.

● **TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

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

● **ELEMENTOS BÁSICOS PARA SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO**

Sinalização através de placas contidas nos postos de atendimento.

● **CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE A ACESSIBILIDADE, À 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.

● **PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO ESTIVER INDISPONÍVEL**

Através de contatos telefônicos, cartas e/ou presencial nos Postos de Recrutamento distribuídos nos Distritos Navais



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 OFERECIDOS**

I- RECADASTRAMENTO ANUAL:

Caso o veterano não possa realizar a apresentação em nenhuma das formas previstas, o recadastramento poderá ser realizado por intermédio de Remessa de Declaração de Prova de Vida com reconhecimento de firma, somente por autenticidade, em Cartório de Notas, para a OM de vinculação.

- a) Documentos necessários (original e cópia):
 - documento de identificação, com foto atual.
 - para a solicitação de recadastramento domiciliar devem ser apresentados:
 - documento de identificação com foto atual do veterano e do solicitante;
 - atestado médico, com o prazo máximo de 30 dias a partir da emissão, que comprove a moléstia grave e/ou impossibilidade de locomoção; e
 - comprovante de residência do veterano/pensionista.
- b) Tempo de atendimento: 15 minutos para o atendimento presencial nos Postos de Atendimento de Veteranos.
- c) Prazo: O recadastramento é processado no ato do atendimento presencial ou no domicílio.
- d) O recadastramento anual é obrigatório para todos os veteranos e deve ser realizado no mês de aniversário. A não realização do referido processo poderá acarretar o bloqueio de pagamento.
- e) Por ocasião do seu recadastramento, o veterano militar que percebe Auxílio-Invalidez deve apresentar a declaração de que não exerce atividade remunerada.

II- INSPEÇÃO DE SAÚDE

- a) Onde dar entrada: Nos Postos de Atendimento de Veteranos do CFN.
 - b) Como:
 - preenchimento de formulário nos postos de atendimento de veteranos;
 - mensagem encaminhada as Organizações Militares de Saúde (OMS); e
 - envio de carta ou e-mail ao veterano informando a data-hora da mensagem, fim agendar a inspeção de saúde; concluída a inspeção, o Termo de Inspeção de Saúde (TIS) será encaminhado à Organização Militar responsável e ao SVPM, a fim de que este serviço providencie as devidas alterações, com base no laudo da Junta de Saúde.
 - c) Documentos necessários (original e cópia), Veterano Militar:
 - documento de identificação, CPF, comprovante de residência e bilhete de pagamento.
 - d) Tempo de atendimento: 15 minutos.
 - e) Prazo: Até sessenta dias, a partir do recebimento do Termo de Inspeção de Saúde (TIS) emitido pela Junta de Saúde da Marinha.
 - f) Prazo: Até sessenta dias, a partir do recebimento do Termo de Inspeção de Saúde (TIS) emitido pela Junta de Saúde da Marinha.
- OBS:** Para solicitação de inspeção de saúde domiciliar/hospitalar faz-se se necessária a apresentação de Atestado médico, com no máximo de 30 dias de emissão, no

qual conste que a pessoa a ser inspecionada se encontra acamada, sem condições de deslocamento em cadeiras de roda e recebendo atendimento médico, exclusivamente, na residência/hospital.

g) Outras informações julgadas úteis ao usuário:

- para todos os serviços prestados será dada prioridade no atendimento aos veteranos enquadrados de acordo com a Lei nº10.048/2000 combinado com a Lei nº 10.741/2003 e a Lei nº 13.466/2017.

- a consulta ao andamento dos processos poderá ser realizada via telefone, ou presencialmente, nos Postos de Atendimento de Veteranos do CFN.

- o Departamento de Veteranos e Dependentes do CPesFN se compromete a prestar um atendimento objetivo, realizado de modo respeitoso, com urbanidade, dentro dos preceitos éticos e morais, marcas indelévels da disciplina/educação militar.

- todos os Postos de Atendimento de Veterano do CFN possuem sinalização visual por meio de placas de divulgação dos serviços prestados.

- disponibilidade de vagas para estacionamento prioritário dos veteranos, além de acolhimento dos mesmos, no interior dos Postos de Atendimento de Veterano do CFN.

- sempre haverá disponibilidade de formulários em meio físico (papel) para viabilizar o atendimento quando os sistemas informatizados estiverem indisponíveis.

III- ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS - MILITAR

a) Momento: Quando da atualização do cadastro pessoal do veterano, por necessidade de mudança do nome ou incorreção (erro) de dados cadastrais (nome, filiação, naturalidade, estado civil, data de nascimento, CPF, número de identificação pessoal – NIP).

b) Onde dar entrada: Nos Postos de Atendimento de Veteranos do CFN.

c) Como: Preenchimento de formulários próprios nos setores de atendimento visando à correção de dados no Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM) e Sistema de Pessoal (SISPes).

d) Documentos necessários (original e cópia):

- documento de identificação com foto atual;

- CPF;

- certidão de Casamento(com a devida averbação, conforme o caso) ou Certidão de Nascimento; e

- documento comprobatório do dado cadastral que se deseja alterar.

e) Tempo de atendimento: 15 minutos.

d) Prazo: Até sessenta dias para alteração dos dados nos sistemas.

OBS: Não poderá ser apresentada somente a identidade como documento de atualização.

IV- FIXAÇÃO DE PROVENTOS DE MILITARES AO PASSAREM PARA A INATIVIDADE

a) Momento: Quando do recebimento do processo de Transferência para Reserva Remunerada encaminhado pelo Departamento de Apoio à Carreira do Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais.

b) Como: Recebimento pela Seção de Reserva do Departamento de Veteranos e Dependentes dos documentos que compõem o Processo Transferência para Reserva Remunerada:

- requerimento;

- bono de Quitação com a Fazenda Nacional;

- mensagem de Inspeção de Saúde;

- mapa Cômputo de Tempo de Serviço;

- papeleta de Informações; e

- portaria de Transferência para Reserva Remunerada.

c) Prazo: Até sessenta dias para confecção do Título Declaratório de Proventos na Inatividade (TDPI).

V- REFORMA POR IDADE-LIMITE DE PERMANÊNCIA NA RESERVA

a) Momento: Quando o veterano atinge a Idade-Limite de permanência na Reserva Remunerada.

b) Como: Confecção de Portaria de alteração da situação na inatividade com base na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980, alterada pela Lei nº 13.954, de 16 de dezembro de 2019, onde consta as alterações da Idade-limite.

c) Prazo: Trinta dias.

VI- REQUERIMENTOS DIVERSOS

a) Momento: Quando o veterano requerer análise ou revisão de direitos, cálculos, concessão de direitos remuneratórios e acertos de pagamento, LESM e Férias não gozadas.

b) Onde dar entrada: Nos Postos de Atendimento de Veteranos do CFN.

c) Como: Presencialmente ou mediante o envio, via correios, do requerimento preenchido e assinado, apresentando documento de identificação e documentos que fundamentem ou comprovem a solicitação;

d) Tempo de atendimento: Tempo médio de 20 minutos, dependendo do assunto e da documentação a ser analisada.

e) Prazo: Até sessenta dias, contados da data de entrada nos setores responsáveis.

VII- DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIO INICIAL (DBI) E EM ADITAMENTO (DBA)

a) Momento: A DBI é a primeira declaração de beneficiário que o militar faz quando passa a contribuir para a pensão militar ou quando declara dependente, normalmente ainda na ativa. Já a DBA é a declaração feita quando ocorre alguma alteração na DBI, em relação aos beneficiários inicialmente declarados ou a inclusão de beneficiário.

b) Onde dar entrada: Nos Postos de Atendimento de Veteranos.

c) Como: Mediante apresentação da documentação comprobatória da alteração ou inclusão a ser processada no cadastro de beneficiários. O documento (DBI/DBA) é preenchido no ato do atendimento para verificação dos dados e assinatura pelo declarante.

d) Documentos necessários (original e cópia): Depende da situação a ser declarada:

- certidão de nascimento do filho(a).
- certidão de casamento do(a) militar e do(s) filhos.
- certidão de óbito do beneficiário declarado.
- escritura pública declaratória de união estável ou justificação judicial.
- tempo de atendimento: 40 minutos para cada declaração.

e) Prazo: Até cento e oitenta dias para a publicação em Boletim da MB, contados a partir da assinatura da Certidão da Autoridade.

VIII- DECLARAÇÃO DE DEPENDENTE (DD)

a) Momento: Quando for necessário processar a concessão ou suspensão dos benefícios a que fazem ou deixam de fazer jus o dependente, tais como: auxílio-funeral, assistência médico-hospitalar (AMH), auxílio pré-escolar, identificação no Serviço de Identificação da Marinha (SIM).

b) Onde dar entrada: Nos Postos de Atendimento de Veteranos do CFN.

c) Como: Mediante a apresentação da documentação comprobatória da concessão ou suspensão a ser processada no cadastro de dependentes.

d) O processo é encaminhado ao Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN), após a ratificação da DD.

e) A 2ª via entregue ao declarante garante o acesso provisório do dependente à assistência médico-hospitalar pelo período de cento e oitenta dias, contados a partir da data de sua ratificação.

f) Documentos necessários (original e cópia): De acordo com a situação a ser declarada, por exemplo:

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

g) Tempo de atendimento: 30 minutos para cada declaração.

h) Prazo: Até cento e oitenta dias para a publicação em Boletim da MB, contados a partir da ratificação.

i) Serviço relacionado: Declaração de Beneficiário Inicial (DBI) e em Aditamento (DBA).

IX- TIPOS DE INSPEÇÃO DE SAÚDE PARA CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS:

- a) Reforma de Militar da RM1;
- b) Concessão de Auxílio Invalidez;
- c) Alteração de Situação na Inatividade;
- d) Isenção de Pagamento de Imposto de Renda;
- e) Revisão de Reforma para Retorno ao SAM;
- f) Revisão de Reforma Relacionada ao Serviço;
- g) Revisão de Reforma por Idade-Limite;
- h) Verificação de Preexistência de Doença Especificada na Lei e Incapacidade;
- i) Verificação de Preexistência de Invalidez;
- j) Dependência de Família de Militar; e
- l) Outras concessões.

● SERVIÇOS PRESTADOS PELOS POSTOS DE ATENDIMENTO

- I- Recadastramento;
- II- Atualização de dados biográficos;
- III- Confecção de Declaração de Dependentes;
- IV- Confecção de Declaração de Beneficiários;
- V- Requerimento de Inspeção de Saúde; e
- VI- 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.svpm.mar.mil.br.

● **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os processos em tramitação serão analisados em até sessenta (60) dias, desde que não requeiram maior prazo, por sua complexidade e respondido aos solicitantes através de carta/e-mail.

● **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 rpa 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:

I- Telefone: (21) 2126-5107;

II- 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;

III- Pessoalmente: de segunda a sexta-feira das 09h às 11h30 e das 13h30 às 15h30, exceto nos feriados e dias de licença administrativa; e

IV- E-mail: cpesfn.comsoc@marinha.mil.br.

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