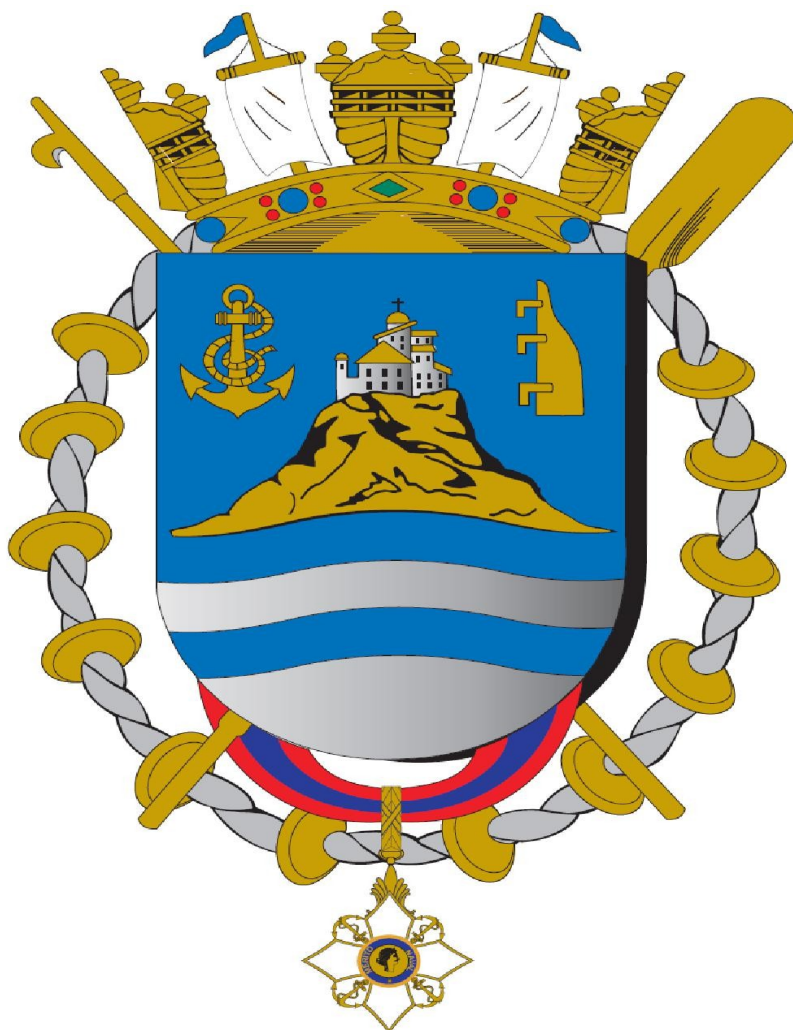


**MARINHA DO BRASIL
ESCOLA DE APRENDIZES MARINHEIROS DO ESPÍRITO SANTO**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

EAMES: Nosso Primeiro Navio!

*“Se você faz bons produtos, torne-os ainda melhores.
Se faz um bom atendimento e entrega serviços de qualidade, então este é o seu negócio”.*

Steven Paul Jobs

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
Missão	5
Visão de Futuro	5
Valores	6
Informações Gerais	6
COMPROMISSOS ASSUMIDOS	7
Atitudes para o atendimento	7
Critérios para o atendimento	7
Tempo de espera para o atendimento	7
Prazo para a prestação dos serviços	7
Condições de limpeza e conforto	8
Comunicação com a EAMES	8
TAREFAS SECUNDÁRIAS	10
Serviços prestados pela Assistência Religiosa	10
Serviços prestados pela Seção de Apoio aos Concursos	12
Serviços prestados pela Seção de Cadastro	13
Serviços prestados aos Veteranos e Pensionistas	14
Serviços de Assistência à Saúde	15
Serviços prestados pelo Núcleo de Assistência Social	19
Serviços prestados pelo Posto Local de Identificação da Marinha	21

APRESENTAÇÃO.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados por uma organização pública; as formas de acesso a esses serviços; e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Escola de Aprendizes-Marinheiros do Espírito Santo – EAMES, visando a melhoria da acessibilidade e da transparência quanto a seus serviços e atos administrativos, divulga a sua Carta de Serviços com o objetivo de transmitir, de forma clara e detalhada, informações acerca dos processos a serem seguidos para o atendimento aos usuários.

Por meio da Carta de Serviços ao Usuário, a EAMES estimula o exercício do controle social, mediante o incentivo da participação dos usuários na apresentação de sugestões, a fim de promover uma melhoria contínua de seus serviços e de seus processos administrativos, reconhecendo os usuários como verdadeiros clientes e colaboradores.

Assim, com a divulgação de seus compromissos de atendimento, a EAMES espera não apenas cumprir uma orientação legal, mas sim, seguir evoluindo no caminho do aprimoramento de seus processos de gestão organizacional e na busca da excelência no atendimento ao público.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.

Missão

Assegurar ao aluno preparos intelectual, físico, psicológico, moral e militar-naval; e proporcionar a habilitação básica ao exercício de atribuições destinadas aos Marinheiros do Quadro de Praças da Armada (MN-QPA), a fim de formar Marinheiros para o Corpo de Praças da Armada (CPA).

Tem como atribuições secundárias definidas em ato normativo:

I - coordenar e controlar os serviços médicos, odontológicos, farmacêuticos e laboratoriais prestados aos militares, seus dependentes e aos demais beneficiários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) em nível primário;

II - cumprir todas as atividades relativas ao Núcleo de Assistência Social (NAS), provendo assistência social, jurídica e psicológica, em nível primário, ao pessoal militar e civil, veteranos e pensionistas;

III – atuar como Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC), prestando atendimento aos veteranos militares e civis, ex-combatentes, anistiados políticos e seus respectivos pensionistas/beneficiários; e

IV - atuar como Organização Centralizadora de pagamento (OC) das Organizações Militares (OM) na área do Espírito Santo.

Visão de Futuro.

“Ser reconhecida até 2026 pela excelência na formação de Marinheiros e no atendimento aos usuários da Família Naval”.

Valores.

“Hierarquia, disciplina, ética, honestidade, lealdade, postura pessoal, firmeza de atitudes, coragem moral e física, obediência, iniciativa, dedicação ao serviço, cooperação, tenacidade, além de civismo, patriotismo, amor à profissão, respeito às tradições navais, respeito à dignidade do ser humano, espírito de corpo, inovação e qualidade, aprimoramento técnico-profissional e responsabilidade socioambiental.”

Informações Gerais.

Localização:

Enseada do Inhoá, S/N, Prainha, Vila Velha ES, CEP 29.100-900

Contatos:

Telefone da Sala de Estado: (27) 3041-5400

Sítio na Internet: www.marinha.mil.br/eames

E-mail geral: eames.secom@marinha.mil.br

COMPROMISSOS ASSUMIDOS.

Atitudes para o atendimento.

- A EAMES se compromete em prestar aos usuários um atendimento pautado na ética e no respeito à dignidade do ser humano, tratando a todos com cortesia, educação e máximo empenho em atender às expectativas dos usuários.
- Será autorizado o acesso a informações e procedimentos organizacionais, em prol da transparência dos serviços prestados.
- Todos os militares e servidores civis da EAMES se empenharão para ajudar os cidadãos/usuários em todas as suas necessidades, de acordo com as normas vigentes.

Critérios para o atendimento.

- Ocorrerá, em princípio, por ordem de chegada ou prévio agendamento, priorizando o atendimento às pessoas com deficiência, pessoas com mais de 60 anos, gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo.

Tempo de espera para o atendimento.

- Normalmente, o tempo máximo de espera no portão principal (portão Alfa) ou na Sala de Estado para a identificação e o encaminhamento do usuário aos setores prestadores de serviços é de até 15 minutos.

Prazo para a prestação dos serviços.

- O prazo para a execução dos serviços prestados pela EAMES é variável, em função da natureza do serviço a ser prestado, de modo que poderão ser prontificados

imediatamente, nos casos mais simples, ou, num caso extremo, no prazo máximo de até 90 dias, conforme o caso.

- Os processos terão tramitação tempestiva para propiciar atendimento das expectativas dos usuários. Processos que requererem maior prazo, por sua complexidade, terão suas informações sobre tramitação e pendências disponibilizadas mediante solicitação do usuário ao respectivo setor interno responsável.
- A prioridade de atendimento aos processos obedecerá à data de entrada no setor de protocolo da Secretaria e Comunicações (SECOM), salvo os casos especificados em lei, que demandem um atendimento especial.
- Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pela EAMES serão prontamente destinados aos setores competentes para a adoção das medidas administrativas pertinentes.

Condições de Limpeza e Conforto.

- Manutenção e conservação dos setores de atendimento, visando à garantia de acessibilidade, segurança, limpeza e conforto;
- Disponibilização de vagas de estacionamento para idosos e pessoas com deficiências próximas às áreas de atendimento; e
- Instalações sanitárias adequadas às pessoas com deficiência na maioria dos locais de atendimento.

Comunicação com a EAMES.

1. Atendimento Telefônico

- Sala de Estado: (27) 3041-5400
- Secretaria e Comunicações (SECOM): (27) 3041-5406, para tratar de assuntos afetos a documentos administrativos encaminhados ao Comando.
- Serviço de Assistência Religiosa: (27) 3041-5408
- Seção de Apoio a Concursos: (27) 3041-5417, para tratar sobre os Concursos Públicos e processos seletivos conduzidos pela Marinha na área do Espírito Santo.

- Seção de Cadastro Escolar: (27) 3041-5421, para tratar de assuntos sobre emissão de Certidão de Tempo de Serviço Militar para ex-alunos.
- Serviço de Veteranos e Pensionistas (OMAC): (27) 3041-5439, para atendimento aos veteranos e pensionistas da Marinha.
- Departamento de Saúde: (27) 3041-5434, para marcação de consultas.
- Junta Regular de Saúde (JRS): (27) 3041-5446, para assuntos referentes a inspeções de saúde.
- Núcleo de Assistência Social (NAS): (27) 3041-5428, para atendimento nas áreas de Serviço Social, Psicologia e Direito.
- Posto Local de Identificação da Marinha (PLIM): (27) 3041-5405, para confecção de documento de identidade.

2. Sítios Eletrônicos

- Internet: www.marinha.mil.br/eames, para o público em geral.
- Intranet: www.eames.mb, para usuários da rede da Marinha.

3. Pesquisa de Satisfação

- Disponível para os usuários avaliarem os serviços prestados pela EAMES, visando a melhoria contínua da gestão do atendimento ao público desta Escola. A pesquisa de satisfação poderá ser respondida por meio dos *tablets* localizados no salão de espera do Departamento de Saúde, no Grupo de Atendimento ao Público (GAP) e no Núcleo de Assistência Social.

4. Ouvidoria

- O uso do serviço de ouvidoria é uma oportunidade de melhoria que funciona como uma ponte entre o usuário e a EAMES. Trata-se de um serviço aberto ao cidadão para um “feedback” por intermédio de críticas construtivas, sugestões e elogios.
- E-mail: eames.ouvidoria@marinha.mil.br
- Telefone: (27) 3041-5403

TAREFAS SECUNDÁRIAS.

Serviços prestados pela Assistência Religiosa.

Assistência religiosa aos militares, aos servidores civis das organizações militares da MB no Espírito Santo e suas famílias, colabora com as atividades de educação moral, executadas na MB. Neste escopo, também programa e realiza eventos de cunho religioso e social.

Formas de contato e/ou acesso aos serviços:

-Pessoalmente, na Secretaria da Capela, das 08:00h às 16:00h, nos dias úteis; pelo telefone (27) 3041-5408; ou ainda pelo e-mail eames.capela@marinha.mil.br.

Público-alvo: Servidores civis; militares do serviço ativo e veteranos, dependentes e pensionistas da Marinha do Brasil e comunidade local.

Serviços	Procedimentos e Condições
Batismo de Criança	<ul style="list-style-type: none">• Ter até seis anos completos.• Inscrição deverá ser realizada pelos pais ou responsáveis;• Possuir ou realizar Curso de preparação dos pais e padrinhos sobre a importância do ato de batismo.• Entregar do comprovante do curso dos pais e padrinhos com 15 dias de antecedência da celebração, juntamente com a cópia da certidão de nascimento da criança;• Após a verificação documental, agendar a celebração;• Após a Celebração do Batismo, haverá a entrega do Certificado de Batismo da Criança e o registro do Batizado da Criança no Livro de Batismo da Capela.

Missa	<ul style="list-style-type: none"> • Às terças-feiras, às 19:00h, para o corpo de alunos; • Às quintas-feiras, às 11:45h, para a tripulação; e • Aos domingos, às 09:00h, para a comunidade local.
Culto Evangélico	<ul style="list-style-type: none"> • Às terças-feiras, às 19:00h, para o corpo de alunos; e • Às quartas-feiras, às 12:30h, para toda a força de trabalho da EAMES.
Confissões; Unção dos Enfermos; Bênção dos lares; Aconselhamento pastoral; e Visita aos Doentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Agendar com o Capelão, com antecedência mínima de dois dias.
Celebração de Casamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • A capela destinará seu atendimento para casamentos somente à membros da Família Naval. • As regras para os nubentes seguirão as orientações emanadas das instâncias religiosas superiores. • As celebrações deverão ser realizadas aos sábados, até às 16:00h, ou aos domingos, após a missa de 09:00h. • As solicitações deverão ser realizadas mediante expediente ao Comandante da EAMES. • Havendo deferimento, se os nubentes não forem membros da tripulação da EAMES ou da CPES, ou respectivos dependentes, os próprios deverão providenciar o ministro celebrante, assim como todo o processo matrimonial em suas paróquias de origem, transferindo-o, quando da sua conclusão e em tempo hábil, para a capela da EAMES. • Os noivos deverão agendar e realizar entrevista e o Curso de noivos e agendar celebração religiosa com o Capelão da EAMES. • Entrega da certidão de batismo dos noivos e da Certidão de Casamento Civil 120 dias antes da data pretendida para a celebração; • Confecção do processo religioso; • Celebração religiosa do Sacramento do Matrimônio; • Caso a celebração religiosa tenha efeito civil, os noivos deverão entregar o Termo Religioso no cartório para receber a Certidão de Casamento. • Após celebração, o capelão enviará a

	<p>notificação do casamento à paróquia onde os noivos foram batizados para as anotações devidas; e</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro do Casamento no Livro de Casamento da Capela.
--	---

**Serviços prestados pela Seção de Apoio aos Concursos.
Departamento de Ensino (EAMES-20).**

Prazos: de acordo com cronograma estabelecido nos respectivos Editais dos Concursos Públicos.

Horário: nos dias úteis, das 09:15h às 11:40h e das 13:30h às 16:00h.

Telefone: (27) 3041-5417

E-mail: eames.concursos@marinha.mar.br ;

Serviços da Seção e Requisitos	Procedimentos
Atuar como Organização Responsável pela Divulgação (ORDI).	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o período de inscrição dos Concursos Públicos e Processos Seletivos à população por meio da página www.marinha.mil.br/sspm do Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha.
Atuar como Organização Responsável pela Execução Local (OREL) e Organização Responsável pela Execução dos Eventos Complementares (OREC).	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar presencialmente as inscrições para os candidatos que não têm acesso à internet ou as realizadas mediante o sítio eletrônico www.marinha.mil.br/sspm do Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha.
<p>Principais requisitos para inscrições:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estar dentro da faixa etária prevista nos Editais; - Ter concluído, no ano do início do Curso de Formação, o nível de escolaridade requisitado no Edital; e - Possuir documento oficial de identificação e CPF. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar comunicados gerais e convocações para as diversas etapas complementares dos Concursos Públicos por meio da página https://www.marinha.mil.br/eames/node/194.
<p>Serviços Complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicação das Provas Escritas e realização dos eventos complementares dos Concursos Públicos e Processos Seletivos. 	

Serviços prestados pela Seção de Cadastro.

Departamento de Ensino (EAMES-20).

Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 16:20h.

Telefone: (27) 3041-5421

E-mail: cadastroescolar.eames@marinha.mil.br.

Acesso aos serviços: Presencial ou por e-mail, a depender do serviço solicitado.

Serviços	Procedimentos e Requisitos
Emissão de 2ª via de Histórico Escolar e Certificado do C-FMN.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial ou pelo e-mail cadastroescolar.eames@marinha.mil.br.• Ter concluído com aproveitamento o C-FMN na EAMES.• A solicitação deverá ser realizada mediante ofício, carta ou e-mail, tendo como anexo a cópia de documento de Identidade com foto e contendo, obrigatoriamente, o nome completo do requerente, a filiação, a data de nascimento, o CPF e a informação do ano e da turma do respectivo C-FMN.• Documentos necessários: cópia de documento de Identidade com foto e CPF.• Pagamento de taxa no valor de R\$10,00 (dez Reais) para cada via. O pagamento deverá ser feito mediante de GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO (GRU), a qual será emitida por e solicitação do requerente.• O prazo para a prestação do serviço é de trinta dias úteis.• Após a confirmação do pagamento, o setor de cadastro iniciará a pesquisa nos arquivos físicos ou digitais dos dados referente à turma do requerente. O histórico escolar é confeccionado de acordo com o currículo em vigor no ano cursado.
Emissão de Atestado de ex-aluno do C-FMN.	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial ou pelo e-mail cadastroescolar.eames@marinha.mil.br.• Ter sido matriculado no C-FMN ministrado na EAMES.• A solicitação deverá ser realizada mediante ofício, carta ou e-mail, tendo como anexo a cópia de documento de Identidade com foto e contendo, obrigatoriamente, o nome completo do requerente, a filiação, a data de nascimento, o CPF e a informação do ano e da turma do respectivo C-FMN.• O prazo para a emissão é de até dez dias úteis.

<p>Requisição de Certidão de Tempo de Serviço (CTS) de ex-aluno do C-FMN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial. • A emissão das CTS é atribuição exclusiva dos Distritos Navais (DN) e sua solicitação pode ser feita diretamente ao DN responsável pela jurisdição ou, indiretamente, na organização militar da MB mais próxima de sua residência, mediante preenchimento de requerimento específico. • A EAMES ou qualquer outra OM não possuem autonomia para emitir a CTS, apenas subsidiam o respectivo DN em sua pesquisa. • A solicitação pode ser realizadas pelos requerentes nas seguintes situações: ex-alunos dos Cursos de Formação, militares do Serviço Militar Voluntário, militares da reserva não remunerada e militares da reserva remunerada. • Os prazos são de até dez dias úteis para pesquisa interna da EAMES e até 90 dias para confecção e devolução do CTS pelo respectivo DN. • Documentos necessários: comprovante de residência; cópia de documento de identidade com foto; e Caderneta Registro, Certificado de Reservista ou Certificado de Desobrigado, caso possua.
---	---

**Serviços prestados aos Veteranos e Pensionistas.
Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC).**

Tem como público-alvo veteranos e pensionistas militares/civis, ex-combatentes e anistiados. A OMAC visa auxiliar a troca de informações, documentos e serviços agilizando a comunicação com o SVPM (Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha), a DPM (Diretoria do Pessoal da Marinha) e a PAPEM (Pagadoria de Pessoal da Marinha).

Prazo: variável, de acordo com o tipo de serviço.

Horário: dias úteis, de 08:30h às 11:30h, para usuários da Grande Vitória; e até às 16:00h, para usuários de outras localidades. Atendimento domiciliar poderá ser prestado mediante agendamento.

Contato: (27) 3041-5439.

Acesso ao serviço: presencial.

Serviços	Procedimentos
<p>Recadastramento; cadastro de procurador; comunicação de falecimento; habilitação de pensão militar e de ex-combatente; habilitação e pagamento de pensão civil; declaração de dependente (DD), de beneficiário inicial (DBI) e de aditamentos (DBA); Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA); benefício de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar os documentos originais ou cópias autenticadas. • A autenticação também poderá ser realizada pelo servidor a quem o documento

<p>assistência à saúde (BAS); Alteração de dados; inspeção de saúde; auxílio invalidez; Auxílio e custeio funeral; adicional de natalidade; auxílio pré-escolar; consignação de aluguel em bilhete de pagamento; irregularidades nas operações de consignação; senha SIAPENET; ficha financeira; comprovante de rendimentos; e requerimentos diversos.</p>	<p>for apresentado, mediante a verificação com o documento original.</p>
--	--

Serviços de Assistência à Saúde.

O atendimento de saúde na EAMES é coordenado pelo Departamento de Saúde, que presta assistência no nível primário de atenção à saúde aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), que estão cadastrados com endereço no FUSMA como residentes no Estado do Espírito Santo.

O Departamento de Saúde coordena e controla os atendimentos médicos, odontológicos, fisioterápicos, farmacêuticos e laboratoriais prestados aos militares, seus dependentes e aos demais beneficiários do SSM. Para tanto, o organograma do Departamento de Saúde é composto pelas Divisões de Medicina, Odontologia, Laboratório e Farmácia, e Junta Regular de Saúde.

A EAMES é uma Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) que encaminha para Organizações de Saúde Extra-MB (OSE) credenciadas os atendimentos que não estão disponíveis no Departamento de Saúde, assegurando assim, a assistência ao usuário em todos os níveis de assistência à saúde. A relação de OSE credenciadas está disponível no site da EAMES em <https://www.marinha.mil.br/eames/clinicas>.

Assistência à Saúde

Horário de funcionamento: de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00h às 19:00h.

Público-alvo: Militares da ativa e veteranos, seus dependentes e pensionistas da Marinha.

Telefones: (27) 3041-5434

Acesso ao serviço:

- Agendamento de consultas poderá ser realizado presencialmente, por ligação telefônica ou por Whatsapp, através do número (27) 3041-5434;
- Presencialmente, no horário de 07:00h às 12:00h para solicitação e retirada de guias no Grupo de Atendimento ao Público (GAP).

De acordo com a norma DGPM-401 (4ª Rev), que estabelece condições para o atendimento aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, o usuário deverá ser atendido na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar (OMH) / Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) responsável pelo apoio à cidade na qual reside, exceto nos casos de comprovada emergência ou indicação da sua própria OMH/OMFM.

Considerando o exposto, para a prestação do atendimento nas dependências da EAMES ou a liberação de guias para atendimento ambulatorial nos Serviços de Saúde credenciados, torna-se necessário que o titular ou dependentes estejam com seus endereços atualizados no sistema e pertençam à área de abrangência da EAMES.

Informações importantes aos usuários:

- Os procedimentos e exames médicos eletivos de alta complexidade deverão ser submetidos à análise técnica da clínica especializada do HNMD. Posteriormente, o resultado da análise deverá ser encaminhado pelo HNMD para apreciação do Departamento de Auditoria em Saúde e decisão da DSM.
- O SSM não se responsabiliza por despesas decorrentes de quaisquer procedimento diagnóstico ou terapêutico que não tenha sido previamente autorizado pela OMH/OMFM da área de abrangência, exceto os casos de comprovada urgência, quando cumpridas as instruções estabelecidas na norma DGPM-401; e despesas referentes a telefonemas, refeições extras, jornais, aparelhos de televisão, acesso à internet, bem como nível de hotelaria distinto do ciclo hierárquico especificado e consequentes serviços ou honorários, por ocasião de internação.
- Nos casos de urgência, nos quais o usuário seja atendido por OSE não credenciada pela MB, que exijam internação, o paciente ou seu responsável legal/autorizado deverá comunicar o fato à OMH/OMFM da área dentro das primeiras 48 horas, quando a urgência ocorrer nas cidades-sede dos Hospitais Navais, e em 72 horas, nas demais localidades. O contato deverá ser realizado com o enfermeiro de serviço, por meio do telefone (27) 3041-5448 ou do e-mail eames.enfermeiro@marinha.mil.br.

- Nos casos de comprovada urgência ou emergência, em que o usuário for atendido em OSE NÃO CREDENCIADA sem internação, o usuário poderá requerer o reembolso dos gastos, após a OMH/OMFM da área de abrangência verificar os custos do atendimento. Todavia, é indispensável que a comunicação do atendimento ocorra nas primeiras 48 horas e que seja encaminhado um requerimento ao Comandante da EAMES por meio do e-mail eames.secom@marinha.mil.br.

Para os serviços abaixo, os usuários deverão apresentar carteira de identidade da MB ou, na ausência desta, documento oficial de identificação com foto e declaração de dependente.

Serviços	Descrição e Procedimentos
Consultas Médicas	<ul style="list-style-type: none"> O Departamento de Saúde oferece atendimento médico nas especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia, Psiquiatria e Reumatologia. É necessário agendamento prévio de consultas.
Consultas Odontológicas.	<ul style="list-style-type: none"> O Departamento de Saúde, por meio da Divisão de Odontologia, realiza atendimento em Clínica Odontológica, Endodontia, Periodontia, Cirurgia Bucal Menor e Odontopediatria. É necessário agendamento prévio de consultas.
Atendimento Fisioterápico	<ul style="list-style-type: none"> É necessário consultar a disponibilidade de profissional para realização de atendimento interno. Telefone: (27) 3041-5434
Grupo de Atendimento ao Público (GAP).	<ul style="list-style-type: none"> O Departamento de Saúde oferece o serviço de emissão de Guia de Apresentação do Usuário (GAU) para atendimento em OSE credenciadas, coordenado pela GAP. O atendimento do GAP será realizado presencialmente, de segunda a quinta-feira, no horário de 08:00h às 12:00h, para solicitação e retirada de guias no Grupo de Atendimento ao Público (GAP). Informações no telefone: 3041-5425. Para a emissão de GAU é necessário apresentar a Identidade Militar e o pedido ou encaminhamento emitido por médico. A solicitação emitida pelo profissional deverá possuir diagnóstico com CID, a descrição do quadro

	<p>clínico e do atendimento necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As solicitações de procedimentos cirúrgicos devem estar acompanhadas dos exames complementares (laudo com as imagens). • As solicitações não-presenciais poderão ser realizadas pelo e-mail eames.gap@marinha.mil.br. • As entregas das GAU serão realizadas pessoalmente ou a um familiar, munido da identidade do usuário, no GAP, de 08:00h às 12:00h, mediante apresentação de protocolo emitido pelo GAP. • O prazo para emissão das guias será de até seis dias úteis. • Todos os procedimentos e exames oftalmológicos, deverão ser informadas a acuidade visual.
Serviço de Imagem.	<ul style="list-style-type: none"> • A Divisão de Medicina, por meio de sua Seção de Radiologia, oferece atendimento nos serviços de raio-X e de ultrassonografia. • É necessário agendamento prévio de consultas.
Exames laboratoriais.	<ul style="list-style-type: none"> • O Departamento de Saúde, por meio da Divisão de Farmácia e Laboratório, oferece o serviço de coleta a bordo. • Atendimento (coleta) deverá ser agendado presencialmente ou por e-mail. • Emissão de GAU para atendimento em Laboratórios credenciados (quando o exame não for realizado na EAMES ou outras particularidades referente ao usuário) deverá ser agendada presencialmente ou por e-mail. • Telefone: (27) 3041-5443 • E-mail: eames.laboratorio@marinha.mil.br.
Distribuição de Medicamentos – SeDiMe.	<ul style="list-style-type: none"> • O Departamento de Saúde oferece o Serviço de Distribuição de Medicamentos – SeDiMe. • O paciente nominado no receituário deverá ser usuário do SSM e o receituário deverá ter data de, no máximo, três meses. • É necessário apresentar carteira de identidade da MB e o CPF do titular. • O ressarcimento será efetuado por meio de desconto em Bilhete de Pagamento ou emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU).

Junta Regular de Saúde (JRS)

A Junta Regular de Saúde é a reunião formal de três médicos militares ou civis da Marinha, designados por Portaria de autoridade competente, para exercerem, em grupo, determinadas funções periciais. É a responsável pelas avaliações médico-periciais do pessoal em serviço ativo, inativo e a ser selecionado para ingresso na MB.

Prazo: variável, de acordo com o tipo de Inspeção de Saúde (IS).

Acesso ao serviço: usuários são previamente apresentados à Junta, por meio de mensagem, ofício ou comunicação padronizada.

Para as Inspeções de Saúde, os militares deverão apresentar carteira de identidade da MB e, no caso de dependente, apresentar carteira de identidade da MB ou outro documento oficial de identificação com foto e a declaração de dependente.

Requisitos para as inspeções: ser militar ativo ou veterano, pensionista ou candidato aprovado em processo seletivo para ingresso na MB que necessite de IS, assim como os casos de requisições de benefícios previstos em lei.

Horário: de terça-feira à quinta-feira, de 08:00h às 12:00h, para realização de inspeção de saúde, e de 13:30h às 15:00h, para recebimento de exames e entrega de Guia de Apresentação do Usuário (GAU).

Telefone: (27) 3041-5446

Serviços prestados pelo Núcleo de Assistência Social (NAS).

O NAS tem como objetivo prestar assistência aos militares do serviço ativo ou veteranos, seus dependentes e pensionistas e servidores civis nas áreas de Serviço Social, Direito e Psicologia, por meio de atendimentos e no desenvolvimento de projetos e ações sociais, seguindo as diretrizes técnicas emanadas pela Diretoria de Assistência Social da Marinha.

Horário: de segunda-feira a quinta-feira, das 08:30h às 16:00h.

Público-alvo: militares do serviço ativo ou veteranos, seus dependentes e pensionistas e servidores civis.

Acesso ao serviço: pessoalmente, na secretaria do NAS, ou pelo telefone (27) 3041-5428.

O prazo para marcação e início do atendimento é de, no máximo, 15 dias.

Para os serviços abaixo, os militares deverão apresentar carteira de identidade da MB ou, no caso de dependente, apresentar carteira de identidade da MB ou outro documento oficial de identificação com foto e a declaração de dependente (DD).

Serviços	Procedimentos
Assistência psicológica – psicoterapia de curta duração a nível primário e orientação psicológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Se for militar ou servidor civil da ativa, o atendimento deverá ser solicitado mediante o preenchimento do modelo constante do anexo “D” da DGPM-501 – 7ª revisão. • Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP. • Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS.
Assistência jurídica – orientação técnica quanto a esclarecimentos de direitos e deveres do cidadão e atuação no cancelamento do Termo de Acordo de Pensão Alimentícia, estando o profissional impossibilitado de representar judicialmente qualquer usuário.	<ul style="list-style-type: none"> • Se for militar ou servidor civil da ativa, o atendimento deverá ser solicitado mediante o preenchimento do modelo constante do anexo “D” da DGPM-501 – 7ª revisão. • Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP. • Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS.
Assistência social – permanência, movimentação ou remoção por motivo social; relatório social para procedimento de saúde na área; Licença para Tratamento de Saúde para Pessoa da Família (LTSPF) e Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família (LMDPF); e apoio socioeconômico.	<ul style="list-style-type: none"> • Se for militar ou servidor civil da ativa, o atendimento deverá ser solicitado mediante o preenchimento do modelo constante do anexo “D” da DGPM-501 – 7ª revisão. • Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP. • Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS. • Para apoio socioeconômico, é necessário trazer Bilhete de Pagamento e comprovantes de despesas do mês vigente.
- Programa de Atendimento ao Idoso – tem como objetivo fomentar a promoção social dos idosos, reforçando a importância dos vínculos sociais e familiares.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser servidor civil, militar veterano ou dependentes de militar com idade igual ou superior a 60 anos. • Realizar inscrição pessoalmente na Secretaria do NAS ou pelo telefone (27) 3041-5428.
Programa de Atendimento Especial	<ul style="list-style-type: none"> • O dependente com deficiência deverá ter

(PAE) – oferecer serviços de saúde de reabilitação para dependentes de militares e servidores civis com deficiências.	idade igual ou superior a 3 anos. • O responsável deverá solicitar informações complementares na Secretaria do NAS, pessoalmente ou pelo telefone (27) 3041-5428.
Convênios e Parcerias com instituições privadas que ofereçam facilidades à Família Naval.	• Os usuários deverão ser militar do serviço ativo ou veterano, servidor civil, ex-combatente, dependente ou pensionista da MB.
Alteração de dados cadastrais de pensionadas.	• O interessado deverá comparecer à Secretaria do NAS, portando identidade, CPF, comprovante de residência e comprovantes bancários.

Serviços prestados pelo Posto Local de Identificação (PLIM).

O PLIM-EAMES tem como objetivo identificar militares, seus dependentes e demais cidadãos do interesse da MB.

A documentação necessária para identificação está disponível no sítio <https://www.marinha.mil.br/sim/pt-br/doc>.

Tem direito a confecção de Carteira de Identidade:

- Militares da ativa e dependentes que tenham cadastro e benefícios atualizados na Diretoria de Pessoal da Marinha (DPM);
- Os Veteranos da Marinha (da reserva e reformados), Servidores Civis aposentados, seus dependentes cadastrados e com benefícios atualizados na DPM e Marítimos aposentados;
- Os Ex-combatentes da Marinha, inclusive os amparados pelo disposto em Portaria Ministerial e seus dependentes diretos ou reconhecidos;
- Os Oficiais e praças RM2, quando convocados, reincluídos, designados ou mobilizados para atividade nos termos Lei nº 6.880/1980 – Estatuto dos Militares (EM) - e seus dependentes, reconhecidos como tal;

- Os Oficiais da Reserva Não Remunerada (RNR) - Oficiais RM2 e RM3 convocados, designados ou mobilizados para o SAM quando licenciados, bem como os Oficiais de carreira que forem demitidos a pedido ou "ex officio", exceto os demitidos por perda de posto e patente ou por deserção -, a partir de 15 de outubro de 2020, de acordo com a Portaria Normativa Nº 82/GM-MD, de 1º de setembro de 2020;
- Os Pensionistas e dependentes constantes do inciso VII do parágrafo 2º do artigo 50 do EM, cadastrados na DPM; e
- Os Práticos e os Aquaviários brasileiros pertencentes ao 1º grupo (Marítimos) com categoria igual ou superior a Moço de Convés ou Moço de Máquinas (nível 3), detentores de Caderneta de Inscrição e Registro (CIR) contendo a identificação da referida categoria, previsto na Norma específica da Autoridade Marítima, conforme disposto no Decreto nº 2.596/1998, desde que comprovem que nos últimos cinco anos trabalharam, efetivamente, pelo menos oito meses em serviços correlacionados à atividade marítima ou foram aposentados em decorrência de ofício.

Atendimento especial pela Equipe Volante de Identificação Residencial (EVI-RESIDENCIAL):

- As solicitações para atendimento residencial deverão ser protocoladas na SECOM, devendo o representante portar todas as informações necessárias para a solicitação. É indispensável a apresentação de atestado/laudo médico informando a impossibilidade de locomoção do interessado.

Prazos: Após a conclusão do processo de identificação realizado no PLIM EAMES, o prazo médio para entrega do documento é de 50 dias consecutivos, podendo sofrer alterações. Os documentos recebidos pelo PLIM EAMES e não retirados após 180 dias poderão ser devolvidos ao SIM para destruição.

Horários de atendimento: por agendamento, de segunda a quinta-feira, de 09:20h às 11:15h e de 13:30h às 15:30h. As sextas-feiras são reservadas para expediente interno.

Telefones: (27) 3041-5405 / (27) 98135-7342.

E-mail: eames.plim@marinha.mil.br.

Acesso ao serviço: presencialmente, mediante prévio agendamento realizado via telefone, e-mail ou WhatsApp.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Coordenação:

CF RMT (IM) **ALEXANDER GONÇALVES DE SOUSA**
SO-RMT-HN JUVENAL DA SILVA **FURTADO**
Equipe do Programa Netuno

ESCOLA DE APRENDIZES MARINHEIROS DO ESPÍRITO SANTO

Enseada do Inhoá, S/N, Prainha

Vila Velha – ES

CEP 29.100-900

www.marinha.mil.br/eames

Vila Velha - ES, em 03 de julho de 2024.

JOABE BERRIEL DA SILVA
Capitão de Fragata
Comandante

ASSINADO DIGITALMENTE