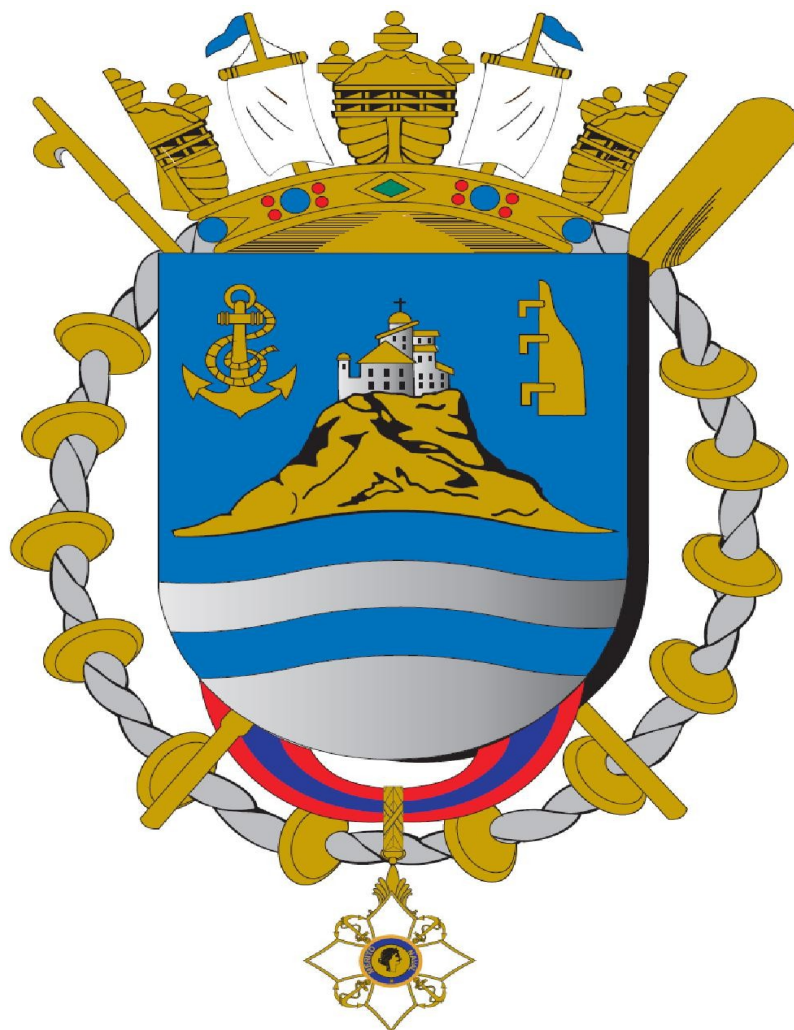


**MARINHA DO BRASIL**  
**ESCOLA DE APRENDIZES MARINHEIROS DO ESPÍRITO SANTO**



**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 - cumprir todas as atividades relativas ao Serviço de Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC), prestando atendimento aos veteranos e pensionistas militares e civis, ex-combatentes e anistiados; e

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

### **Visão de Futuro.**

“Ser reconhecida até 2023 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](http://www.marinha.mil.br/eames)

E-mail geral: [eames.secom@marinha.mil.br](mailto: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.
- A ligação telefônica do usuário deverá ser atendida em até seis toques.

### **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. Especificamente quanto ao Departamento de Saúde, estão em curso ações para adequação de sua estrutura física, com o intuito de melhor atender aos usuários que necessitam de acessibilidade.

### **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) 3041-5454, para tratar de assuntos sobre emissão de Certidão de Tempo de Serviço Militar para ex-alunos.
- Organização Militar de Apoio e Contato (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](http://www.marinha.mil.br/eames), para o público em geral.
- Intranet: [www.eames.mb](http://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. Os formulários da pesquisa de satisfação, como uma oportunidade de melhoria, estão disponíveis nos respectivos setores de atendimento aos usuários.

## **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](mailto: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](mailto: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"><li>• Ter até seis anos completos.</li><li>• Inscrição deverá ser realizada pelos pais ou responsáveis;</li><li>• Possuir ou realizar Curso de preparação dos pais e padrinhos sobre a importância do ato de batismo.</li><li>• 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;</li><li>• Após a verificação documental, agendar a celebração;</li><li>• 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.</li></ul>

Missa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Às terças-feiras, às 19:00h, para o corpo de alunos;</li> <li>• Às quintas-feiras, às 11:45h, para a tripulação; e</li> <li>• Aos domingos, às 09:00h, para a comunidade local.</li> </ul>
Culto Evangélico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Às terças-feiras, às 19:00h, para o corpo de alunos; e</li> <li>• Às quartas-feiras, às 19:00h, para toda a força de trabalho da EAMES.</li> </ul>
Confissões; Unção dos Enfermos; Bênção dos lares; Aconselhamento pastoral; e Visita aos Doentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendar com o Capelão, com antecedência mínima de dois dias.</li> </ul>
Celebração de Casamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A capela destinará seu atendimento para casamentos somente à membros da Família Naval.</li> <li>• O casal não pode ter sido casado anteriormente no religioso.</li> <li>• As celebrações deverão ser realizadas aos sábados, até às 16:00h, ou aos domingos, após a missa de 09:00h.</li> <li>• As solicitações deverão ser realizadas mediante expediente ao Comandante da EAMES.</li> <li>• 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.</li> <li>• Os noivos deverão agendar e realizar entrevista e o Curso de noivos e agendar celebração religiosa com o Capelão da EAMES.</li> <li>• Entrega da certidão de batismo dos noivos e da Certidão de Casamento Civil 120 dias antes da data pretendida para a celebração;</li> <li>• Confeção do processo religioso;</li> <li>• Celebração religiosa do Sacramento do Matrimônio;</li> <li>• Caso a celebração religiosa tenha efeito civil, os noivos deverão entregar o Termo Religioso no cartório para receber a Certidão de Casamento.</li> <li>• Após celebração, o capelão enviará a notificação do casamento à paróquia onde os</li> </ul>

	noivos foram batizados para as anotações devidas; e <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro do Casamento no Livro de Casamento da Capela.</li> </ul>
--	--

**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](mailto:eames.concursos@marinha.mar.br) ;

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

## 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) 3041-5415

**E-mail:** [eames.rp@marinha.mil.br](mailto:eames.rp@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"><li>• Atendimento presencial ou pelo e-mail <a href="mailto:eames.rp@marinha.mil.br">eames.rp@marinha.mil.br</a> .</li><li>• Ter concluído com aproveitamento o C-FMN na EAMES.</li><li>• 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.</li><li>• Documentos necessários: cópia de documento de Identidade com foto e CPF.</li><li>• 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.</li><li>• O prazo para a prestação do serviço é de até dez dias úteis.</li><li>• 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.</li></ul>
Emissão de Atestado de ex-aluno do C-FMN.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento presencial ou pelo e-mail <a href="mailto:eames.rp@marinha.mil.br">eames.rp@marinha.mil.br</a> .</li><li>• Ter sido matriculado no C-FMN ministrado na EAMES.</li><li>• 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.</li><li>• O prazo para a emissão é de até dez dias úteis.</li></ul>

<p>Requisição de Certidão de Tempo de Serviço (CTS) de ex-aluno do C-FMN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial.</li> <li>• 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.</li> <li>• A EAMES ou qualquer outra OM não possuem autonomia para emitir a CTS, apenas subsidiam o respectivo DN em sua pesquisa.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Documentos necessários: comprovante de residência; cópia de documento de identidade com foto; e Caderneta Registro, Certificado de Reservista ou Certificado de Desobrigado (caso possua).</li> </ul>
---	--

**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 DPMM (Diretoria do Pessoal Militar da Marinha) e a PAPEM (Pagadoria de Pessoal da MARINHA).

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

**Horário:** dias úteis, de 08:00h às 12:00h, para usuários da Grande Vitória; e até as 16:00h, para usuários de outras localidades. Atendimento domiciliar poderá ser prestado mediante agendamento.

**Contato:** (27) 3041-5439.

**Acesso ao serviço:** presencial.

<b>Serviços</b>	<b>Procedimentos</b>
<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"> <li>• Apresentar os documentos originais ou cópias autenticadas.</li> <li>• A autenticação também poderá ser realizada pelo servidor a quem o documento</li> </ul>

<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 por seu Departamento de Saúde, que presta assistência no primeiro nível de atenção à saúde aos usuários do SSM da área de abrangência do Espírito Santo.

O Departamento de Saúde coordena e controla os atendimentos médicos, odontológicos, 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, Junta Regular de Saúde.

A EAMES é uma Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) que encaminha para Organizações de Saúde Extra-MB (OSE) os atendimentos que não estão disponíveis no Departamento de Saúde, garantido assim, a assistência ao usuário em todos os níveis. A relação de OSE pode ser encontrada no site da EAMES.

### **Assistência à Saúde**

**Horário de funcionamento:** de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00h às 19:00h, com troca de turno às 13:00h.

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

**Telefones:** (27) 3041-5434

**Acesso ao serviço:**

- Agendamento via telefone para os serviços de marcação de consultas, exames de imagem e coleta dos exames laboratoriais;

- Presencialmente, no horário de 07h às 11h para solicitação e retirada de guias no Grupo de Atendimento ao Público (GAP).

De acordo com a norma DGPM-401, que estabelece condições para o atendimento aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, o usuário deverá ser atendido pela Organização Militar responsável pelo apoio à cidade na qual reside, exceto nos casos de comprovada emergência.

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 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](mailto: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](mailto: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.

<b>Serviços</b>	<b>Descrição e Procedimentos</b>
Consultas Médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Departamento de Saúde oferece atendimento médico nas especialidades de Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia, Psiquiatria e Reumatologia.</li> <li>• É necessário agendar consulta por telefone, com no, mínimo, 72h de antecedência.</li> <li>• Telefone: (27) 3041-5434</li> </ul>
Consultas Odontológicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Departamento de Saúde, por meio da Divisão de Odontologia, realiza atendimento em Clínica Odontológica, Dentística e Endodontia.</li> <li>• É necessário agendar consulta por telefone, com no mínimo, 72h de antecedência:</li> <li>• Telefone: (27) 3041-5434</li> </ul>
Atendimento Fisioterápico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É necessário consultar a disponibilidade de profissional para realização de atendimento interno.</li> <li>• Telefone: (27) 3041-5434</li> </ul>
Grupo de Atendimento ao Público (GAP).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Departamento de Saúde oferece o serviço de emissão de Guia de Apresentação do Usuário (GAU) para atendimento em OSE credenciadas, coordenado pela GAP.</li> <li>• Para a emissão de GAU é necessário apresentar a Identidade Militar, o pedido ou encaminhamento emitido por médico ou dentista, inclusive para encaminhamento de consultas para médicos ou dentistas especialistas.</li> <li>• A solicitação emitida pelo profissional deverá possuir diagnóstico com CID e a descrição do atendimento necessário.</li> <li>• As solicitações não-presenciais poderão ser realizadas pelo e-mail <a href="mailto:eames.gap@marinha.mil.br">eames.gap@marinha.mil.br</a>.</li> <li>• As entregas das GAU serão realizadas pessoalmente ou a um familiar, munido da identidade do usuário, no GAP, de 07:00h às 11:00h, mediante</li> </ul>

	<p>apresentação de protocolo emitido pelo GAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O prazo para emissão das guias será de até cinco dias úteis, com exceção das solicitações alto custo, que podem necessitar de até dez dias para sua aprovação externa.</li> <li>• Todos os procedimentos e exames oftalmológicos, deverão ser informadas a acuidade visual com correção.</li> </ul>
Serviço de Imagem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Divisão de Medicina, por meio de sua Seção de Radiologia, oferece atendimento nos serviços de raio-X e de ultrassonografia.</li> <li>• É necessário agendar por telefone com, no mínimo, 72h de antecedência. Telefone: (27) 3041-5434.</li> </ul>
Exames laboratoriais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Departamento de Saúde, por meio da Divisão de Farmácia e Laboratório, oferece o serviço de coleta e emissão de guias.</li> <li>• Atendimento (coleta) deverá ser agendado por e-mail).</li> <li>• Emissão de GAU para atendimento em Laboratórios credenciados (quando o exame não for realizado na EAMES) deverá ser agendada por e-mail.</li> <li>• É necessário agendar por telefone ou e-mail com, no mínimo, 72h de antecedência.</li> <li>• Telefone: (27) 3041-5443</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:eames.laboratorio@marinha.mil.br">eames.laboratorio@marinha.mil.br</a> .</li> </ul>
Distribuição de Medicamentos – SeDiMe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Departamento de Saúde oferece o Serviço de Distribuição de Medicamentos – SeDiMe.</li> <li>• O paciente nominado no receituário deverá ser usuário do SSM.</li> <li>• É necessário apresentar carteira de identidade da MB e o CPF do titular.</li> <li>• O ressarcimento será efetuado por meio de desconto em Bilhete de Pagamento ou emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU).</li> </ul>

### **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 segunda-feira à sexta-feira, das 07:00h às 16:00h, para agendamento, retirada de guias e entrega de exames; e às quartas-feiras, das 07:00h às 12:00h, para a realização das inspeções de saúde que necessitem da JRS.

**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).

<b>Serviços</b>	<b>Procedimentos</b>
Assistência psicológica – psicoterapia de curta duração a nível primário e orientação psicológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP.</li> <li>• Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS.</li> </ul>
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"> <li>• 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.</li> <li>• Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP.</li> <li>• Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS.</li> </ul>
Assistência social – movimentação por motivo social; parecer social para procedimento de saúde na área; Licença para Tratamento de Saúde (LTS), 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"> <li>• 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.</li> <li>• Para as demais situações, é necessária a apresentação da identificação e NIP.</li> <li>• Em todos os casos é demandado agendamento prévio na Secretaria do NAS.</li> <li>• Para apoio socioeconômico, é necessário trazer Bilhete de Pagamento e comprovantes de despesas do mês vigente.</li> </ul>
- Programa de Atendimento ao Idoso – encontros mensais realizados na terceira terça-feira de cada mês, com o objetivo de fomentar a promoção social dos idosos, reforçando a importância dos vínculos sociais e familiares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser servidor civil, militar veterano ou dependentes de militar com idade igual ou superior a 60 anos.</li> <li>• Realizar inscrição pessoalmente na Secretaria do NAS ou pelo telefone (27) 3041-5428.</li> </ul>
Programa de Atendimento Especial (PAE) – oferecer serviços de saúde de reabilitação para dependentes de militares e servidores civis com deficiências.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O dependente com deficiência deverá ter idade igual ou superior a 3 anos.</li> <li>• O responsável deverá solicitar informações complementares na Secretaria do NAS, pessoalmente ou pelo telefone (27) 3041-5428.</li> </ul>

Convênios e Parcerias com instituições privadas que ofereçam facilidades à Família Naval.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os usuários deverão ser militar do serviço ativo ou veterano, servidor civil, ex-combatente, dependente ou pensionista da MB.</li> </ul>
Alteração de dados cadastrais de pensionadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O interessado deverá comparecer à Secretaria do NAS, portando identidade, CPF, comprovante de residência e comprovantes bancários.</li> </ul>

### **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 ou dependentes de militar que tenham cadastro na Diretoria de Pessoal Militar da Marinha (DPMM);
  - O pessoal da Marinha (militares e servidores civis) na inatividade - Reserva Remunerada (RM1), Reformados (Refº) e seus dependentes cadastrados na DPMM e Marítimos aposentados;
- 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 Pensionistas e dependentes constantes do inciso VII do parágrafo 2º do artigo 50 do EM, cadastrados na DPMM;
- O pessoal do Tribunal Marítimo não enquadrado em outros itens, enquanto estiver a ele vinculado;
- 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, efe-

tivamente, pelo menos oito meses em serviços correlacionados à atividade marítima ou foram aposentados em decorrência de ofício;

- Os militares e civis estrangeiros e seus dependentes, nas seguintes situações:

I) os Oficiais, Praças e Civis e seus dependentes quando em comissão ou fazendo curso no país, por intercâmbio com a Marinha do Brasil, a critério da Organização Militar Vinculada (OMV) responsável pelo curso/intercâmbio nos termos previstos no EMA-120.

II) os Adidos Navais estrangeiros e seus cônjuges e dependentes; e

III) os Civis contratados pela Marinha.

### **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:** 45 dias para entrega após a conclusão do processo de identificação. Caso os documentos não sejam retirados em até 60 dias após ao recebimento do SIM na EAMES, os mesmos serão destruídos.

**Horários:** Atendimento geral, por agendamento, nas segundas-feiras e quartas-feiras, de 09:15h às 11:30h e de 13:15h às 15:50h; e nas terças-feiras e quintas-feiras, de 13:15h às 15:50h. As manhãs de terças-feiras e quintas-feiras são reservadas para expediente interno e atendimento prioritário para oficiais, alunos e tripulação.

**Telefone:** (27) 3041-5405.

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

**Acesso ao serviço:** pessoalmente, mediante prévio agendamento por telefone.

**Coordenação:**

CF RM1 (IM) **ALEXANDER GONÇALVES DE SOUSA**  
SO-RM1-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](http://www.marinha.mil.br/eames)

Vila Velha - ES, em 18 de março de 2022.

MARCIO HECKSHER STALLONE

Capitão de Fragata

Comandante

ASSINADO DIGITALMENTE