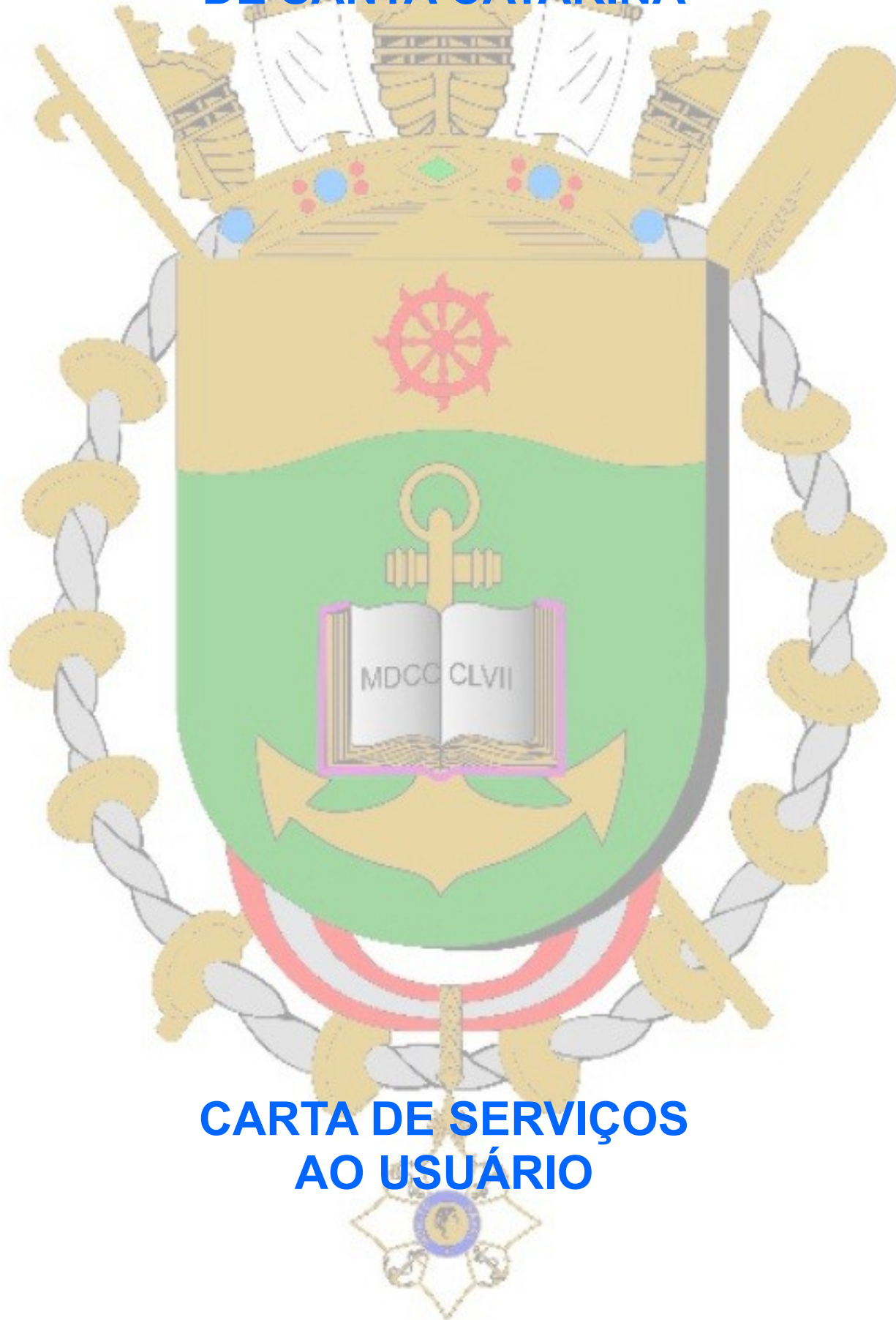


ESCOLA DE APRENDIZES-MARINHEIROS DE SANTA CATARINA



**CARTA DE SERVIÇOS
AO USUÁRIO**



Comandante da Marinha
Almirante de Esquadra EDUARDO BACELLAR LEAL FERREIRA

Comandante de Operações Navais
Almirante de Esquadra PAULO CEZAR DE QUADROS KUSTER

Comandante do 5º Distrito Naval
Vice-Almirante JOSÉ RENATO DE OLIVEIRA

Comandante da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina
Capitão de Fragata WILLIAM DOS SANTOS MADELA

The background of the page features the coat of arms of the Portuguese Navy. It consists of a shield with a red wheel in the center, a green field below, and a gold crown on top. The shield is surrounded by a rope and a banner. The banner contains the text 'MDCC CLVII'.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços tem como primordial objetivo informar ao usuário dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta divulga todos os serviços que a Escola oferece e orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado, antes de acessados pelo público alvo. Por reconhecer o usuário como cliente parceiro, a Carta de Serviços também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados.

WILLIAM DOS SANTOS MADELA
Capitão de Fragata
Comandante

Sumário

1 – Sobre a Escola.....	5
Missão.....	5
Tarefas Específicas.....	5
Tarefas Adicionais.....	5
Visão de Futuro.....	5
Valores.....	5
2 – Histórico.....	6
3 – Área de Abrangência.....	7
4 – Endereço.....	7
5 – Sítio Eletrônico.....	7
6 – Organograma.....	7
7 – Contato.....	8
8 – Atendimento ao Público.....	8
Atitudes no Atendimento.....	8
Critérios para o Atendimento.....	8
Prazo para a Prestação de Serviços.....	8
Condições de Limpeza e Conforto.....	8
SECOM.....	9
Ouvidoria.....	9
Assistência Religiosa.....	9
9 – Estrutura Departamental.....	9
Departamento do Corpo de Alunos.....	10
Departamento de Ensino.....	10
Departamento de Administração.....	11
Divisão de Veteranos e Pensionistas (DVP) e PLIM.....	11
Funcionamento do PLIM.....	12
Documentos e Uniforme/Traje.....	12
Perda do Cartão de Identidade.....	12
Departamento de Intendência.....	12
Departamento de Saúde.....	13
NAS.....	15

1 – Sobre a Escola

MISSÃO

Formar Marinheiros para o Corpo de Praças da Armada (CPA).

TAREFAS ESPECÍFICAS

- Assegurar ao aluno o preparo 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 (QPA).

TAREFAS ADICIONAIS

- Prover assistência médico-odontológica aos militares da ativa, veteranos, pensionistas e seus dependentes;
- Prover assistência social, jurídica, psicológica e religiosa aos militares e servidores civis da ativa, veteranos, pensionistas e seus dependentes;
- Manter elevado o nome da Marinha do Brasil, através das Operações de Presença, realizando Ações Cívico-Sociais (ACiSo), junto às populações mais carentes dos municípios da grande Florianópolis; e
- Preservar o patrimônio da MB.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida, até 2022, pela DEnsM e demais EAM, pela excelência na formação de Marinheiros, conquistando o reconhecimento dos meios operativos e contribuindo para a melhoria da sociedade.

VALORES

Disciplina; hierarquia; lealdade; honestidade; civismo; patriotismo; amor à profissão; respeito às tradições navais; respeito à dignidade da pessoa; espírito de corpo; inovação e qualidade; aprimoramento técnico-profissional; e responsabilidade socioambiental.

2 – Histórico

Em face aos diversos conflitos internos e guerras externas, no Período Regencial, a Marinha sente a necessidade de organizar e recrutar seu pessoal. Um Decreto Legislativo, de 1836, cria as Companhias Fixas de Marinheiros, inicialmente no Rio de Janeiro. Jovens de 12 a 16 anos recebiam as primeiras instruções da arte naval. Posteriormente, foram transformadas nas Companhias de Aprendizes-Marinheiros, criadas em diversas províncias brasileiras.

A Companhia de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina foi criada pelo Decreto nº 2003, de 24 de outubro de 1857, concomitantemente à de Pernambuco. Pelo regulamento anexo ao Decreto, a Companhia de Santa Catarina deveria ser formada por duas Divisões, a primeira seria aquartelada na capital (em Desterro) e a segunda, na cidade da Laguna. O Comandante desta Instituição seria subordinado diretamente ao Capitão do Porto da Província. Inicialmente, a Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina (EAMSC) foi instalada junto à Capitania do Porto que, na época, localizava-se na Rita Maria, passando pouco tempo depois para o Forte de Sant'Anna. Posteriormente, teve sede em diversos locais, tais como: a bordo do

Transporte Tapajós, a bordo da barca São Francisco, na ala do Quartel do Campo do Manejo, no prédio da Praia de Fora, no edifício que serviu de Hospedaria de Imigrantes em Coqueiros, onde hoje está instalado o Portal Turístico. Ali, permaneceu até o seu fechamento, em 1943, quando foi iniciada a construção das atuais instalações, inauguradas em 24 de outubro de 1950.

Sempre fiel às tradições navais, a EAMSC tem buscado ao longo de todo esse tempo um contínuo aprimoramento técnico-pedagógico, permitindo uma atualização constante da capacidade profissional do seu corpo docente, de modo a propiciar uma adequada absorção da sempre presente evolução tecnológica da área de ensino, no intuito de oferecer aos seus alunos um aprendizado de alta qualidade, em consonância com o estado da arte, inserido na atual tendência mundial de globalização a que estamos continuamente sendo submetidos.

3 – Área de Abrangência

Estado de Santa Catarina.

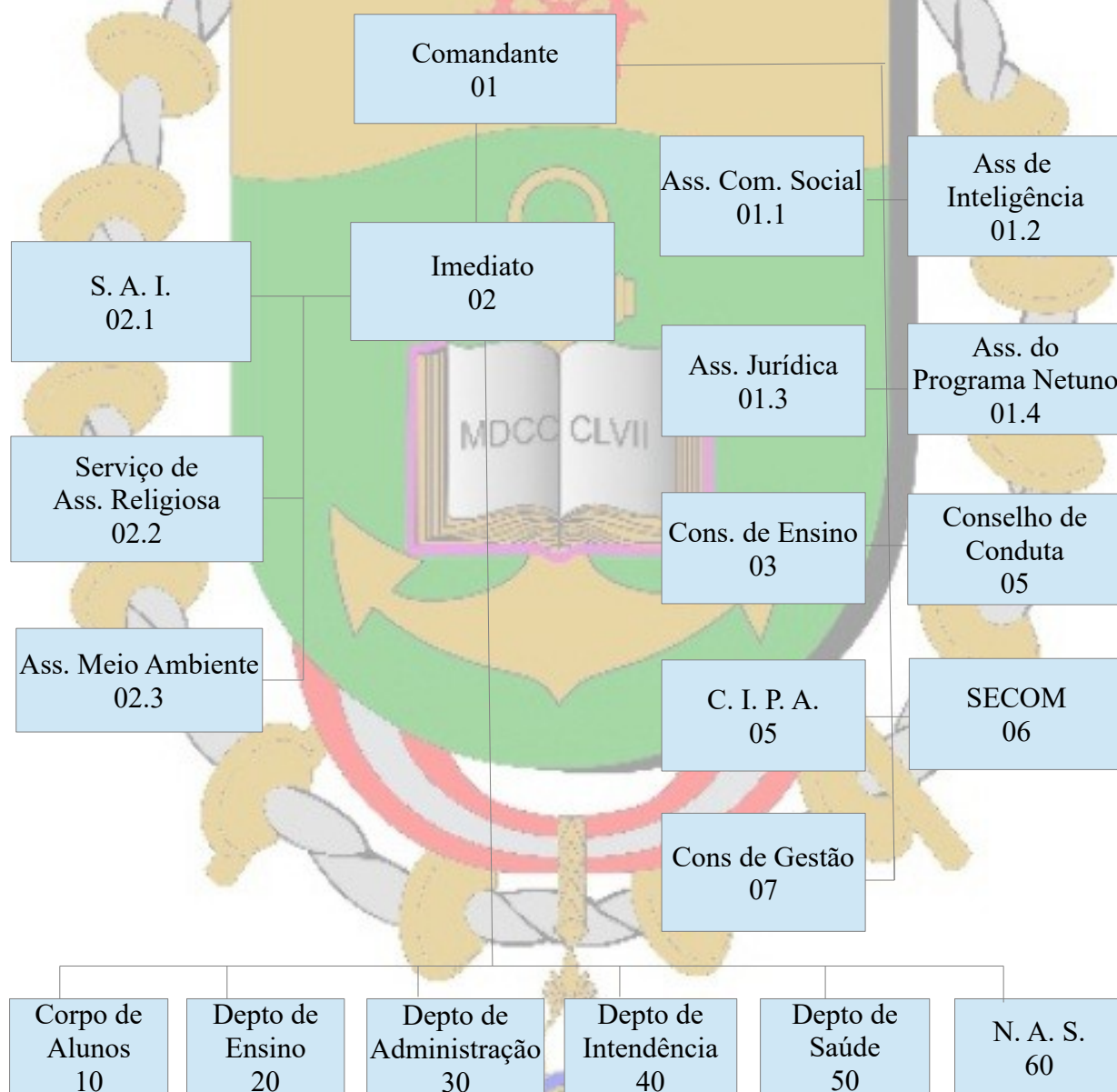
4 – Endereço

Av. Marinheiro Max Schramm, 3028, Estreito, Florianópolis, SC - CEP 88095-900.

5 – Sítio Eletrônico

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

6 – Organograma



7 – Contatos

Telefone: (48) 3298-5053

Fax: (48) 3248-0622

Endereço eletrônico: eamsc.secom@marinha.mil.br

8 – Atendimento ao Público

ATITUDES NO ATENDIMENTO

- ☐ Atenção, respeito e cortesia no tratamento aos usuários; e
- ☐ Orientação ao usuário em todas as fases do atendimento.

CRITÉRIOS PARA O ATENDIMENTO

Ocorrerá, a princípio, por ordem de chegada ou prévio agendamento, priorizando o atendimento às pessoas com deficiência, pessoas com mais de sessenta anos, gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, conforme os horários estabelecidos pelos setores prestadores de serviços.

PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- ☐ Os prazos são variáveis para cada serviço. Normalmente, o prazo máximo é de até noventa dias;
- ☐ As solicitações de informações sobre o andamento de processos em tramitação serão fornecidas, quando do efetivo contato pessoal ou telefônico do usuário com o setor competente;
- ☐ A prioridade de atendimento aos processos obedecerá à data de entrada no setor de protocolo da Secretaria da Organização Militar (OM) - SECOM, salvo os casos especificados em lei, que demandem um atendimento especial; e
- ☐ Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pela OM 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 e limpeza;
- ☐ Disponibilização de algumas vagas de estacionamento destinadas a idosos e pessoas com deficiência, próximas às áreas de atendimento; e
- ☐ Instalações sanitárias adequadas às pessoas com deficiências localizadas no pré-

- dio da Saúde, do Núcleo de Assistência Social e da Divisão de Veteranos e Pensionistas.

SECOM

É a Secretaria da OM responsável pelo recebimento e expedição de documentos.

Horário de Atendimento ao Público: De 2ª a 6ª feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Endereço eletrônico: eamsc.secom@marinha.mil.br.

OUVIDORIA

É o setor responsável pelo recebimento de questionamentos de todas as demandas, enviadas pelos interessados.

Horário de Atendimento ao Público: De 2ª a 6ª feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Endereço eletrônico: eamsc.secom@marinha.mil.br.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

- Batismo;
- Santa missa;
- Confissões;
- Unção de enfermos;
- Bênção dos lares;
- Celebração das exéquias;
- Aconselhamento pastoral;
- Visita aos doentes; e
- Matrimônio para os de credo católico.

Horário de Atendimento ao Público: De 2ª a 6ª feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Telefone: (48) 3298-5056.

9 – Estrutura Departamental

DEPARTAMENTO DO CORPO DE ALUNOS

Serviços prestados:

- Emissão de certidão de tempo de serviço de ex-aluno do C-FMN; e
- Realização de inscrição nos processos seletivos para ingresso na MB de candidatos que não têm acesso à Internet.

DEPARTAMENTO DE ENSINO

Serviço prestado:

- Emissão de 2ª via de histórico escolar e certificado do C-FMN.

Divisão de Concursos

A Divisão de Concursos é a responsável pelo atendimento aos candidatos dos Processos Seletivos para Ingresso na Marinha do Brasil.

Horário de Atendimento ao Público: De 2ª a 6ª feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Telefone: (48) 3298-5075

E-mail: eamsc.concurso@marinha.mil.br

Serviços prestados:

- Informações e esclarecimentos a dúvidas a respeito dos processos seletivos conduzidos pela Marinha do Brasil;
- Realização de inscrição nos processos seletivos para os interessados que não têm acesso à internet;
- Recebimento e envio de documentos previstos nos Editais dos Concursos;
- Agendamento de Inspeção de Saúde;
- Agendamento de Teste de Suficiência Física (TSF);
- Agendamento de Vista de Provas e Recursos;
- Convocação de candidatos para Avaliação Psicológica;
- Solicitação de transporte e hospedagem aos candidatos convocados para Eventos

- Complementares e/ou para o início do período de adaptação na cidade do Rio de Janeiro; e
- Recebimento de Requerimentos diversos.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Divisão de Veteranos e Pensionistas (DVP) e PLIM

A Divisão de Veteranos e Pensionistas é a responsável, como Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC), pelo atendimento do pessoal da reserva e pensionistas.

Serviços prestados:

- ☐ 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);
- ☐ Declaração de Beneficiário Inicial (DBI) e em aditamento (DBA);
- ☐ Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA);
- ☐ Benefício de 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 (BP);
- ☐ Irregularidades nas operações de consignação;
- ☐ Senha SIAPENET;
- ☐ Ficha financeira/comprovante de rendimentos;
- ☐ Requerimentos diversos; e
- ☐ Identificação de militares e de servidores civis ativos e veteranos, de dependentes e de pensionistas, através do PLIM.

Funcionamento do PLIM

O PLIM atende no horário das 13h30 às 16h30, exceto nos feriados e nas rotinas de domingo (dias sem expediente na Marinha).

Documentos e Uniforme/Traje

Antes de comparecer ao PLIM para realizar a identificação, o interessado deve saber quais documentos são exigidos e o valor da indenização. Para tanto, deverá ser consultado o PLIM, pelos telefones e/ou pelas informações constantes da página eletrônica na *Internet/Intranet*.

O valor da indenização deve ser recolhido antes de iniciar o processo de identificação, por intermédio da Guia de Recolhimento da União (GRU Simples), a qual deverá ser paga exclusivamente nas agências do Banco do Brasil. As informações para preenchimento da GRU encontram-se na página eletrônica do Serviço de Identificação da Marinha (SIM).

Segundo consta das Normas sobre Identificação na Marinha (DGPM-304), é obrigatório o uso dos uniformes 5.5 ou 5.3, para militares, e, para civis, do traje social (homens maiores de doze anos – uso de camisa com gola; e mulheres – blusa que tenha, pelo menos, alças).

Perda do Cartão de Identidade

No caso de furto, roubo ou extravio, o usuário deve providenciar, imediatamente, o registro de ocorrência em uma Delegacia de Polícia, e, posteriormente, realizar sua reidentificação no PLIM. Esse procedimento, além de evitar o pagamento de uma indenização três vezes maior que o valor estipulado para atualização, resguarda o usuário de possível uso indevido do seu documento de identificação.

Horário de Atendimento ao Público: De 2^a a 6^a feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Telefone: DVP - (48) 3298-5091; e

PLIM - (48) 3298-5062.

DEPARTAMENTO DE INTENDÊNCIA

Serviços prestados:

- Elaboração, divulgação e esclarecimentos sobre as fases dos processos licitatórios e dos contratos conduzidos pela EAMSC;
- Hospedagem no Hotel de Trânsito (HT); e
- Posto de Distribuição de Uniformes (PDU) é o setor responsável pela distribuição de uniforme. Horário de Atendimento ao Público: de 2ª a 6ª feira, das 9h30 às 16h30.

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

Requisitos gerais para todos os serviços prestados pelo Departamento de Saúde:

- Os militares deverão apresentar cartão de identidade da MB; e
- Se for dependente, apresentar cartão de identidade da MB ou outro documento oficial de identificação com foto e declaração de dependente.

Serviços prestados:

Assistência Médico-Hospitalar (AMH) aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) na área de Florianópolis e demais cidades na área de abrangência desta Organização Militar com facilidades Médicas (OMFM).

A AMH é prestada aos usuários do SSM de forma regional, hierarquizada, integrada, com ações objetivas para prevenção de doenças, recuperação e manutenção da saúde e em consonância com a Norma vigente (DGPM 401 REV.3).

Condições para atendimento no SSM:

- O usuário deverá ser atendido na área de abrangência da OMFM responsável pelo apoio à cidade na qual reside, conforme Anexo B da DGPM 401 Rev 3, exceto nos casos de comprovada emergência ou indicação da sua própria OMH/OMFM.

- A AMH será prestada ao usuário do SSM devidamente cadastrado no FUSMA, mediante apresentação de sua carteira de identidade expedida pela MB.

- É permitido ao militar da ativa o uso de traje civil para comparecer aos estabelecimentos hospitalares e ambulatoriais da Marinha, exceto para tratar de assuntos administrativos e

para realização de inspeção de saúde;

O Ambulatório Naval de Florianópolis:

Responsável pelo primeiro nível de assistência à saúde e emprega tecnologia de baixa complexidade e de menor custo. Consiste no oferecimento de serviços básicos de saúde, essencialmente ambulatoriais, com o objetivo de reduzir o aporte de pacientes aos hospitais.

É oferecida atenção básica de saúde, sem estrutura para atendimento de Emergências Médicas. O acolhimento de pequenas urgências ocorre de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h. Situações emergenciais devem se dirigir, preferencialmente, ao Hospital Geral da Guarnição (HGuFL), Hospitais da Rede Pública ou ao Hospital Caridade.

O atendimento ambulatorial funciona mediante agendamento prévio, com atendimento de Clínica Médica, Endocrinologia e Gastroenterologia/Hepatologia.

Para as demais especialidades médicas e exames/procedimentos serão emitidas Guias de Apresentação de Usuário (GAU) aos profissionais e clínicas conveniadas, sendo necessária avaliação médica ou de outro profissional de saúde deste Ambulatório. O prazo de validade da GAU é de 30 dias após a emissão da mesma.

Encontra-se no quadro de avisos do SAME a relação das Clínicas e profissionais credenciados à esta OMFM.

Os encaminhamentos aos setores do Laboratório, Fisioterapia e Psicologia devem estar acompanhados de respectivos pedidos médicos.

O SAME é o setor responsável por gerenciar os agendamentos com as clínicas médicas e psicologia.

Horário para atendimento no SAME:

segunda a quinta-feira, das 07h às 12h e 13h30 às 16h.

sexta-feira: 07h às 12h.

Horário do laboratório:

Coleta agendada: 07h às 09h

entrega de resultados: 07h às 12h

Horário do SeDiMe – Distribuição de Medicamentos:

segunda a quinta-feira, das 07h às 12h e das 13h30 às 16h.

sexta-feira: 07h às 12h.

Horário Fisioterapia:

segunda a quinta-feira, das 07h às 12h e das 13h30 às 16h.

sexta-feira: 07h às 12h.

Horário da Odontologia:

segunda a quinta-feira, das 07h às 12h e 13h30 às 18h.

sexta-feira: 07h às 12h.

Desde 01FEV18, o limite de indenização médico hospitalar mensal referente a AMH prestada aos beneficiários do SSM passou a 5% (cinco) do soldo/vencimento base ou cota-parte do soldo, de acordo com as alterações informadas na mensagem R231322Z/JAN/2018 da DSM.

NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (NAS)

O Núcleo de Assistência Social, por meio da sua equipe multidisciplinar, procura atender e orientar os usuários da Marinha do Brasil (militares e servidores civis ativos e veteranos, pensionistas e dependentes) nas situações apresentadas, nos âmbitos pessoal, familiar, profissional e social.

As ações sociais desenvolvidas visam oferecer um serviço de qualidade e comprometido com a transformação e desenvolvimento social da realidade atendida.

Serviços prestados:

- **Assistência Social:** é a atividade técnica que atua na realidade social dos usuários, por meio do atendimento de demandas, elaboração de pesquisas e construção de propostas;
- **Assistência Jurídica:** tem como objetivo principal a orientação técnica imprescindível à defesa dos interesses dos usuários, em quaisquer das áreas do Direito; e
- **Assistência Psicológica:** tem como objetivo principal promover o bem-estar psicossocial dos usuários, através de métodos e técnicas aplicadas de forma individual e/ou grupal.

☐ **Parcerias:** com instituições e empresas conveniadas (estabelecimentos de ensino, restaurantes, farmácias etc.).

☐ **Programas desenvolvidos:**

- ☐ Qualidade de Vida no Trabalho e na Família;
- ☐ Atendimento Especial para Pessoas com Deficiências;
- ☐ Atendimento Integrado em Missões Especiais;
- ☐ Apoio Socioeconômico;
- ☐ Movimentação ou Remoção por Motivo Social;
- ☐ Orientação quanto a Elaboração de Parecer Social.
- ☐ Assessoria e Apoio em Situação de Óbito; e
- ☐ Programa de Maturidade Saudável (Projeto M.A.R.)
 - ☐ Oficina de Yoga;
 - ☐ Pilates;
 - ☐ Meditação;
 - ☐ Arteterapia;
 - ☐ Cantoterapia; e
 - ☐ Artesanato.

Horário de Atendimento ao Público: De 2ª a 6ª feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

Telefone: (48) 3298-5072.