



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA MARINHA

www.marinha.mil.br/sasm

MARINHA DO BRASIL

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA MARINHA



Prédio do SASM

Localização:

**Praça Barão de Ladário, s/n° - Centro
Complexo do 1º Distrito Naval
CEP: 20091-000 - Rio de Janeiro/RJ**

Tel.: (21) 2104-5378

Internet: www.marinha.mil.br/sasm

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM) tem o propósito de informar aos militares e servidores civis da Marinha do Brasil, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas, da sua área de abrangência, quais são os serviços prestados, como acessar e obter estes serviços e os compromissos com a qualidade do atendimento estabelecido para melhor atendê-los.

Esta é a segunda edição da Carta de Serviços do SASM que busca, continuamente, aperfeiçoar os seus processos e, em decorrência, atualizá-los para o seu público.

A meta do SASM é aprimorar a qualidade do serviço prestado ao público, além de investir na redução de prazos previstos para atendimento das demandas dos militares, seus dependentes, veteranos e pensionistas da nossa área de abrangência. Tais metas estão, em resumo, consoantes com o nosso lema “Qualidade de vida, por toda a vida!”.

Espero que os nossos usuários encontrem nesta Carta de Serviços ao Usuário uma referência útil para acessar nossos serviços.

Átila Márcio da Silveira Lima
Capitão de Mar e Guerra (IM)
Diretor do Serviço de Assistência Social da Marinha

Lista de Abreviaturas e Siglas

O leitor poderá encontrar as seguintes abreviaturas e siglas nesta Carta de Serviços ao Usuário.

BONO	<i>Boletim de Ordens e Notícias</i>
CEDEQ	<i>Centro de Prevenção à Dependência Química</i>
CONFENEM	<i>Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino</i>
CPMM	<i>Centro de Perícias Médicas da Marinha</i>
DASM	<i>Diretoria de Assistência Social da Marinha</i>
FUSMA	<i>Fundo de Saúde da Marinha</i>
GAAPE	<i>Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais</i>
HCM	<i>Hospital Central da Marinha</i>
HNMD	<i>Hospital Naval Marcílio Dias</i>
ILPI	<i>Instituição de Longa Permanência para Idosos</i>
MANUFAL	<i>Serviço de Manutenção à Família</i>
MB	<i>Marinha do Brasil</i>
OM	<i>Organização Militar</i>
PAE	<i>Programa de Atendimento Especial</i>
PAPEM	<i>Pagadoria de Pessoal da Marinha</i>
PIM	<i>Programa Idade Madura</i>
PNSNG	<i>Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória</i>
SAF	<i>Serviço de Apoio Funerário</i>
SASM	<i>Serviço de Assistência Social da Marinha</i>
SeDiMe	<i>Setor de Distribuição de Medicamentos</i>
SIAD	<i>Serviço Integrado da Assistência Domiciliar</i>
SSM	<i>Sistema de Saúde da Marinha</i>

Identidade Organizacional

Área de Conhecimento

Assistência Social.

Missão

O SASM tem o propósito de exercer funções executivas, referentes às atividades de assistência social ao pessoal da Marinha do Brasil (MB). Para o alcance de seu propósito, cabem ao SASM as seguintes tarefas:

- a) prestar, sob a supervisão técnica da Diretoria de Assistência Social da Marinha (DASM), assistências jurídica, psicológica e de serviço social ao pessoal militar e servidores civis das OM apoiadas; aos veteranos; e aos seus dependentes e pensionistas, na área do Comando do 1º Distrito Naval;
- b) executar as atividades de apoio funerário na área do Comando do 1º Distrito Naval;
- c) apoiar a Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM) e supervisionar o atendimento aos usuários no que se refere à manutenção de pensão alimentícia;
- d) manter intercâmbio com entidades públicas e privadas afins, visando gerar ou ampliar as facilidades no campo do bem-estar social para a família naval; e
- e) divulgar junto ao pessoal militar e servidores civis, em serviço ativo e inativo, e aos pensionistas, as atividades relacionadas à promoção do bem-estar social do pessoal da MB, em consonância com as diretrizes emanadas da DASM.

Visão

Em 2020, o SASM será referência como órgão de execução da Assistência Social no âmbito da Marinha do Brasil e deverá ampliar as atividades assistenciais e preventivas prestadas, atendendo com maior qualidade os seus usuários.

Valores

Foco no Usuário

Valor intrinsecamente relacionado à nossa missão, pois o usuário é o principal endereçado dos serviços prestados pelo SASM. Devemos orientar nossas ações com o objetivo de atendê-lo com qualidade, respeito, cortesia, atenção, confidencialidade e confiabilidade nos atendimentos e atividades executadas. A confidencialidade está relacionada ao sigilo e à privacidade no atendimento ao usuário.

Profissionalismo

Exercer com correção e ética a profissão ou atividade desempenhada e buscar, permanentemente, a melhoria e o desenvolvimento técnico-profissional.

Humanização

A humanização tem como propósito a implantação de um conjunto de ações voltadas para a valorização e o respeito aos direitos dos usuários e das partes interessadas. Tais ações devem ser caracterizadas por atitudes

colaborativas e resolutivas por todos aqueles envolvidos no processo de atendimento no SASM.

Espírito de Equipe

É a união dos talentos individuais para atingir o objetivo do grupo, aproveitando as habilidades de cada membro para dar mais qualidade e fortalecer o trabalho em equipe.

Inovação

Sempre buscar soluções novas, inéditas e criativas para os processos e problemas, permitindo a evolução contínua do SASM e o constante aprimoramento dos seus processos organizacionais e assistenciais.

Sumário

<i>Apresentação</i>	3
<i>Lista de Abreviaturas e Siglas</i>	4
<i>Identidade Organizacional</i>	5
<i>Área de Conhecimento</i>	5
<i>Missão</i>	5
<i>Visão</i>	6
<i>Valores</i>	6
<i>Sumário</i>	8
<i>A Carta de Serviços ao Usuário</i>	10
<i>Informações Gerais</i>	11
<i>Compromissos Assumidos</i>	12
<i>Critérios de Atendimento</i>	13
<i>Formas de comunicação do usuário com o SASM</i>	14
<i>Condições de limpeza e conforto</i>	15
<i>Ouvidoria</i>	16
<i>Recepção</i>	17
<i>Apoio Socioeconômico</i>	18
<i>Programa de Atendimento Especial - Pessoas com Deficiência</i>	20
<i>Atendimento ao Idoso</i>	22

<i>Palestras e Atividades de Prevenção à Dependência Química</i>	<i>24</i>
<i>Convênios com Estabelecimentos de Ensino</i>	<i>26</i>
<i>Avaliação Social para Concessão de Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família</i>	<i>27</i>
<i>Avaliação para Movimentação ou Permanência por Motivo Social</i>	<i>28</i>
<i>Orientação aos Pensionados (MANUFAL)</i>	<i>29</i>
<i>Orientação e Atendimento Jurídico</i>	<i>31</i>
<i>Orientação e Apoio para Missões Especiais</i>	<i>33</i>
<i>Orientação para a Reserva ou Aposentadoria</i>	<i>34</i>
<i>Orientação e Atendimento Psicológico.....</i>	<i>35</i>
<i>Orientação Profissional.....</i>	<i>36</i>
<i>Orientação Social</i>	<i>37</i>
<i>Serviço de Apoio Funerário (SAF).....</i>	<i>38</i>

A Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é uma ferramenta de gestão, instituída pelo Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, com o objetivo de informar aos usuários dos serviços prestados por órgãos do Poder Executivo Federal, as formas de acesso aos serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário que ora apresentamos, tem o propósito de informar aos militares e servidores civis da Marinha do Brasil, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas, os serviços prestados pelo Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM), como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos.

Com a Carta de Serviços, o cidadão passa a conhecer os serviços oferecidos pelo SASM e seus respectivos requisitos, antes de acessá-los, facilitando a sua vida, indicando o modo como ele é tratado e possibilitando emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

Informações Gerais

Organização Militar

Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM).

Atendimento

O atendimento no SASM é de segunda a sexta-feira, no horário das 8 (oito) horas às 16 (dezesesseis) horas, exceto feriados e dias de Licença de Pagamento.

A marcação para o atendimento é realizada por meio do telefone (21) 2104-5414 ou presencialmente no SASM.

Compromissos Assumidos

Atenção, respeito e cortesia no tratamento

Os Militares e Servidores Civis do SASM se empenharão em ajudar o usuário em suas necessidades.

Serão corteses e educados no tratamento dispensado ao usuário.

O usuário quando for receber o atendimento, ao chegar à recepção, será identificado e receberá o crachá de visitante.

O usuário será acompanhado e orientado em todas as fases do atendimento.

A recepção estará apta a fazer o atendimento e a triagem do usuário.

Crêterios de Atendimento

O atendimento da Assistência Social (Serviço Social, Direito e Psicologia) fica no andar térreo do prédio do SASM.

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

Em caso de solicita es de informa es por telefone, onde o atendente esteja impossibilitado de prestar uma resposta, este convidará o usuário a comparecer ao atendimento para um aprofundamento da questão apresentada.

O usuário deverá se identificar na recep o do Departamento de Assistência Social, localizada no andar térreo, portando documento de identifica o com foto, de preferência emitido pela Marinha do Brasil, para cadastramento no sistema e recebimento de crachá de acesso. Serão válidas como identifica o as cópias autenticadas dos documentos.

O tempo de espera para o atendimento na recep o ou no protocolo será de 5 (cinco) minutos, no máximo.

O tempo de espera para o atendimento na Assistência Social será de 20 (vinte) minutos, no máximo.

Formas de comunicação do usuário com o SASM

▪ *Para dúvidas ou esclarecimentos:*

- Telefone: (21) 2104-5414 – Recepção; e
- Internet, por meio do site: www.marinha.mil.br/sasm.

▪ *Para reclamações ou sugestões:*

- Caixa de sugestões e/ou reclamações na Recepção;
- E-mail da ouvidoria: sasm.ouvidoria@marinha.mil.br; e
- Telefone da Ouvidoria: (21) 2104-5704.

Condições de limpeza e conforto

O SASM dispõe de recepção em sala climatizada, dispondo de televisão, cadeiras, água e sanitários, proporcionando conforto ao usuário.

As salas de atendimento também são climatizadas e dispõem de acústica que garantem a privacidade do usuário.

As instalações são adequadas e acessíveis aos portadores de necessidades especiais.

Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados, gerando conforto e bem estar aos usuários.

Ouvidoria

Competências e serviços oferecidos

Recebe, avalia e encaminha as manifestações do usuário, sempre em busca de soluções. Essas podem ser críticas, dúvidas, elogios, informações, sugestões, dentre outros.

Garante o direito de resposta, com acompanhamento, até a solução final e garantindo o sigilo das informações.

Responde, no menor prazo possível, de forma clara e objetiva.

Contato

Internet: ouvidoria@sasm.mar.mil.br.

Telefone: (21) 2104-5704

Correspondência: solicita-se encaminhar carta de manifestação para o seguinte endereço:
Serviço de Assistência Social da Marinha
Praça Barão de Ladário, s/nº - Complexo do 1º Distrito Naval -
Centro - Rio de Janeiro/ RJ
CEP: 20091-000

Presencial

Mediante preenchimento do Formulário da Ouvidoria na Recepção do SASM, no primeiro pavimento.

Prazo para Resposta

A Ouvidoria responderá ao usuário no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da solicitação.

Recepção

Localização

Andar térreo.

Competências e serviços oferecidos

Informação, orientação, encaminhamento e agendamento aos setores de atendimento.

Contato

Telefone: (21) 2104-5414

Procedimentos

O visitante deverá apresentar Carteira de Identidade ou documento de identificação que possua foto.

Não serão aceitos documentos originais ilegíveis ou em estado de conservação precário, recomendando-se, neste caso, providenciar uma 2ª via do documento.

O visitante receberá crachá de identificação.

Apoio Socioeconômico

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Social.

Competências e serviços oferecidos

Benefício Social de Educação:

Apoia a permanência dos dependentes da Família Naval no sistema educacional brasileiro, através de auxílio educacional e de material escolar, em caráter eventual e emergencial.

Benefícios Sociais: Pagamento eventual de mensalidade escolar para os cursos de ensino fundamental e médio regulares, cursos supletivos (ensino fundamental e médio) e cursos técnicos regulares, com equivalência ao ensino fundamental ou médio. Fornecimento gratuito de material didático.

OBS.: todos os serviços oferecidos serão precedidos de prévia avaliação de Assistente Social do SASM.

Contato

Telefones: (21) 2104-7287 2104-5743 2104-5329
2104-6931.

Procedimentos:

O atendimento se dará através do agendamento no plantão social, pela busca espontânea de militares e servidores civis, ativos e veteranos e seus familiares.

O Assistente Social identificará as dificuldades ou necessidades através de entrevista e estudo social; e

O atendimento também poderá correr por encaminhamento de OM assistida.

Material e pagamentos necessários à subsistência:

Atua na prevenção ao endividamento, capacitando os Militares e Servidores Civis da Marinha, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas, a priorizar suas necessidades financeiras através de planejamento para uma vida financeira saudável. Apoio de material em caráter eventual e emergencial: gêneros alimentícios de primeira necessidade, medicamentos, quando não fornecidos pelo Sistema de Saúde da Marinha (SSM) ou indisponíveis no Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe), doação de óculos (também quando não fornecidos pelo SSM), dentre outros.

Contato

Telefones: (21) 2104-7287 2104-5743 2104-5329
2104-6931.

Procedimentos:

O atendimento se dará através do plantão social, pela busca espontânea de militares e servidores civis, ativos e veteranos, seus familiares e pensionistas ou por encaminhamento de OM assistida; e

O apoio socioeconômico, em caráter pontual, dar-se-á após estudo socioeconômico realizado pelo assistente social, que solicitará a documentação necessária para acesso ao fornecimento gratuito de gêneros alimentícios de primeira necessidade, medicamentos, pagamento de contas em atraso, dentre outros.

Programa de Atendimento Especial - Pessoas com Deficiência

Localização

Andar térreo - Seção do Programa de Atendimento Especial

Competências e serviços oferecidos

Apoia os dependentes de militares e servidores civis, ativos e veteranos, portadores de necessidades especiais, pela inclusão do mesmo em tratamento especializado.

Contato

Telefones: (21) 2104-6434 2104-5461

Procedimentos

A família que busca este atendimento no SASM será orientada a agendar uma avaliação no Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE) da Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória (PNNSG), que identifica as terapias necessárias e indica as clínicas para o tratamento. Após a família escolher as opções de clínicas oferecidas, o GAAPE encaminhará ao SASM o ofício com a indicação das modalidades terapêuticas e a clínica onde será realizado o tratamento.

O Programa de Atendimento Especial (PAE) atenderá por meio de instituições credenciadas pelo SASM, mediante a indicação do GAAPE.

O ingresso no PAE dependerá da disponibilidade de recursos financeiros para cada exercício anual, mesmo havendo indicação pelo GAAPE.

A família deverá aguardar o contato do SASM para confirmação da inclusão no Programa e consequente convocação para entrevista de ingresso, onde será assinado o termo de compromisso.

O tratamento será custeado integralmente pela Marinha.

Prazo para Resposta

O procedimento de avaliação no SASM pode levar até 30 (trinta) dias.

Atendimento ao Idoso

Localização

Andar térreo.

Competências e Serviços oferecidos

São atividades voltadas à integração social e à promoção da qualidade de vida, pelo Projeto Idade Madura (PIM), aos militares da reserva remunerada ou reformados (veteranos), servidores civis, seus respectivos cônjuges e pensionistas, residentes no município do Rio de Janeiro e adjacências, com idade igual ou superior a 60 anos, em fase de envelhecimento ativo; e institucionalização em clínicas especializadas em longa permanência para idosos, credenciadas pelo SASM, para militares a partir de 60 anos, contribuintes do Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA) e seus dependentes, em extrema vulnerabilidade social.

Contato

Telefones: (21) 2104-6931 2104-6954.

Procedimentos

As atividades do PIM são divulgadas no Boletim de Ordens e Notícias (BONO) e no site do SASM. Os interessados devem realizar as inscrições de acordo com o prazo e limite de participantes. São oferecidas atividades socioeducativas, palestras, oficinas, atividades físicas, entre outras.

Para institucionalização em clínicas de longa permanência, o SASM atua, em parceria com o Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), pelo Serviço Integrado de Assistência Domiciliar (SIAD). Para inclusão de um idoso em uma Instituição de Longa

Permanência para Idosos (ILPI) é preciso passar por avaliação no HNMD, pela Clínica de Geriatria, com profissionais do SIAD, a ser agendada pelo telefone (21) 2599-5587.

Caberá ao responsável pelo idoso realizar a escolha da instituição, dentre aquelas credenciadas pelo SASM.

A internação será custeada pelo idoso ou responsável, seguindo uma tabela de participação.

Após a avaliação do SIAD e a escolha da Clínica, o HNMD encaminhará Ofício ao SASM, que comunicará ao idoso e ao responsável a liberação para seu ingresso na ILPI.

Palestras e Atividades de Prevenção à Dependência Química

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Psicológico.

Competências e Serviços oferecidos

Orienta militares e servidores civis, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas, através de cursos, palestras e atividades socioeducativas de prevenção à dependência química.

Encaminha militares e servidores civis, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas para tratamento no Centro de Prevenção à Dependência Química (CEDEQ) da Marinha, no Hospital Central da Marinha (HCM).

Contato

Telefones: (21) 2104-6942 2104-6954 2104-5496

Procedimentos:

As palestras de prevenção à dependência química são oferecidas, periodicamente, por meio de BONO às OM assistidas.

Os que buscam orientação no SASM serão atendidos pelo pronto atendimento e encaminhados aos profissionais para orientação. Sendo necessário, serão encaminhados ao CEDEQ ou instituição de tratamento ao dependente químico extra Marinha.

Anualmente, é oferecido curso de multiplicadores em Prevenção à Dependência Química às OM assistidas. A divulgação é feita em BONO.

Convênios com Estabelecimentos de Ensino

Localização

Andar térreo.

Competências e Serviços oferecidos

Descontos nas mensalidades de Instituições de Ensino credenciadas junto à Confederação Nacional dos Estabelecimentos de Ensino (CONFENEN).

Contato

As unidades de ensino conveniadas estão listadas no site do SASM, www.marinha.mil.br/sasm, no link convênios/ Instituições de Ensino.

Telefone: (21) 2104-6936.

Procedimentos

O interessado deverá comparecer à unidade de ensino conveniada, de posse da identidade emitida pela Marinha do Brasil.

Avaliação Social para Concessão de Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Social.

Competências e Serviços oferecidos

Assessora, no âmbito do Serviço Social, a OM do militar ou servidor civil, que solicita afastamento temporário para assistência à família por motivo de doença.

Contato

Telefones: (21) 2104-6946 2104-7287 2104-6931 2104-5703 2104-5329

Procedimentos

O militar ou servidor civil deverá se apresentar no SASM com papeleta de encaminhamento para atendimento no Serviço Social (Anexo C da DGPM-501) ou por mensagem, munido de documentos referentes ao estado de saúde do familiar.

Será realizado o estudo social do caso. O assistente social poderá solicitar outros documentos, agendar visita, entre outros procedimentos, para melhor subsidiar o estudo.

Sendo avaliada a necessidade de afastamento, será emitido parecer social, que será encaminhado para a OM do militar ou servidor civil e para o Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM), que definirá o tempo de afastamento.

Avaliação para Movimentação ou Permanência por Motivo Social

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Social.

Competências e Serviços oferecidos

Assessora no processo de decisão pela permanência, movimentação ou remoção do militar da ativa, considerando os aspectos sociais apresentados.

Contato

Telefones: (21) 2104-6946 2104-7287 2104-6931
2104-5703 2104-5329

Procedimentos

O militar se apresentará ao SASM com papeleta de encaminhamento de sua OM (Anexo C da DGPM-501) para o primeiro atendimento. O assistente social que fará o acompanhamento do caso agendará as entrevistas necessárias ao estudo.

Prazo para Resposta

O estudo social requer um prazo médio de 30 (trinta) dias, dependendo da complexidade do caso apresentado.

Orientação aos Pensionados (MANUFAL)

Localização

Andar térreo - Sala do MANUFAL.

Competências e serviços oferecidos

Orientação referente à pensão alimentícia concedida em juízo, de acordo com as normas estabelecidas pela Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM);

Habilitação de pensão alimentícia; e

Alteração de conta corrente e de endereço residencial.

Contato

Internet:

pagto@papem.mar.mil.br ou pa@papem.mar.mil.br

Telefone:

(21) 2104-6943

Procedimentos

Após a determinação judicial ou homologação de acordo para recebimento da pensão alimentícia, o ofício judicial deverá ser encaminhado pela Justiça a PAPEM ou levado em mãos pela parte interessada ao referido órgão pagador. Em seguida, a(o) pensionada(o), ou seu representante legal (com procuração), deverá comparecer ao SASM, no Serviço de Manutenção à Família (MANUFAL), para habilitação.

A habilitação à pensão alimentícia é necessária para que a PAPEM mantenha os dados cadastrais da(o) beneficiária(o)

atualizados. Para tanto, deverão ser apresentadas cópias dos seguintes documentos: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência e comprovante de dados bancários (conta corrente).

Prazo para Resposta

O prazo estipulado é de até 15 (quinze) dias.

Orientação e Atendimento Jurídico

Localização

Andar térreo – Seção de Orientação e Atendimento Jurídico.

Competências e Serviços oferecidos

Presta orientação jurídica em vários ramos do Direito (exemplos: divórcio, inventário, guarda, adoção, locação, Direito do Consumidor).

Busca a composição amigável dos conflitos de interesses expostos pelos usuários, por meio do aconselhamento jurídico.

Faz encaminhamentos dos casos que necessitem de representação judicial às Defensorias Públicas, Escritórios Modelo, Faculdades de Direito e Associações que prestam Assistência Jurídica gratuita, com as quais a Marinha venha a estabelecer convênio.

Atua no distrato ou no cancelamento do Termo de Acordo de Pensão Alimentícia – documento anteriormente firmado no âmbito administrativo e que se destinava a atender o dever de sustento dos dependentes.

Contato

Telefone: (21) 2104-6944

Procedimentos

Poderá obter orientação jurídica o pessoal militar e civil, ativo e inativo, seus dependentes e os pensionistas da Marinha. O usuário deverá comparecer à recepção do SASM e solicitar o atendimento jurídico.

O usuário deverá estar munido de documento de identidade emitido pela Marinha do Brasil. Além deste, não há uma lista preestabelecida de documentos que o usuário deverá trazer para receber a orientação pretendida, mas deverá estar de posse daqueles relacionados à sua dúvida jurídica. Assim, por exemplo, se quer esclarecimentos quanto à locação de um imóvel, é desejável que tenha em mãos o contrato de locação; e se pretender saber seus direitos como consumidor, deverá trazer documentos e/ou encartes do produto ou serviço contratado.

Orientação e Apoio para Missões Especiais

Localização

Andar térreo.

Competências e serviços oferecidos

Orientação psicossocial aos militares voluntários às Missões Especiais e aos seus familiares no período que antecede à viagem.

Apoio psicossocial e jurídico à família, principalmente no período de afastamento do militar.

Contato

Telefones: (21) 2104-5496 2104-5743

Procedimentos

A OM do militar voluntário para a missão encaminhará mensagem de apresentação do militar, indicando nome completo, posto/graduação e Número de Identificação Pessoal (NIP.).

O primeiro contato do SASM com o militar voluntário à missão e seu familiar será agendado por meio de mensagem;

O militar e seu familiar se apresentarão no SASM para a entrevista psicossocial. Durante a entrevista serão dadas algumas orientações sobre a missão, serviços disponibilizados e providências importantes para o período de ausência do militar.

Observação

O atendimento dar-se-á mediante agendamento prévio.

Orientação para a Reserva ou Aposentadoria

Localização

Andar térreo.

Competências e Serviços oferecidos

Prepara os militares ou servidores civis, que estejam a, pelo menos, 2 (dois) anos para a passagem para a reserva/aposentadoria, por meio de ações que estimulem o desenvolvimento de projetos de vida e a convivência social e familiar.

Contato

Telefones: (21) 2104-6954 2104-5496

Procedimentos

As atividades serão divulgadas em BONO, com prazo para inscrição e limite de vagas.

As OM assistidas deverão enviar os dados dos interessados por lotus-notes ou por telefone.

As atividades serão desenvolvidas em grupos, em 2 (duas) fases, cada uma delas com 2 (dois) dias de trabalho.

Orientação e Atendimento Psicológico

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Psicológico.

Competências e serviços oferecidos

Presta assistência psicológica em nível primário, tendo como estratégia básica a prevenção, visando evitar ou minimizar o aparecimento de conflitos decorrentes da relação do indivíduo consigo mesmo e com o seu meio social. Emprega métodos e técnicas individuais e coletivas.

Contato

Telefones: (21) 2104-6942 2104-6954 2104-5496

Procedimentos

O interessado na assistência psicológica (militar ou servidor civil da MB, ativo ou inativo, e seus dependentes e pensionistas) deverá agendar o atendimento por telefone ou pessoalmente. Não há atendimento de emergência.

É necessário comparecer ao Serviço com documento de identificação de vínculo militar.

As OM assistidas também poderão encaminhar o militar por meio de papeleta própria (Anexo C da DGPM-501).

Observação

O atendimento dar-se-á mediante agendamento prévio. Após, haverá uma triagem feita pelos psicólogos (as).

Orientação Profissional

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Psicológico.

Competências e Serviços oferecidos

Desenvolve atividades que buscam a conscientização do interesse e as aptidões relativas às futuras profissões, possibilitando escolhas mais conscientes e baseadas em decisões pessoais. O público alvo deste serviço são os dependentes de militares e servidores civis, ativos e veteranos, que estejam cursando o Ensino Médio.

Contato

Telefones: (21) 2104-6942 2104-6954 2104-5496

Procedimentos

As atividades serão divulgadas em BONO, com informações sobre a inscrição.

Os pais/ responsáveis pelo dependente deverão entrar em contato telefônico para inscrição. Neste momento, os pais/ responsáveis deverão informar os dados de escolaridade, unidade de ensino e data de nascimento do dependente.

As atividades são realizadas em grupo, em mais de uma sessão.

Orientação Social

Localização

Andar térreo - Seção de Orientação e Atendimento Social.

Competências e Serviços oferecidos

Presta orientação social, intervindo direta ou indiretamente nos conflitos gerados na dinâmica familiar, conjugal ou profissional, proporcionando a melhoria da qualidade de vida dos usuários.

Realiza encaminhamentos às instituições da Marinha e extra Marinha, de acordo com as necessidades apresentadas.

Contato

Telefones: (21) 2104-6946 2104-5743 2104-5329
2104-7287 2104-6931

Procedimentos

O atendimento se dará através do plantão social, pela busca espontânea de militares e servidores civis da Marinha, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas;

O assistente social identificará as dificuldades ou necessidades através de entrevista e estudo social dependendo da demanda apresentada; e

O atendimento também poderá ocorrer por encaminhamento de OM assistida.

Serviço de Apoio Funerário (SAF)

Localização

Posto SASM: Andar térreo, pela lateral direita do prédio, voltada para a Odontoclínica Central da Marinha.

Posto do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD): Acesso pela rampa ao lado do Setor de Emergência.

Competências e Serviços oferecidos

Orienta e assiste aos militares e servidores civis da Marinha, ativos ou veteranos, pensionistas e ex-combatentes, assim como a seus familiares, no enfrentamento de situações de óbito.

Promove, também, quando solicitado, facilidades para prestação de serviços funerários, por meio de um acordo existente entre o Departamento de Serviços Sociais do Abrigo do Marinheiro (DSS-AMN) e Concessionárias de Serviços Funerários.

No acordo existente, estão previstos os seguintes serviços: fornecimento de urna; remoção do corpo; aluguel de sepultura; aluguel de capela; e cremação de corpos.

Contato - Posto SASM

Telefones: (21) 2104-5342
(21) 97596-2064

Contato - Posto HNMD

Telefones: (21) 2104-5342
(21) 97596-2064

Horário de Atendimento

24 (vinte e quatro) horas.

Procedimento

O usuário deverá comparecer ao SAF para tratar do funeral, escolher o modelo de urna, definir horários de remoção e sepultamento, reservar capela e sepultura, assinar a requisição de funeral e efetuar o pagamento. Documentação necessária: declaração ou certidão de óbito, identidade do falecido, identidade do responsável e bilhete de pagamento.

SASM

QUALIDADE DE VIDA, POR TODA A VIDA!

2ª Edição

Revisada e atualizada em junho de 2018.