

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA MARINHA

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



· SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA MARINHA ·



**MARINHA  
DO BRASIL**

· QUALIDADE DE VIDA, POR TODA A VIDA ·

**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
DA MARINHA**



Praça Barão de Ladário, s/nº - Centro  
Complexo do 1º Distrito Naval  
CEP: 20091-000 - Rio de Janeiro/RJ

Tel.: (21) 2104-5378

[www.marinha.mil.br/sasm](http://www.marinha.mil.br/sasm)

## APRESENTAÇÃO

Procurando estar em consonância com a atualidade, o Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM) tem incrementado sua gestão com o foco nas necessidades do seu público-alvo, a Família Naval. Para isso, tem buscado aplicar as mais modernas práticas administrativas para a melhoria contínua dos seus processos, em sintonia com o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), com o Programa Netuno da Marinha do Brasil e com a transparência exigida dos serviços públicos.

Instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, revogando o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário que o SASM ora apresenta tem o propósito de informar aos militares e servidores civis da Marinha do Brasil, ativos e veteranos, seus dependentes e pensionistas, da área de jurisdição do Comando do 1º Distrito Naval, quais são os serviços prestados, como acessar e obter estes serviços e quais são os nossos compromissos para melhor atendê-los. Esta é a terceira edição da Carta de Serviços ao Usuário 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 atendimento ao público e investir na redução de prazos previstos para a execução das demandas solicitadas.

Espero que os leitores encontrem nesta Carta de Serviços uma leitura útil, que atenda às suas necessidades, e que funcione como um meio de aproximação entre a Instituição e o usuário.

**André Luiz Igreja Celente**  
**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** · Boletim de Ordens e Notícias
- CEDEQ** · Centro de Prevenção à Dependência Química
- CPMM** · Centro de Perícias Médicas da Marinha
- DASM** · Diretoria de Assistência Social da Marinha
- FUSMA** · Fundo de Saúde da Marinha
- GAAPE** · Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais
- HCM** · Hospital Central da Marinha
- HNMD** · Hospital Naval Marcílio Dias
- ILPI** · Instituição de Longa Permanência para Idosos
- MANUFAL** · Serviço de Manutenção à Família
- MB** · Marinha do Brasil
- OM** · Organização Militar
- PAE** · Programa de Atendimento Especial
- PAPEM** · Pagadoria de Pessoal da Marinha
- PIM** · Projeto Idade Madura
- PNNSG** · Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória
- SAF** · Serviço de Apoio Funerário
- SASM** · Serviço de Assistência Social da Marinha
- SeDiMe** · Setor de Distribuição de Medicamentos
- SIAD** · Serviço Integrado da Assistência Domiciliar
- SSM** · Sistema de Saúde da Marinha

## SUMÁRIO

<u>- INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS -</u>	
Identidade Organizacional · 8	Avaliação Social para Concessão de Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família · 25
Informações Gerais · 11	Avaliação para Movimentação ou Permanência por Motivo Social · 26
Compromissos Assumidos · 12	Manutenção à Família Naval (MANUFAL) - Orientação aos pensionários · 27
CrITÉrios de Atendimento · 13	Orientação e Atendimento Jurídico · 28
Formas de comunicação do usuário com o SASM · 14	Orientação e Apoio para Missões Especiais · 29
Condições de limpeza e conforto · 15	Orientação para a Reserva ou Aposentadoria · 30
Ouvidoria · 16	Orientação e Atendimento Psicológico · 31
Recepção · 17	Orientação Profissional · 32
<u>- PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS -</u>	
Apoio Socioeconômico · 19	Orientação Social · 33
Programa de Atendimento Especial - Pessoa com Deficiência · 20	Serviço de Apoio Funerário (SAF) · 34
Atendimento ao Idoso · 22	
Atividades de Prevenção à Dependência Química · 24	

## 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, na área de jurisdição do Comando do 1º Distrito Naval. Para consecução do seu propósito, cabem ao SASM as seguintes tarefas:

I - prestar, sob a supervisão técnica da DASM, assistências de serviço social, jurídica e psicológica ao pessoal militar e servidores civis das Organizações Militares assistidas no Complexo Naval do 1º Distrito Naval; aos veteranos; e aos seus dependentes e pensionistas;

II - executar as atividades da Assistência Social relativas ao Programa de Atendimento Especial (PAE), especificamente na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro e nas demais regiões não assistidas por outros Órgãos de Execução do Serviço de Assistência Social ao Pessoal da Marinha (OES);

III - executar as atividades de apoio funerário na área do Comando do 1º Distrito Naval;

IV - manter intercâmbio com entidades públicas e privadas afins, a fim de gerar ou ampliar as facilidades no campo do bem-estar social para a Família Naval e capacitar sua equipe técnica na área de conhecimento da Assistência Social; e

V - divulgar à Família Naval as atividades relacionadas à promoção do bem-estar social do pessoal da Marinha, em consonância com as diretrizes emanadas pela DASM.

Em situação de mobilização, conflito, estado de defesa, estado de sítio, estado de calamidade pública, intervenção federal e em regimes especiais, cabem ao SASM as tarefas concernentes à mobilização e à desmobilização que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização Marítima e as emanadas pelo Diretor de Assistência Social da Marinha.

### VISÃO

Em 2024, ser um referencial de excelência em Assistência Social, no âmbito da Marinha do Brasil executando com qualidade, em sua área de abrangência os programas e projetos previstos no Plano de Assistência Social da Marinha (PASM).

### 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.

## **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 (dezesseis) horas, exceto feriados e dias de Licença de Pagamento.

A marcação para o atendimento é realizada por meio dos telefones (21) 2104-5414 e (21) 97596-6910 ou presencialmente no SASM.

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS

### ATENÇÃO, RESPEITO E CORTESIA NO ATENDIMENTO

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 acolhimento e direcionamento do usuário.

## CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

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

Priorizam-se: gestantes, idosos (pessoas acima de 60 anos de idade), pessoas com crianças de colo e pessoas com deficiência.

Em caso de solicitações de informações por telefone, quando o atendente estiver impossibilitado de prestar uma resposta, este convidará o usuário a comparecer ao atendimento para o aprofundamento da questão apresentada.

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

O tempo de espera para o atendimento na recepção 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 e (21) 97596-6910 – Recepção;
- Internet: [www.marinha.mil.br/sasm](http://www.marinha.mil.br/sasm).

· **Para reclamações, elogios ou sugestões:**

- Caixa de sugestões, elogios e/ou reclamações na Recepção;
- Ouvidoria: [sasm.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:sasm.ouvidoria@marinha.mil.br); (21) 2104-5704.

## CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO

O SASM possui recepção com sala climatizada, dispendo de televisão, cadeiras, água e sanitários, proporcionando conforto ao usuário.

As salas de atendimento também são climatizadas e dispõem de acústica que garante 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.

São empregados, ainda, todos os esforços necessários à não propagação do coronavírus, como disponibilização de álcool em gel na recepção, aferição de temperatura de toda a tripulação da OM, bem como dos usuários que buscam atendimento, higienização de superfícies como bancadas e maçanetas e exigência de uso de máscara cobrindo nariz e boca de todos que adentram a OM.



## OUVIDORIA

### COMPETÊNCIA 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: [sasm.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:sasm.ouvidoria@marinha.mil.br).
- Telefone: (21) 2104-5704
- Correspondência: 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

### PRAZO PARA RESPOSTA

A Ouvidoria responderá ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) 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

(21) 2104-5414 e (21) 97596-6910

### 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.

## CONHEÇA AGORA OS PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SASM À FAMÍLIA NAVAL.

## APOIO SOCIOECONÔMICO

### COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

#### *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 priorizarem 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.

#### *· Procedimentos*

O atendimento de veteranos, seus familiares e pensionistas se dará através de agendamento telefônico. O atendimento de militares e servidores civis ativos se dará por encaminhamento da OM assistida via Elemento de Ligação; e

O apoio socioeconômico, em caráter pontual, será realizado 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 - PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PAE)**

### **COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS**

Atendimento aos dependentes de militares e servidores civis com deficiência, com idade igual ou superior a 3 anos, por meio de tratamento em clínicas credenciadas (habilitação e reabilitação), a fim de oferecer um atendimento especializado para que esses dependentes conquistem e conservem o máximo de autonomia e desenvolvimento de suas capacidades física, mental e social

**Até os 3 anos de idade**, todo o tratamento é realizado na Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória (PNNSG) por meio de uma equipe de profissionais especializados pertencentes ao Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE).

#### **· Procedimentos**

O ingresso no PAE se derá mediante avaliação do GAAPE, da PNNSG. A família não precisa buscar o SASM para ser encaminhada ao GAAPE. A primeira avaliação pode ser agendada diretamente com o GAAPE por telefone ou pessoalmente.

#### **· Etapas do ingresso no PAE:**

1) Agendar a avaliação inicial no GAAPE, a fim de que sejam identificadas as terapias necessárias e as clínicas credenciadas que melhor atendem às necessidades do usuário. As famílias poderão conhecer as clínicas, previamente à sua escolha final;

2) Aguardar a ligação do SASM para uma entrevista inicial e orientações acerca do Programa, além de abertura do prontuário e assinaturas dos documentos necessários.

3) Aguardar o contato diretamente da clínica para o início do tratamento.

#### **· Prazo para inclusão no programa**

Desde o momento da avaliação inicial pelo GAAPE até o início do tratamento pela clínica, estima-se um intervalo de 30 (trinta dias), podendo variar conforme disponibilidade de horários pelas clínicas e as agendas das famílias.

### **Informações importantes:**

- **GAAPE:** (21) 2566-1234 / 2566-1309 - Rua Conde de Bonfim, 54 - Tijuca (PNNSG)

- **PAE:** (21) 99512-9673

## ATENDIMENTO AO IDOSO

### COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

O Projeto Idade Madura (PIM) promove atividades voltadas à integração social e à promoção da qualidade de vida de 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 (ILPI), 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.

#### · **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, musicoterapia, 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 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.

#### · **Contato**

sasm.pim@marinha.mil.br

## ATIVIDADES DE PREVENÇÃO À DEPENDÊNCIA QUÍMICA

### 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).

#### · *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.

## AVALIAÇÃO SOCIAL PARA CONCESSÃO DE LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE DE PESSOA DA FAMÍLIA

### 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.

#### · *Procedimentos*

O militar ou servidor civil deverá ser encaminhado, por mensagem, ao SASM com cópia para DASM. A mensagem deverá ser classificada como INFORMAÇÃO PESSOAL e conterá: posto/graduação, NIP e nome do requerente, o nome do familiar enfermo, o grau de parentesco, o endereço onde se encontra a pessoa doente e o telefone de contato do militar e da pessoa mais próxima daquele que necessita da assistência.

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

Sendo avaliada a necessidade de afastamento, será emitido parecer social, que será encaminhado à 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**

### **COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS**

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

#### **· Procedimentos**

O militar ou servidor civil deverá ser encaminhado, por mensagem, ao SASM com cópia para DASM. A OM do militar/servidor civil, ao encaminhá-lo, deverá classificar a mensagem como INFORMAÇÃO PESSOAL, e incluir o tempo de serviço, com os acréscimos legais a que eventualmente faça jus. A mensagem também deverá ter os contatos telefônicos do militar ou servidor civil.

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.

## **MANUFAL (MANUTENÇÃO À FAMÍLIA NAVAL) - ORIENTAÇÃO AOS PENSIONÁRIOS**

### **COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS**

Orientação referente à pensão alimentícia concedida em juízo, de acordo com as normas estabelecidas pela PAPEM, habilitação de pensão alimentícia e alteração de conta corrente e de endereço residencial.

#### **· Procedimentos**

Após a determinação judicial ou homologação de acordo para recebimento da pensão alimentícia, o ofício judicial deverá ser encaminhado pela Justiça à 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.

#### **· Contato**

papem.ouvidoria@marinha.mil.br e (21) 2104-6943

## 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, entre outros).

Orienta o usuário a buscar atendimento em órgãos extra Marinha, como: Defensoria Pública, Ministério Público, PROCON Carioca, entre outros. Análise da demanda, caso seja consensual e específicas, o caso é encaminhado a fim de obter a prestação jurídica pelos advogados da Associação Abrigo do Marinheiro.

Atua, excepcionalmente, 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.

#### · **Procedimentos**

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

O usuário deverá estar munido de documento de identidade emitido pela Marinha do Brasil. 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.

## ORIENTAÇÃO E APOIO PARA MISSÕES ESPECIAIS

### COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

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

Apoio psicossocial e jurídico à família para possíveis intercorrências que possam ocorrer no período do afastamento e término da missão.

#### · **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.

## ORIENTAÇÃO PARA A RESERVA OU APOSENTADORIA

### 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.

#### · **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 e-mail ou por telefone.

As atividades serão desenvolvidas em grupos, de forma presencial ou remota.

## 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, presencial e, eventualmente, de forma remota.

#### · **Procedimentos**

O interessado na assistência psicológica (militar ou servidor civil da MB, ativo ou inativo, e seus dependentes e pensionistas) deverá informar, por telefone ou pessoalmente, os dados para posterior agendamento de uma triagem realizada por psicólogo(a).

Para atendimento, 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) ou zimbra.

#### · **Observações**

Não há atendimento de emergência.



## ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

### 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.

#### · *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, 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

### 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.

#### · *Procedimentos*

O atendimento de veteranos, seus familiares e pensionistas se dará através de agendamento telefônico. O atendimento de militares e servidores civis ativos se dará por encaminhamento da OM assistida via Elemento de Ligação.

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

## SERVIÇO DE APOIO FUNERÁRIO (SAF)

### LOCALIZAÇÃO

· Posto SASM: Andar térreo, entrada pela lateral direita do prédio, voltada para a Odontoclínica Central da Marinha. Funcionamento: 2ª a 6ª feira, das 7h às 19h.

· Posto HNMD: Acesso pela rampa ao lado do Setor de Emergência. Funcionamento ininterrupto, inclusive em rotinas de domingo.

### 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 qual o usuário escolhe contratar a funerária presente nos postos do SASM ou do HNMD. Faz a verificação se o militar ou dependente possui seguro de assistência póstuma, em caso positivo orienta entrar em contato com o telefone: 0800-770-4369

#### · **Procedimentos**

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, o pagamento pode ser em cheque ou cartão de crédito.

#### · **Contato**

##### *Posto SASM*

(21) 2104-5342 - (21) 97596-2064 (atendimento 24 horas)

##### *Posto HNMD*

(21) 3272-7556 - (21) 97596-2064 (atendimento 24 horas)