

27ª CIRCUNSCRIÇÃO DE SERVIÇO MILITAR



CARTA DE SERVIÇOS





Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



General de Exército **ENZO** MARTINS PERI
Comandante do Exército

General de Exército AMÉRICO **SALVADOR** DE OLIVEIRA
Comandante Militar do Nordeste

General de Divisão HÉLIO CHAGAS DE **MACÊDO** JUNIOR
Comandante da 10ª Região Militar

Tenente-Coronel PEDRO **MOREIRA** DA SILVA
Comandante da 27ª Circunscrição de Serviço Militar





Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Neste sentido a 27ª Circunscrição de Serviço Militar (27ª CSM), apresenta sua Carta de Serviços, de acordo com os princípios estabelecidos pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA). Órgão este, que orienta as Organizações Públicas Brasileiras na adoção de Práticas de Excelência com o objetivo de conduzi-las a elevados padrões de desempenho no atendimento público.

Neste propósito, a 27ª CSM, ao divulgar sua Carta de Serviços, assume o compromisso com os seus usuários, na melhoria das ações a serem realizadas, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos, a fim de legitimar a sua imagem perante a sociedade e restabelecer a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.

A Chefia



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



HISTÓRICO

A 27ª CSM teve início com a Lei nº 1.860, de 04 de janeiro de 1908, sendo denominada Junta de Revisão e Sorteio (JRS/1908). Em 02 de janeiro de 1918, mudou para 3ª Circunscrição de Recrutamento (3ª CR).

O Primeiro imóvel que abrigou o Quartel da 27ª Circunscrição de Serviço Militar, foi uma dependência do 48º Batalhão de Caçadores, hoje 24º BC, situado à época na Praça Deodoro, conhecida como Largo do Quartel, onde atualmente, e encontra-se instalado o Liceu Maranhense.

Após várias mudanças de nome e local, a 18 de abril de 1966, passou a ser chamada de 27ª Circunscrição de Serviço Militar (27ª CSM), ocupando as atuais instalações em maio desse mesmo ano.



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO: Serviço Militar e Mobilização

MISSÃO: Executar e fiscalizar as atividades de Serviço Militar no Estado do Maranhão e prestar assistência aos Civis, Inativos e Pensionistas.

VISÃO: Ser Organização modelo no padrão de qualidade no atendimento ao cidadão e tornar-se Organização Militar de referência no Exército Brasileiro nas atividades de Serviço Militar.

VALORES: Patriotismo, Civismo, Lealdade, Camaradagem, Espírito de Corpo, Respeito à dignidade da pessoa humana, Amor à profissão.

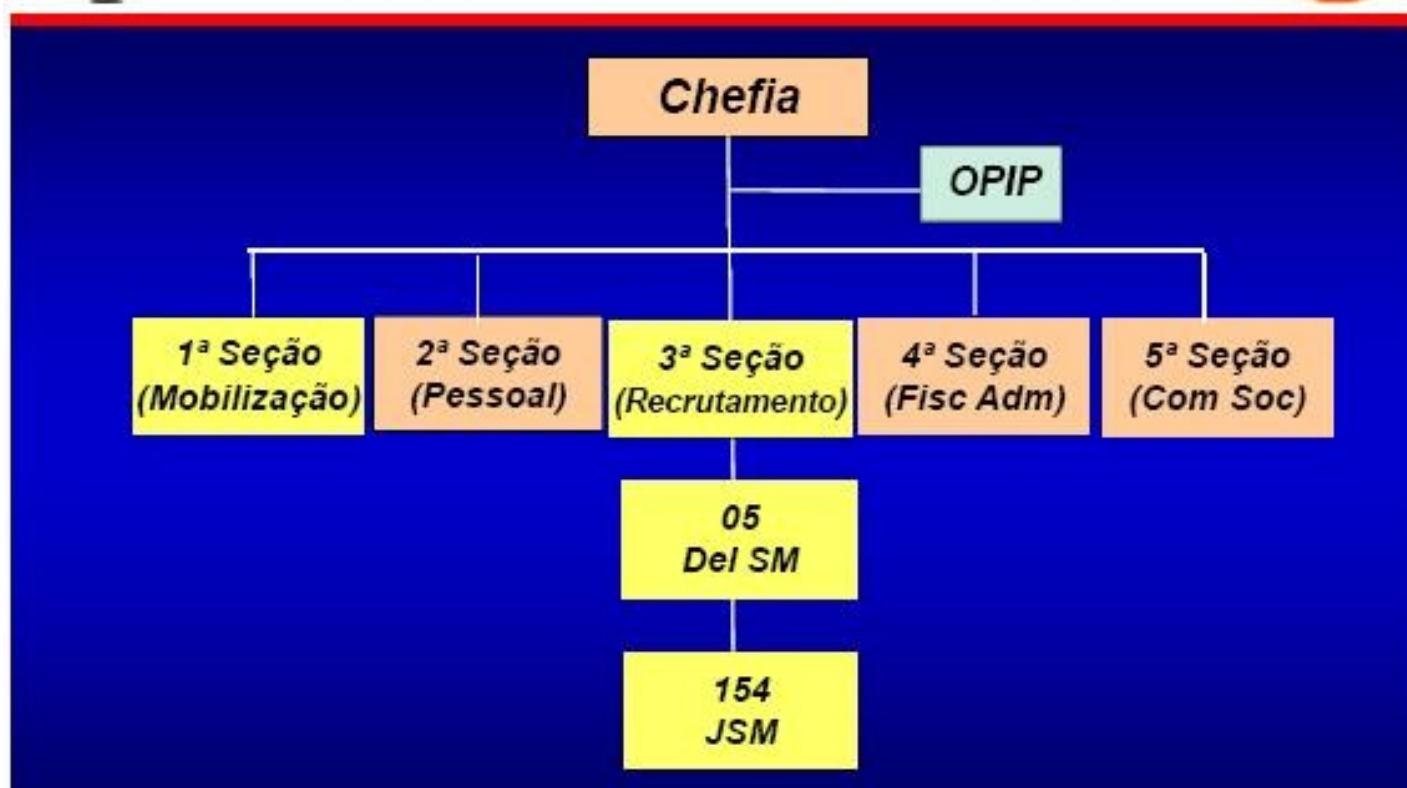


Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



INFORMAÇÕES GERAIS

Localização:

- Av. Almirante Tamandaré s/nº, Bairro dos Remédios, São Luís-MA, CEP 65020-600.

Contatos:

-Telefone: (98) 3221 0700

-Fax: (98) 3232 8250

-Email: csm27@gmail.com

Horários de Atendimento:

Seção de Civis, Inativos e Pensionistas

Segunda a sexta-feira: de 08h00min às 11h30min

Demais seções:

Segunda a quinta-feira: de 08h00min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min;

Sexta-feira: de 08h00min às 11h30min



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



IDENTIFICAÇÃO DOS SETORES

Setor	Telefone
Chefia	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 25</i>
Setor de Relações Públicas	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 25</i>
Setor de Recrutamento	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 23</i>
Setor Financeiro	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 24</i>
Setor de Pessoal	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 22</i>
Setor de Mobilização	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 21</i>
Setor de Civis, Inativos e Pensionistas	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 27</i>
Setor de Almojarifado	<i>(98) 3221 0700 – Ramal 29</i>



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



SERVIÇOS OFERECIDOS

Setor de Recrutamento: 3ª Seção da 27ª CSM

Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas (R\$)
Emissão de 2ª via de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI).	- 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos.	- Condicionado ao pagamento da Taxa e Multa	- Taxa R\$ 1,38 + R\$ 0,82 = R\$ 2,20 - Multa R\$ 4,14 + R\$ 0,82 = R\$ 4,96
Emissão de 2ª via de Certificado de Isenção (CI).	- 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos.	- Condicionado ao pagamento da Taxa e Multa	- Taxa R\$ 1,38 + R\$ 0,82 = R\$ 2,20 - Multa R\$ 4,14 + R\$ 0,82 = R\$ 4,96



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Emissão de Atestado de Desobrigado	- Carteira de identidade - 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos.	- Entrega imediata	- Sem custo
-Emissão de 2ª via de Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI).	- 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos.	- Condicionado ao pagamento da Taxa e Multa Militar	-Taxa R\$ 1,38 + R\$ 0,82 = R\$ 2,20 - Multa R\$ 4,14 + R\$ 0,82 = R\$ 4,96
- Emissão de 2ª via de Certificado de Isenção (CI).	- 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos.	- Condicionado ao pagamento da Taxa e Multa	-Taxa R\$ 1,38 + R\$ 0,82 = R\$ 2,20 - Multa R\$ 4,14 + R\$ 0,82 = R\$ 4,96



SERVIÇOS OFERECIDOS

Setor de Mobilização: 1ª Seção da 27ª CSM

Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
2ª via do Certificado de Reservista	- 01 (uma) foto 3x4 de frente e sem adornos. - cópia da identidade - requerimento	Até 08 (oito) dias úteis	- R\$ 4,14
Apresentação pela internet	Realizada via internet no endereço: www.exarnet.eb.mil.br	Durante todo o ano	- Sem custo até a 4ª apresentação
Apresentação no Exercício de Apresentação da Reserva (EXAR)	- Certificado de Reservista	09 a 16 de dezembro	- R\$ 1,38 (por ano de atraso)



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



SERVIÇOS OFERECIDOS

Setor de Civis, Inativos e Pensionistas

Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Processo implantação de pensionista militar	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Identidade e CPF do requerente,- Identidade e CPF do <i>de cujus</i>,- Atestado de óbito,- Declaração de cofres Públicos,- Certidão de Registro Civil,- Último contracheque do <i>de cujus</i>	02 (dois) dias	- Sem custo
Processo habilitação à pensão civil	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Certidão de óbito,- Identidade e CPF do requerente,- Identidade e CPF do <i>de cujus</i>,- Último contracheque,- Certidão de Tempo de serviço (se faleceu em atividade),- Título de inatividade,- Apostila ao título de inatividade, se for o caso,- Mapa ou certidão de tempo de serviço,- Declaração de Beneficiários,- Ficha-cadastro - Instituidor.	02 (dois) dias	- Sem custo



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Processo de reversão de pensão	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Identidade e CPF do requerente,- Identidade e CPF do <i>de cujus</i>,- Atestado de óbito,- Declaração de Cofres Públicos,- Certidão Registro Civil,- Cópia TPM viúva.	02 (dois) dias	- Sem custo
Processo de Transferência de cota-parte	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Atestado de óbito do pensionista habilitado inicialmente, ou prova de perda do seu direito à pensão militar	02 (dois) dias	- Sem custo
Processo de transferência de vinculação inativo e pensionista	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento.- Documentos pessoais	02 (dois) dias	- Sem custo
Processo de isenção de imposto de renda de inativo e pensionista	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Ato de reforma,- Último contracheque,- Cópia Identidade,- Ata de inspeção de saúde,- Parecer técnico,- Parecer conclusivo	02 (dois) dias	- Sem custo



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Processo auxílio invalidez para inativo	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento,- Identidade,- CPF,- Último contracheque,- Portaria e ficha de controle de transferência para a reserva,- Portaria e ficha de controle da reforma,- Ata de inspeção de saúde,- Ata de inspeção de saúde, acompanhada, se for o caso, da cópia da documentação médica atualizada e completa que comprove o diagnóstico	02 (dois) dias	- Sem custo
Implantação e solicitação de cartões do Fundo de Saúde do Exército	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento	02 (dois) dias	- Sem custo
Emissão de declaração provisória do Fundo de Saúde do Exército	<ul style="list-style-type: none">- Requerimento- Documentos pessoais	02 (dois) dias	- Sem custo
Recebimento de apresentação física anual	<ul style="list-style-type: none">- Documentos pessoais	02 (dois) dias	- Sem custo
Recebimento de apresentação em trânsito	<ul style="list-style-type: none">- Documentos pessoais	02 (dois) dias	- Sem custo



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Expedição de Carteira de Identidade Militar (1ª identificação)	<ul style="list-style-type: none">- Ficha de Informação;- Registro/Certidão de Nascimento ou Casamento (cópia autenticada), ressaltar, se for o caso, troca de nome,- Foto 3x4, de frente e sem cobertura, a cores ou preto e branco, recente, em papel liso, brilhante e fundo branco,- Obrigatório: Prec/CP; Opcionais: CPF,PIS/PASEP, Título de Eleitor e CNH (cópia),- Comprovante de tipagem sanguínea e fator Rh, fornecido por laboratório,- Comprovante de indenização da carteira de identidade (2% do soldo de 3º Sgt), somente o efetuado na conta única do tesouro em qualquer agência do Banco do Brasil S/A, Favorecido: C/C 170500-8, Ag. 3602-1, Código: 160065169040017;	60 (sessenta) dias	R\$ 8,00
Expedição de Carteira de Identidade Militar (2ª identificação)	<ul style="list-style-type: none">- Ficha de Informação,- Registro/Certidão de Nascimento ou Casamento (cópia autenticada), ressaltar, se for o caso, troca de nome,- Foto 3x4, de frente e sem cobertura, a cores ou preto e branco, recente, em papel liso, brilhante e fundo branco,- Obrigatório: Prec/CP; Opcionais: CPF,PIS/PASEP, Título de Eleitor e CNH (cópia),- Comprovante de tipagem sanguínea e fator Rh, fornecido por laboratório,- Comprovante de indenização da carteira de identidade (2% do soldo de 3º Sgt), somente o efetuado na conta única do tesouro em qualquer agência do Banco do Brasil S/A, Favorecido: C/C 170500-8, Ag. 3602-1, Código: 160065169040017,- Em caso de "EXTRAVIDO E SINISTRO", anexar cópia do documento que publicou o fato,- Cópia da carteira de identidade anterior;	60 (sessenta) dias	R\$ 8,00



SERVIÇOS OFERECIDOS

Setor de Almoxarifado

Descrição	Documentos Necessários	Prazo	Taxas
Cadastro de Fornecedor no Sistema de Cadastro de Fornecedor (SICAF)	<ul style="list-style-type: none"> - Balanço da Empresa (com o carimbo da Junta Comercial), - Contrato Social, - Certidão Negativa (Receita Federal, INSS, FGTS), - Certidão Negativa Estadual e Municipal (para concorrer a pregões e licitações acima de R\$ 80.000,00) 	Imediato	- Sem custo

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

- Telefone: (98) 3221 0700,
- Email: CSM27@gmail.com,
- Caixa de sugestões localizada na sala de espera do Setor de Civis, Inativos e Pensionistas,
- Setor de Relações Públicas.



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



PROCEDIMENTOS PARA ATENDER AS RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES

- As reclamações e sugestões formuladas serão respondidas em até 3 (três) dias úteis,
- As reclamações e sugestões que não forem identificadas serão afixadas em nosso quadro de avisos com as respectivas respostas.

SISTEMA DE SINALIZAÇÃO VISUAL

- Facilitando sua localização, todas as nossas dependências são identificadas por meio de placas afixadas nas portas, nos principais acessos e escadas.



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS

- De acordo com o Plano de Manutenção, todas as nossas dependências são limpas diariamente, em respeito ao bem-estar de todos.
- No estacionamento há vaga reservada aos portadores de necessidades especiais e o acesso à recepção possui rampa.
- Na sala de visita e espera para o atendimento do Setor de Civis, Inativos e Pensionistas, além de um ambiente reservado e bem iluminado, oferecemos aos nossos clientes, também, conforto (assentos estofados, água gelada, ar condicionado, TV, vídeo-cassete e fita de vídeo).
- Nossas instalações sanitárias são mantidas constantemente limpas, além de serem de fácil acesso (1º piso) e adaptadas (altura de sanitários e apoio), para melhor atender os clientes da melhor idade.



COMPROMISSOS ASSUMIDOS

ATITUDE NO ATENDIMENTO

- Todos os servidores são capacitados e orientados a ajudar os usuários em suas necessidades. Durante o atendimento o cliente é orientado em todas as fases, além de ser recebido com atenção, respeito e cortesia.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

- O atendimento se dará em princípio por ordem de chegada, priorizamos atendimento aos portadores de necessidades especiais, pessoas com mais de 65 anos, gestantes e mães com criança de colo.

TEMPO PARA O ATENDIMENTO

- O tempo máximo de espera para o atendimento será de 15 minutos.

PRAZO PARA O CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS

- Os prazos são diferentes para cada serviço, conforme demonstrado no quadro "Serviços Oferecidos".



Exército Brasileiro

Braço Forte, Mão Amiga



EQUIPE DE ELABORAÇÃO

- Ten Cel PEDRO **MOREIRA** DA SILVA
- 1º Ten ANA **FERNANDA** DE SOUSA DO ESPÍRITO SANTO
- 1º Sgt FERNANDO ANTONIO **HONÓRIO**.

REFERÊNCIAS

- Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009.
- Carta de Serviço – Como Elaborar - GesPública -NEP-MA