



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO DO PESSOAL**

PORTARIA DIRAP Nº 235/GOVSAVPAR, DE 24 DE JULHO DE 2023.  
Protocolo COMAER nº 67410.018549/2023-02

Padroniza o atendimento aos veteranos e pensionistas no âmbito do Sistema de Assistência aos Veteranos e Pensionistas da Aeronáutica - SAVPAR.

O SUBDIRETOR DE VETERANOS E PENSIONISTAS, em conformidade com o previsto no inciso I, do art. 8º do Regulamento da Diretoria de Administração do Pessoal - ROCA 21-32, aprovado pela Portaria GABAER nº 184/GC3, de 19 de novembro de 2021, com o inciso IV do art. 286 do Regimento Interno da Diretoria de Administração do Pessoal - RICA 21-186, aprovado pela Portaria nº 266/ALE, de 24 de outubro de 2022, combinado com o disposto na Portaria nº 17/GC3, de 12 de janeiro de 2021, que institui o Sistema de Assistência aos Veteranos e Pensionistas da Aeronáutica (SAVPAR), e na NSCA 47-1, aprovada pela Portaria COMGEP nº 104/ALE, de 7 de dezembro de 2020, resolve:

Art. 1º Os dias e horários de atendimento aos veteranos e pensionistas realizado pelos Elos do SAVPAR devem obedecer aos de expediente das respectivas OM, admitindo-se o início do atendimento ocorrer 15 minutos após o expediente e encerrar 15 minutos antes do término do expediente.

Art. 2º Caso não haja expediente na OM em dias úteis para o município sede da Organização, o Elo deve divulgar a falta de atendimento aos seus vinculados.

Art. 3º Os Elos devem obedecer aos requisitos de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços do Sistema de Assistência aos Veteranos e Pensionistas da Aeronáutica, aprovada pela Portaria DIRAP nº 120/2VP-SDVP, de 11 de janeiro de 2022, especialmente os tempos de atendimento.

Art. 4º Todo atendente no âmbito do SAVPAR deve:

- I. Apresentar-se com garbo militar, em posição de sentido e prestando continência, independente de posto ou graduação do usuário atendido;
- II. Perguntar qual a demanda do usuário;
- III. Ouvir atentamente o usuário;
- IV. Solucionar o problema do usuário, ou, na impossibilidade, encaminhar solução;
- V. Apresentar o site da Subdiretoria de Veteranos e Pensionistas ([www.fab.mil.br/sdvp](http://www.fab.mil.br/sdvp)), mostrando todas as informações e *links* contidos;
- VI. Auxiliar o usuário para realizar o primeiro acesso ao Portal do Militar pelo celular;
- VII. Explicar a Prova de Vida Inteligente;
- VIII. Realizar pesquisa de satisfação com o vinculado após o atendimento.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brig Int MARCELO TENÓRIO DE CARVALHO  
Subdiretor de Veteranos e Pensionistas

CÓPIA DE DOCUMENTO DIGITAL