

**MARINHA DO BRASIL**

**PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA**



**Carta de Serviços ao Usuário**



***PAPEM***

***"ORDEM, PRONTIDÃO E REGULARIDADE."***

Acesse: [www.papem.mar.mil.br](http://www.papem.mar.mil.br)

Baixe: Aplicativo da PAPEM  
(Disponível nas plataformas Android e IOS)

## **CADEIA HIERÁRQUICA**

Comandante da Marinha  
Almirante de Esquadra  
EDUARDO BACELLAR **LEAL FERREIRA**

Secretário-Geral da Marinha  
Almirante de Esquadra  
**LISEO** ZAMPRONIO

Diretor de Finanças da Marinha  
Contra-Almirante (IM)  
**HUGO** CAVALCANTE NOGUEIRA

Pagadoria de Pessoal da Marinha  
Capitão de Mar e Guerra (IM)  
ALEXANDRE DE MELLO **BRAGA**

## SUMÁRIO

<b>Capa.....</b>	<b>1</b>
<b>Folha de Rosto.....</b>	<b>2</b>
<b>Cadeia Hierárquica.....</b>	<b>3</b>
<b>Sumário.....</b>	<b>4</b>
<b>Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>Identidade Institucional.....</b>	<b>6</b>
<b>Histórico.....</b>	<b>6</b>
<b>Missão.....</b>	<b>6</b>
<b>Tarefas.....</b>	<b>6</b>
<b>Visão de Futuro.....</b>	<b>6</b>
<b>Estrutura Organizacional.....</b>	<b>6</b>
<b>Valores.....</b>	<b>7</b>
<b>Compromisso.....</b>	<b>9</b>
<b>Localização.....</b>	<b>9</b>
<b>Atendimento ao Público.....</b>	<b>9</b>
<b>Tempo.....</b>	<b>10</b>
<b>Meios de comunicação.....</b>	<b>10</b>
<b>Pesquisa de opinião.....</b>	<b>11</b>
<b>Serviços prestados.....</b>	<b>11</b>

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços (CS) foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem o objetivo de informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos, bem como padrões de qualidade de atendimento ao público.

A CS da PAPEM busca melhorar o relacionamento entre o usuário e esta Organização Militar (OM), de forma transparente, a fim de permitir que a sociedade realize o acompanhamento das atividades aqui desenvolvidas.

Assim, a PAPEM, consoante às diretrizes da Administração Naval, apresenta sua CS ao Usuário, visando atribuir mais visibilidade e facilidade de acesso aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM), de modo a esclarecer possíveis dúvidas e atender aos cidadãos com educação, presteza, ordem, prontidão e regularidade, em conformidade com a legislação e normas em vigor.

Ao divulgar os seus compromissos de atendimento, a PAPEM mantém o seu objetivo estratégico na direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento aos clientes.

## **1) IDENTIDADE INSTITUCIONAL**

### **Histórico**

A Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM), com sede na cidade do Rio de Janeiro, RJ, foi criada pela Portaria Ministerial nº 65, em 18 de fevereiro de 1997. Suas atividades e organização atualmente são regulamentadas pela Portaria nº 35, de 12 de julho de 2018 do Diretor de Finanças da Marinha.

### **Missão**

Administrar os sistemas de pagamento atinentes ao pessoal da Marinha do Brasil, no país e no exterior, a fim de contribuir com a preparação e eficácia do Poder Naval.

### **Tarefas**

Para a consecução do seu propósito, cabem à PAPEM as seguintes tarefas:

- I - executar o pagamento do pessoal militar e civil, ativo e veterano, e pensionistas.
- II - exercer as atribuições de órgão distribuidor do numerário necessário às Organizações Militares, destinado às gestorias conotadas a pessoal.
- III - manter intercâmbio com entidades públicas ou privadas afins e representar a MB, quando determinado, em congressos e conferências relacionados com os assuntos de sua competência.

### **Visão de futuro**

Manter o nível de excelência alcançado, no âmbito das Forças Armadas, nas atividades relacionadas ao pagamento do pessoal, a fim de contribuir com a eficácia do preparo e da aplicação do Poder Naval, com compromisso, confiança, profissionalismo, apreço e competência institucional.

## **2) ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

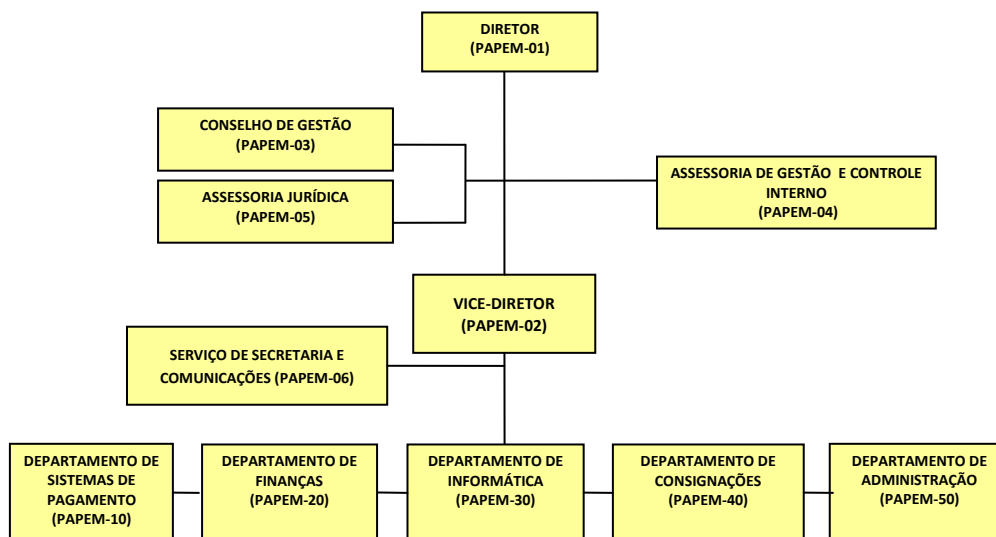
A PAPEM tem como titular um Diretor (PAPEM-01), auxiliado por um Vice-Diretor (PAPEM-02), e compreende cinco Departamentos, a saber:

- I – Departamento de Sistemas de Pagamento (PAPEM-10)
- II – Departamento de Finanças (PAPEM-20)
- III – Departamento de Informática (PAPEM-30)
- IV – Departamento de Consignações (PAPEM-40)
- V – Departamento de Administração (PAPEM-50)

§ 1º O Diretor é assessorado por um Conselho de Gestão (PAPEM-03), por uma Assessoria de Gestão e Controle Interno (PAPEM-04) e por uma Assessoria Jurídica (PAPEM-05).

§ 2º Subordinado diretamente ao Vice-Diretor, a PAPEM dispõe, ainda, de um Serviço de Secretaria e Comunicações - SECOM - (PAPEM-06).

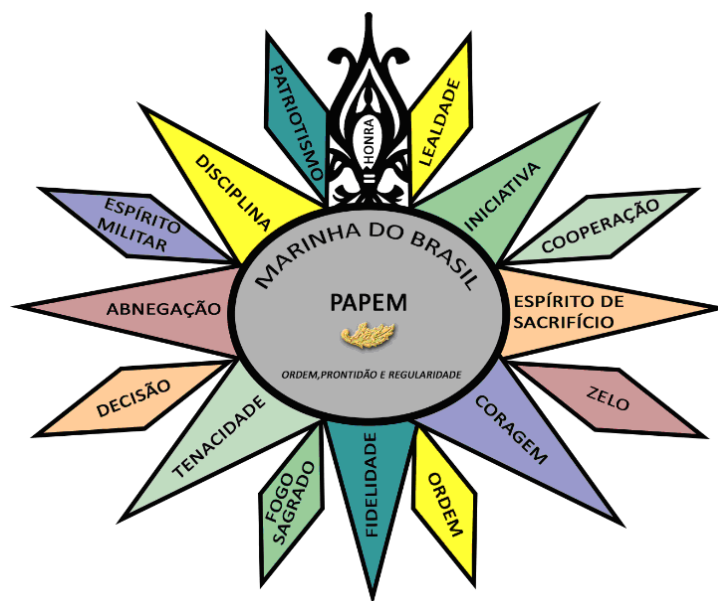
O organograma a seguir apresenta a estrutura organizacional adotada para a PAPEM.



### 3) VALORES

Os valores morais a serem observados pelos integrantes da tripulação desta Pagadoria são os abaixo relacionados:

- Lealdade;
- Iniciativa;
- Cooperação;
- Espírito de Sacrifício;
- Zelo;
- Coragem;
- Ordem;
- Fidelidade;
- Fogo Sagrado;
- Tenacidade;
- Decisão;
- Abnegação;
- Espírito Militar;
- Disciplina;
- Patriotismo; e
- Honra.



A base ética que fundamenta a atuação dos tripulantes da PPEM está estabelecida no Estatuto dos Militares (EM) e ressaltada no capítulo dois do EMA-136, conforme a seguir transcrito:

### **"A ÉTICA E OS DEVERES DOS MILITARES"**

#### **ÉTICA MILITAR**

*O militar deve se esforçar na preservação das manifestações essenciais do valor militar, estabelecidas no Estatuto dos Militares:*

- a) O patriotismo, traduzido pela vontade inabalável de cumprir o dever militar e pelo solene juramento de fidelidade à Pátria até com o sacrifício da própria vida;*
- b) O civismo e o culto das tradições históricas;*
- c) A fé na missão elevada das Forças Armadas;*

- d) O espírito de corpo, orgulho do militar pela organização onde serve;
- e) O amor à profissão das armas e o entusiasmo com que é exercida; e
- f) O aprimoramento técnico-profissional.

Além dessas, inclui-se a "obediência aos superiores" – virtude essencial ao cumprimento pronto e eficiente das ordens legais dos legítimos superiores hierárquicos. Entretanto, para permitir desempenhos adequados, devem ser alicerçada num ideal de competência profissional, fundamentada nas tradições e no espírito de servir ao País, fatores unificadores e motivadores das Forças Armadas. Conseqüentemente, a obediência não pode estar subordinada aos prazeres ou às afinidades sociais, econômicas, políticas ou religiosas de cada indivíduo; deve resultar, sim, de um padrão coerente de atitudes, valores e visões que fazem parte da ética militar.

## **PRECEITOS DA ÉTICA MILITAR**

A Marinha precisa de militares, homens e mulheres, que observem em suas vidas, permanentemente, os preceitos da ética militar estabelecidos no Estatuto dos Militares:

- a) Amar a verdade e a responsabilidade como fundamento de dignidade pessoal;
- b) Exercer, com autoridade, eficiência e probidade, as funções que lhe couberem em decorrência do cargo;
- c) Respeitar a dignidade da pessoa humana;
- d) Cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as instruções e as ordens das autoridades competentes;
- e) Ser justo e imparcial no julgamento dos atos e na apreciação do mérito dos subordinados;
- f) Zelar pelo preparo próprio, moral, intelectual e físico e, também, pelo dos subordinados, tendo em vista o cumprimento da missão comum;
- g) Empregar todas as suas energias em benefício do serviço;
- h) Praticar a camaradagem e desenvolver, permanentemente, o espírito de cooperação;
- i) Ser discreto em suas atitudes, maneiras e em sua linguagem escrita e falada;
- j) Abster-se de tratar, fora do âmbito apropriado, de matéria sigilosa de qualquer natureza;
- k) Acatar as autoridades civis;
- l) Cumprir seus deveres de usuário;
- m) Proceder de maneira ilibada na vida pública e na particular;
- n) Observar as normas da boa educação;
- o) Garantir assistência moral e material ao seu lar e conduzir-se como chefe de família modelar;
- p) Conduzir-se, mesmo fora do serviço ou quando já na inatividade, de modo que não sejam prejudicados os princípios da disciplina, do respeito e do decoro militar;
- q) Abster-se de fazer uso do posto ou da graduação para obter facilidades pessoais de qualquer natureza ou para encaminhar negócios particulares ou de terceiros;
- r) Abster-se, na inatividade, do uso das designações hierárquicas:
  - em atividades político-partidárias;
  - em atividades comerciais;
  - em atividades industriais;
  - para discutir ou provocar discussões pela imprensa a respeito de assuntos políticos ou militares, excetuando-se os de natureza exclusivamente técnica, se devidamente autorizado;
  - no exercício de cargo ou função de natureza civil, mesmo que seja na administração pública; e



s) Zelar pelo bom nome das Forças Armadas e de cada um de seus integrantes; obedecendo e fazendo obedecer aos preceitos da ética militar.

## **DEVERES MILITARES**

Como estabelecido no Estatuto dos Militares, não deve ser esquecido que "os deveres militares emanam de um conjunto de vínculos racionais e morais que ligam o militar à Pátria e ao seu serviço, e compreendem, essencialmente:

- a) a dedicação e a fidelidade à Pátria, cuja honra, integridade e instituições devem ser defendidas, mesmo com o sacrifício da própria vida;
- b) o culto aos Símbolos Nacionais;
- c) a probidade e a lealdade em todas as circunstâncias;
- d) a disciplina e o respeito à hierarquia;
- e) o rigoroso cumprimento das obrigações e das ordens; e
- f) a obrigação de tratar o subordinado dignamente e com urbanidade."

Relativamente aos servidores civis, aplica-se o disposto no Artigo 115, do Regimento Interno da PAPEM, aprovado pela Portaria nº 1/2014/PAPEM, bem como o estabelecido no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (RJU), no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo.

## **4) COMPROMISSO**

O comprometimento com o desempenho tem como foco o lema da PAPEM:

"ORDEM, PRONTIDÃO E REGULARIDADE!"

Os sinônimos das palavras integrantes do nosso lema são os seguintes:

ORDEM	boa administração; determinação
PRONTIDÃO	presteza; rapidez
REGULARIDADE	harmonia; pontualidade

## **5) LOCALIZAÇÃO (ENDEREÇO)**

A Pagadoria de Pessoal da Marinha está situada na Rua da Ponte, Edifício 23 do AMRJ, Ilha das Cobras, Centro, Rio de Janeiro – RJ. CEP: 20091-000.

## **6) ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Conforme disposto na Ordem Interna 50-18G, o atendimento ao público na PAPEM ocorrerá no horário das 9 às 11h30 e das 13h30 às 15h30.

Ressalta-se que, em face da elevada demanda de questionamentos relacionados a pagamento, o atendimento ao beneficiário do SISPAG será prestado, de forma descentralizada, conforme a seguir mencionado:

- a) aos militares da ativa – por meio da respectiva Organização Centralizadora (OC);
- b) aos veteranos e pensionistas – por meio do Serviço de Veteranos e Pensionistas (SVPM) ou da Organização Militar de Apoio e Contato do SVPM (OMAC);
- c) aos pensionados – por meio do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM); e

d) aos servidores civis – por meio da sua respectiva Unidade Pagadora (UPAG).

No entanto, o atendimento relacionado ao Pagamento no Exterior (PAPEM-14), uma vez que não há OC intermediária para tal assunto, poderá ter suas demandas direcionadas à PAPEM.

## 7) TEMPO

As solicitações de informações serão atendidas no prazo de até 20 dias, prorrogáveis justificadamente por mais 10 dias, com ciência ao requerente, conforme estabelecido pela Lei nº12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

## 8) MEIOS DE COMUNICAÇÃO

a) Pela INTERNET:

Sítio eletrônico da PAPEM:	www.papem.mar.mil.br
E-mail para correspondência:	papem.secom@marinha.mil.br

b) Pela INTRANET:

- Página da PAPEM: <http://www.papem.mb>

- Correio eletrônico:

SETOR	E-MAIL(INTRANET)
Diretor	papem-01/pagpem/mar
Vice-Diretor	papem-02/pagpem/mar
Assessoria de Gestão e Controle Interno	papem-04/pagpem/mar
Departamento de Sistemas de Pagto	papem-10/pagpem/mar
Departamento de Finanças	papem-20/pagpem/mar
Departamento de Informática	papem-30/pagpem/mar
Departamento de Consignações	papem-40/pagpem/mar
Departamento de Administração	papem-50/pagpem/mar

c) Por telefone:

	SETOR	RETELMA	TEL. EXTERNO
01	Diretor	8110-5183	
0101	Secretaria do Diretor	8110-5183	
02	Vice-Diretor	8110-5744	
0201	Secretaria do Vice-Diretor	8110-5744	
04	Assessoria de Gestão e Controle Interno	8110-5747/6971	
05	Assessoria Jurídica	8110-6971	
06	Secretaria e Comunicações	8110-6875	
10	Departamento de Sistemas de Pagto	8110-5161	
11	Div. de Sist. de Pagto de Pessoal Militar	8110-6970	
12	Divisão de Sist. Pagto de Pessoal Civil	8110-6975/5104	
13	Divisão de Processamento do Pagto	8110-6618	
14	Divisão de Exec. de Pagto no Exterior	8110-5175	(21) 2104-5175
20	Departamento de Finanças	8110-5163/6974	
21	Divisão de Tesouraria	8110-6977	
22	Divisão de Desemb. e Aprop. no Exterior	8110-5164	
23	Divisão de SISRES e Reversão de Pagto	8110-5163	

30	Departamento de Informática	8110-6972	
31	Divisão de Gerencia de Requisitos	8110-5061	
32	Divisão de Administração dos Sistemas	8110-5061	
33	Divisão de Administração de Dados	8110-6188	
34	Divisão de Infraestrutura e Produção	8110-5174	
35	Div. de Sup. à Rede e Microinformática	8110-6160/6377	
40	Departamento de Consignações	8110-6430	
41	Divisão de Repasses e Benefícios	8110-6430 /5176	(21) 2104-5176
42	Divisão de Consignações	8110-6976 /6978	
50	Departamento de Administração	8110-6973	
51	Divisão de Serviços Gerais	8110-7095/6965	
52	Divisão de Intendência	8110-6969	
	Portaria	8110-5497	(21) 2104-5497

d) Por correspondência ou presencialmente, na Rua da Ponte, Ed. 23 do AMRJ - Ilhas das Cobras - Centro - RJ. CEP: 20091-000.

e) Por aplicativo para "Smartphones" e "Tablets", que utilizam as plataformas "Android" ou "IOS". O aplicativo da PAPEM poderá ser instalado por meio de download gratuito, buscando por PAPEM na "Apple Store" ou no "Google Play".

## **9) PESQUISA DE OPINIÃO**

A opinião dos usuários dos nossos serviços prestados é importante para a melhoria dos processos internos e procedimentos operacionais. Poderá ser apresentada das seguintes formas:

- Na Intranet pelo link "*Fale Conosco*" - Disponibilizado para Agentes de Pagamento das OC;
- Na caixa de sugestões, localizada ao lado do guichê do setor de Protocolo, nas dependências da PAPEM;
- Pessoalmente, mediante agendamento, ao Diretor, Vice-Diretor e Chefes de Departamento; e
- Por correio eletrônico, cujos endereços encontram-se indicados na alínea b, do item 7 - Meios de Comunicação.

## **10) SERVIÇOS PRESTADOS**

### **ASSESSORIA DE GESTÃO E CONTROLE INTERNO (PAPEM-04)**

Assessorar o Diretor nos assuntos relativos à gestão organizacional e ao controle interno da PAPEM e das atividades de pagamento de pessoal da MB.

Contatos: 8110-6971/5747

E-mail: papem-04/pagpem/Mar

### **ASSESSORIA JURÍDICA (PAPEM-05)**

Assessorar o Diretor quanto às demandas jurídicas relativas ao SISPAG, exceto àquelas relacionadas aos assuntos de Pensão Alimentícia e de Crédito Consignado.

Contatos: 8110-6971

E-mail: papem-41/pagpem/Mar

### **SECRETARIA E COMUNICAÇÕES (PAPEM-06)**

- controle de expediente;
- serviço de protocolo; e
- serviço de comunicações.

Contatos: 8110-6875  
E-mails: papem-secom/pagpem/Mar  
secom@papem.mar.mil.br

## **DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO (PAPEM-10)**

### **Divisão de Sistemas de Pagamento de Pessoal Militar (PAPEM-11)**

- a) Administrar o Sistema de Pagamento de Pessoal da Marinha no país;
- b) PASEP;
- c) Controle das parcelas de pagamento;
- d) Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF);
- e) Relação Anual de Informações Sociais (RAIS); e
- f) Exercícios Anteriores.

Contatos: 8110-6970  
E-mail: papem-11/pagpem/Mar

### **Divisão de Sistemas de Pagamento de Pessoal Civil (PAPEM-12)**

- a) Pagamento de Pessoal Civil (SIAPE);
- b) Pagamento de Alvará Judicial de Pessoal Civil;
- c) Recolhimento de Encargos Sociais e Guia de Recolhimento do FGTS e Informação à Previdência Social;
- d) Controle de Dívida do Pessoal Autônomo (CND);
- e) Controle de Processos Administrativos relativos a Exercícios Anteriores;
- f) Pagamento de Pequena Monta (valores excedentes à tabela de rubrica); e
- g) Sistema de Pagamento de Ações Judiciais (SICAJ).

Contatos: 8110-6975  
E-mails: papem-12/pagpem/Mar

### **Divisão de Processamento do Pagamento (PAPEM-13)**

Expedição de BP e relatórios do SISPAG.  
Contatos: 8110-6188  
E-mail: papem-13/pagpem/Mar

### **Divisão de Execução de Pagamento no Exterior (PAPEM-14)**

- a) Pagamento de Pessoal da Marinha no exterior;
- b) Controle de Pagamento no exterior; e
- c) Prestação de contas do pagamento no exterior.

Contatos: (21) 2104-5175 / 8110-5175  
E-mails: papem-exterior/pagpem/Mar (interno)  
exterior@papem.mar.mil.br

## **DEPARTAMENTO DE FINANÇAS (PAPEM-20)**

### **Divisão de Tesouraria (PAPEM-21)**

Transferência para os bancos do valor líquido do bilhete de pagamento para crédito na conta-corrente de todo o pessoal que possui vínculo remuneratório com a MB.

Contatos: 8110-6977  
E-mails: papem-21/pagpem/Mar

### **Divisão de Desembolsos e Apropriação no Exterior (PAPEM-22)**

Desembolso de Munciamiento e COPIMED.

Contatos: 8110-5162  
E-mails: papem-22/pagpem/Mar

### **Divisão de SISRES e Reversão de Pagamento (PAPEM-23)**

Executar o pagamento dos valores líquidos, que não foram creditados tempestivamente por motivo de inconsistência, após recebimento da comunicação formal da OC responsável.

Contatos: 8110-6977  
E-mails: papem-23/pagpem/Mar

### **DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA (PAPEM-30)**

a) administrar as atividades de concepção, desenvolvimento, implementação e manutenção do SISPAG; e  
b) disponibilizar o "BP ON-LINE", referente aos últimos 14 meses, e os comprovantes de rendimentos a partir do ano de 2005, na página da PAPEM, na Intranet (www.papem.mb) e Internet (www.mar.mil.br/papem) no link "BP ON-LINE".

Suporte: esclarecimentos adicionais podem ser obtidos consultando o Manual do Usuário, disponível para essa funcionalidade.

Contatos: 8110-5174.  
Email: papem-bponline/pagpem/Mar

### **DEPARTAMENTO DE CONSIGNAÇÕES (PAPEM-40)**

#### **Divisão de Repasses e Benefícios (PAPEM-41)**

a) administrar a Pensão Alimentícia dos Servidores Civis desta Força; e  
b) administrar os descontos de Benefício Família, Aluguel de Casa e Pensão Alimentícia.

Contatos: 8110-5176 / 8110-6430 / (21) 2104-5176  
E-mails: papem-41/pagpem/Mar

#### **Divisão de Consignações (PAPEM-42)**

a) gerenciar os descontos atinentes às consignações facultativas da Marinha no SISPAG; e  
b) processar os documentos judiciais atinentes ao Setor.

Contatos: 8110-6978 / 8110-6976.  
E-mails: papem-42/pagpem/Mar (interno)  
consignacoes@papem.mar.mil.br

### **ATO DE APROVAÇÃO**

De acordo com o contido no artigo 4.13, da SGM-107 (6ª Revisão), aprovo, para emprego no âmbito desta Pagadoria, a Carta de Serviços da OM.

Rio de Janeiro, RJ, em 20 de julho de 2018.

**ALEXANDRE DE MELLO BRAGA**  
Capitão de Mar e Guerra (IM)  
Diretor

**ASSINADO DIGITALMENTE**