

Carta de Serviços ao Usuário

PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA



“ORDEM, PRONTIDÃO E REGULARIDADE.”

Internet: www.papem.mar.mil.br

Intranet: www.papem.mb

SUMÁRIO

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Carta de Serviço ao Usuário..... | 3 |
| 2 | Cadeia Hierárquica..... | 4 |
| 3 | Apresentação..... | 5 |
| 4 | Missão..... | 5 |
| 4.1 | Tarefas da Missão..... | 5 |
| 5 | Visão de Futuro..... | 5 |
| 6 | Valores Organizacionais..... | 6 |
| 7 | Nossa Estrutura..... | 6 |
| 8 | Atendimento | 7 |
| 8.1 | - Atendimento virtual | 7 |
| 8.2 | - Atendimento presencial ou por telefone | 8 |
| 9 | Serviços Prestados | 9 |
| 9.1 | - Assessoria de Gestão e Controle Interno..... | 9 |
| 9.2 | - Assessoria Jurídica..... | 9 |
| 9.3 | - Assessoria do SISPAG2..... | 9 |
| 9.4 | - Serviço de Secretaria e Comunicações..... | 9 |
| 9.5 | - Departamento de Sistemas de Pagamento..... | 9 |
| 9.6 | - Departamento de Finanças..... | 10 |
| 9.7 | - Departamento de Informática..... | 11 |
| 9.8 | - Departamento de Consignações..... | 11 |
| 10 | Pesquisa de Satisfação..... | 11 |
| 11 | Ato de Aprovação..... | 12 |

1. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Carta de Serviços ao Usuário (CS) foi instituída pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, alterando o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que revogou o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem o objetivo de informar aos usuários 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 Pagadoria de Pessoal da Marinha (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 dar mais visibilidade e facilidade de acesso aos serviços prestados por esta 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, a fim de buscar a excelência no atendimento aos clientes.

2. CADEIA HIERÁRQUICA

Comandante da Marinha
Almirante de Esquadra
MARCOS SAMPAIO OLSEN

Secretário-Geral da Marinha
Almirante de Esquadra
EDUARDO MACHADO VAZQUEZ

Diretor de Finanças da Marinha
Vice-Almirante (IM)
ARTUR OLAVO FERREIRA

Pagadoria de Pessoal da Marinha
Capitão de Mar e Guerra (IM)
FABIO SILVA SOUZA

3. APRESENTAÇÃO

A PAPEM, localizada na Rua da Ponte, Edifício 23 do AMRJ, Ilha das Cobras, 4º Andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ. CEP: 20091-000, subordinada à Diretoria de Finanças da Marinha 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 29, de 26 de maio de 2021, do Diretor de Finanças da Marinha.

4. 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.

4.1. TAREFAS DA MISSÃO

- a) executar o pagamento do pessoal militar e civil, ativo e veterano, e pensionista.
- b) exercer as atribuições de órgão distribuidor do numerário necessário às Organizações Militares, destinado às gestorias conotadas a pessoal; e
- c) 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.

5. VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida pela excelência dos serviços prestados aos seus usuários.

A PAPEM pauta sua visão de futuro na direção da melhoria contínua de suas ações, capitaneando o Programa Netuno, que tem por finalidade contribuir para melhoria dos serviços e da administração organizacional, orientando e avaliando as práticas de gestão administrativa, utilizando técnicas e modelos de gestão atualizados, com foco na excelência do atendimento aos clientes.

6. VALORES ORGANIZACIONAIS

Os Valores Organizacionais da PAPEM são constituídos por preceitos amplamente aceitos pelos sentidos comuns e formam a base ética que orienta o comportamento e a atuação da força de trabalho. A tripulação da PAPEM perseguirá a observância constante desses princípios com o foco na prestação do melhor serviço e do fornecimento do melhor produto que atenda, plenamente às necessidades dos seus clientes. São eles:

- Hierarquia;
- Disciplina;
- Ética;
- Transparência;
- Excelência em gestão;
- Responsabilidade socioambiental; e
- Compromisso com os usuários.

7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

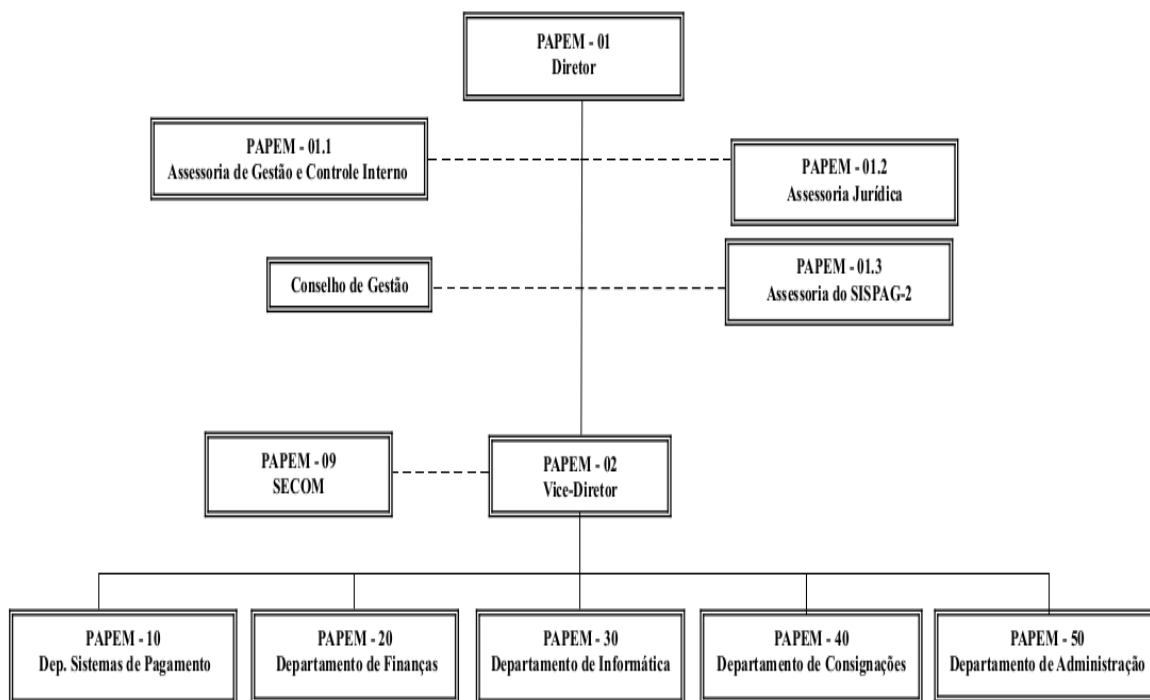
- I – Departamento de Sistemas de Pagamento (PAPEM-10)
- II – Departamento de Finanças (PAPEM-20)
- III – Departamento de Informática (PAPEM-30)
- IV – Departamento de Consignações (PAPEM-40)
- V – Departamento de Administração (PAPEM-50)

§ 1º O Diretor é assessorado por um Conselho de Gestão, por uma Assessoria de Gestão e Controle Interno (PAPEM-01.1), por uma Assessoria Jurídica (PAPEM-01.2) e por uma Assessoria do SISPAG-2 (PAPEM-01.3).

§ 2º Subordinado diretamente ao Vice-Diretor, a PAPEM dispõe, ainda, de um Serviço de Secretaria e Comunicações - SECOM – (PAPEM-09).

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

PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA



8. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

8.1. ORIENTAÇÕES AO PÚBLICO:

A fim de otimizar e agilizar a solução de problemas relacionados a pagamento de pessoal, o atendimento por meio da ouvidoria da PAPEM encontra-se em período de manutenção.

Durante este período, é importante informar que o atendimento aos beneficiários do Sistema de Pagamento da Marinha (SISPAG) é prestado, de forma descentralizada, conforme a seguir relacionado:

- aos militares da ativa** – por meio da respectiva Organização Centralizadora (OC);
- aos veteranos e pensionistas** – por meio do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) ou da Organização Militar de Apoio e Contato do SVPM (OMAC), localizadas nos Distritos Navais fora de sede. Conforme lista disponível no link a seguir: "[Relação de OMAC](#)".
- aos pensionados e pensionadas – por meio do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM); e
- aos servidores civis – por meio da sua respectiva Unidade Pagadora (UPAG).

A PAPEM, especificamente, realiza os seguintes atendimentos:

Atendimento para militares, TTC e servidores civis que irão para missões no exterior, em face de não haver OC intermediária para tal assunto, poderá ter suas demandas direcionadas diretamente à PAPEM; e

Apoio técnico aos Agentes de Pagamento das OC e do SVPM, relacionado a assuntos do SISPAG, por meio do help-desk da PAPEM

8.2. ATENDIMENTO VIRTUAL

- Dúvidas frequentes:

Com o objetivo de facilitar aos beneficiários tirarem suas dúvidas sobre alguns assuntos de pagamento, a PAPEM disponibiliza, em suas páginas (internet e intranet), uma lista de “[Dúvidas Frequentes](#)”, na qual podem ser esclarecidos diversos questionamentos.

- Bilhete de Pagamento Online (BP online):

O acesso ao BP online pode ser realizado por meio do link www.marinha.mil.br/papem e por meio do aplicativo “APP PAPEM”, disponível nas plataformas “Android e IOS”.

Agentes de Pagamento:

Para atendimento aos Agentes de Pagamento das OMC/OM, está disponibilizado na página da PAPEM na intranet o link “[Help Desk](#)”, para que os mesmos tirem suas dúvidas quanto a problemas de pagamentos e operacionalização do SISPAG.

Tripulação:

Para a tripulação da PAPEM, foi disponibilizado na página da OM o link “[Fale Conosco](#)”, onde os militares podem apresentar suas sugestões e críticas.

9. SERVIÇOS PRESTADOS

9.1. À ASSESSORIA DE GESTÃO E CONTROLE INTERNO (PAPEM-01.1), compete assessorar o Diretor nos seguintes assuntos:

- a) Gestão organizacional; e
- b) Controle interno das atividades de pagamento de pessoal da MB.

9.2. À ASSESSORIA JURÍDICA (PAPEM-01.2), compete assessorar o Diretor nos seguintes assuntos:

- a) Demandas jurídicas relativas ao SISPAG, exceto àquelas relacionadas aos assuntos de Pensão Alimentícia; e
- b) Crédito Consignado.

9.3. À ASSESSORIA DO SISPAG-2 (PAPEM-01.3), compete assessorar o Diretor nos seguintes assuntos:

- a) Avaliação, priorização e controle das atividades relacionadas à manutenção do Sistema de Pagamento;
- b) Análise de impacto, viabilidade e esforço das novas demandas relacionadas aos sistemas digitais da PAPEM;
- c) Gerenciamento e controle da previsão orçamentária relacionada à manutenção do Sistema de Pagamento;
- d) Revisão das regras de negócio, propondo alteração, quando pertinente;
- e) Realizar o aprimoramento do processo de pagamento de pessoal;
- f) Assessorar as atividades do Departamento de Informática relacionadas à execução do SISPAG-2; e
- g) Intermediar, sempre que necessário, a interlocução entre os setores, sobre os assuntos relacionados ao SISPAG-2.

9.4. AO SERVIÇO DE SECRETARIA E COMUNICAÇÕES (PAPEM-09), compete assessorar ao Vice-Diretor nos seguintes assuntos:

- a) Controle de expediente;
- b) Serviço de protocolo; e
- c) Serviço de comunicações.

9.5. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO (PAPEM-10)

À Divisão de Sistemas de Pagamento de Pessoal Militar (PAPEM-11), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) PASEP;
- b) Controle das parcelas de pagamento;
- c) Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF);
- d) Relação Anual de Informações Sociais (RAIS); e
- e) Exercícios Anteriores.

À Divisão de Sistemas de Pagamento de Pessoal Civil (PAPEM-12), compete administrar os seguintes assuntos:

- 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 Processos Administrativos relativos a Exercícios Anteriores;
- e) Pagamento de Pequena Monta (valores excedentes à tabela de rubrica); e
- f) Sistema de Pagamento de Ações Judiciais (SICAJ).

À Divisão de Processamento do Pagamento (PAPEM-13), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) Expedição e entrega de BP; e
- b) Emissão e entrega de relatórios do SISPAG.

À Divisão de Execução de Pagamento no Exterior (PAPEM-14), compete administrar os seguintes assuntos:

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

9.6. DEPARTAMENTO DE FINANÇAS (PAPEM-20)

À Divisão de Tesouraria (PAPEM-21), compete administrar o seguinte assunto:

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.

À Divisão de Desembolsos e Apropriação no Exterior (PAPEM-22), compete administrar o seguinte assunto:

- a) Desembolso de Municimento / Sobras lícitas; e
- b) Apropriação do pagamento do pessoal da Marinha no exterior.

À Divisão de SISRES e Reversão de Pagamento (PAPEM-23), compete administrar o seguinte assunto:

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

9.7. AO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA (PAPEM-30), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) Atividades de concepção, desenvolvimento, implementação e manutenção do SISPAG;
- b) BP online; e
- c) APP PAPEM.

9.8. DEPARTAMENTO DE CONSIGNAÇÕES (PAPEM-40)

À Divisão de Repasses e Benefícios (PAPEM-41), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) Pensão Alimentícia e desconto do Benefício Família dos Servidores Civis; e
- b) Descontos de Benefício Família, Aluguel de Casa e Pensão Alimentícia dos militares.

À Divisão de Consignações (PAPEM-42), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) Descontos atinentes às consignações facultativas da Marinha no SISPAG; e
- b) Processar os documentos judiciais atinentes ao Setor.

10. PESQUISA DE OPINIÃO

A opinião dos usuários dos nossos serviços prestados é importante para a melhoria dos processos internos e procedimentos operacionais.

Os usuários dos serviços da PAPEM podem avaliar o atendimento, bem com apresentar reclamações ou sugestões por meio das seguintes formas:

- a) [Pesquisa de Satisfação](#) disponibilizada na página da PAPEM na internet;
- b) Por meio da plataforma “Fala.BR”, disponível no site da internet "<https://falabr.cgu.gov.br>";
- c) Na caixa de sugestões, localizada ao lado do guichê do setor de Protocolo, nas dependências da PAPEM; e
- d) Pessoalmente, mediante agendamento, ao Diretor, Vice-Diretor, Assessor de Gestão e Controle Interno e Chefes de Departamento.

11. ATO DE APROVAÇÃO

De acordo com o contido no artigo 1.3.10, da SGM-107 (8ª Revisão), aprovo, para emprego no âmbito desta Pagadoria, a Carta de Serviços da OM.

Rio de Janeiro, RJ, em 20 de abril de 2023.

FABIO SILVA SOUZA
Capitão de Mar e Guerra (IM)
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE



VERIFICAÇÃO DAS
ASSINATURAS



ARQUIVO: Carta-de-Servicos-aos-Usuarios-PAPEM-2023.pdf
Código de verificação: UEJS-BCEK-VGP5-ZQ63

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas.



Tipo III - Assinatura ICP-Brasil

FABIO SILVA SOUZA (CPF 157.567.918-33) em 20/04/2023 09:32:44 -03 (BRT)