

MARINHA DO BRASIL

PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA



Carta de Serviços ao Usuário



P A P E M

“ORDEM, PRONTIDÃO E REGULARIDADE.”

Acesse: www.papem.mar.mil.br

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

CADEIA HIERÁRQUICA

Comandante da Marinha
Almirante de Esquadra
ALMIR **GARNIER SANTOS**

Secretário-Geral da Marinha
Almirante de Esquadra
MARCELO FRANCISCO **CAMPOS**

Diretor de Finanças da Marinha
Vice-Almirante (IM)
LUIZ ROBERTO BASSO

Pagadoria de Pessoal da Marinha
Capitão de Mar e Guerra (IM)
RICARDO YUKIO **IAMAGUCHI**

SUMÁRIO

Capa.....	1
Folha de Rosto.....	2
Cadeia Hierárquica.....	3
Sumário.....	4
Apresentação.....	5
Identidade Institucional.....	6
Histórico.....	6
Missão.....	6
Visão de Futuro.....	6
Estrutura Organizacional.....	6
Valores.....	7
Valores da Marinha.....	7
Valores Organizacionais.....	7
Compromisso.....	7
Serviços prestados.....	8
Localização.....	10
Atendimento ao Público.....	10
Atendimento Virtual.....	10
Atendimento Presencial ou Telefônico.....	10
Pesquisa de opinião.....	10
Contatos úteis.....	11
Ato de Aprovação.....	12

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços (CS) foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 11 de agosto de 2017, 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 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 à atribuição de 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.

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 29, de 26 de maio de 2021, 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.

Visão de futuro

Ser reconhecida pela excelência dos serviços prestados aos seus usuários.

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)

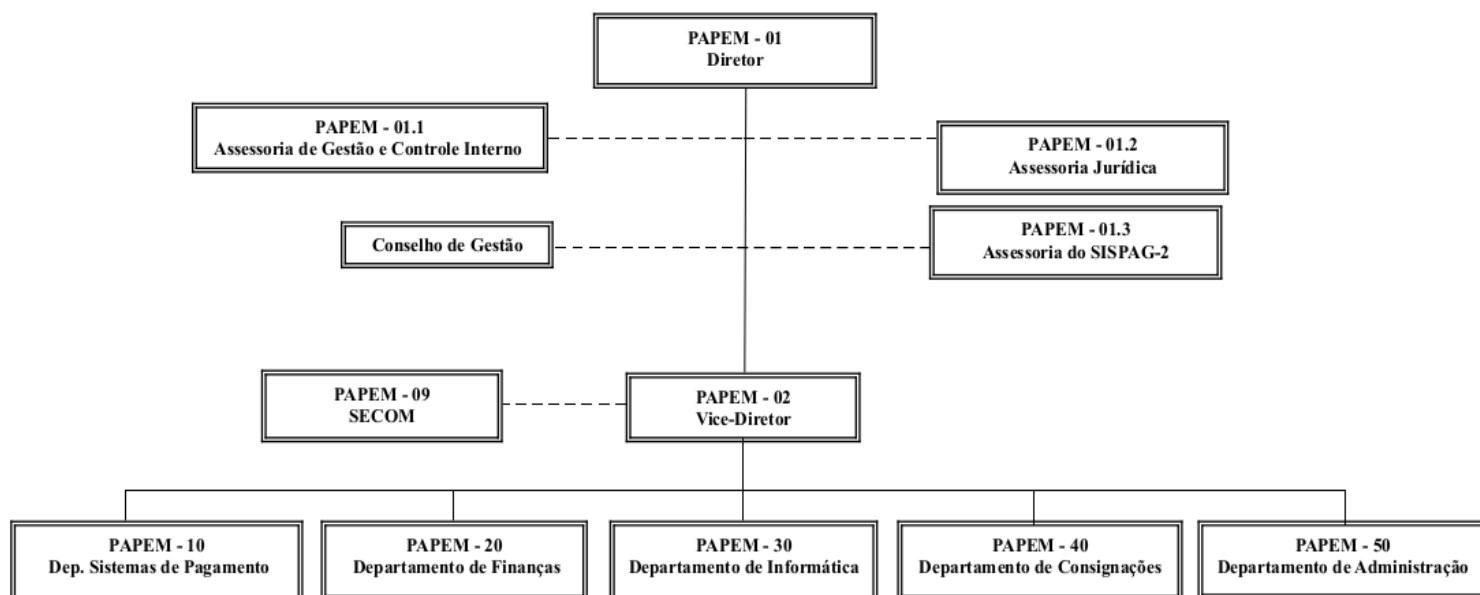
V – Departamento de Administração (PAPEM-50)

§ 1º O Diretor é assessorado por um Conselho de Gestão, 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

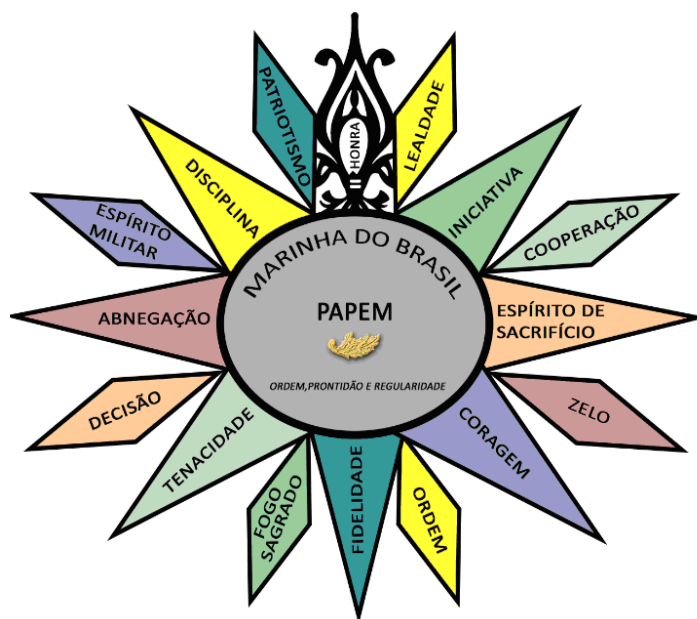


3 - VALORES

3.1 - VALORES DA MARINHA

Os valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta de colaboradores, gerentes e autoridades ligados a uma instituição pública. Na MB, esses valores são traduzidos por meio do conjunto dos princípios e costumes expressos na “Rosa das Virtudes”, que devem ser fomentados pelas práticas de gestão de pessoal, constantes do EMA-137 – Doutrina de Liderança da Marinha. São eles:

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



3.2 - VALORES ORGANIZACIONAIS

Além dos valores da MB, são observados os valores organizacionais abaixo, que consolidam a formação ética e moral, bem como orientam o comportamento e a atuação, pessoal e profissional, dos militares e servidores civis desta Pagadoria:

- Hierarquia;
- Ética;
- Excelência;
- Compromisso com os usuários;
- Atitude Proativa;
- Efetividade;
- Inovação; e
- Atenção aos Servidores Civis e Militares.

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

4.1 - SERVIÇOS PRESTADOS

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.

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.

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.

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.

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.

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 Municíamento / 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.

À Divisão de Pagamentos Imediatos (PAPEM-24), compete administrar os seguintes assuntos:

- a) gerenciar o processamento dos pagamentos imediatos, por meio do SISPAG-2; e
- b) gerenciar o capital de Giro da Conta de Pagamentos Imediatos da Marinha do Brasil.

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.

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.

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

6.1 – ATENDIMENTO VIRTUAL

A fim de otimizar o atendimento ao público, a PAPEM disponibiliza, em sua página (intranet), uma lista de “Dúvidas Frequentes”, na qual podem ser esclarecidos diversos questionamentos. Além disso, na página da OM, é disponibilizado um “Help Desk” para contato dos clientes internos, via intranet, e um canal de ouvidoria por meio do e-mail (papem.ouvidoria@marinha.mil.br), via intranet e internet.

6.2 – ATENDIMENTO PRESENCIAL OU TELEFÔNICO

Conforme disposto na Ordem Interna 50-18G, o atendimento ao público na PAPEM ocorrerá no horário das 10 às 11h e das 14h30 às 15h30.

Ressalta-se que, em face da elevada demanda de questionamentos relacionados a pagamento de pessoal, 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).

Cabe ressaltar que o atendimento relacionado ao Pagamento no Exterior (PAPEM-14), em face de não haver OC intermediária para tal assunto, poderá ter suas demandas direcionadas diretamente à PAPEM.

6.3 - 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:

- a) Na intranet pelo "Help desk", disponibilizado para os clientes internos;
- b) Na intranet pelo link "Fale Conosco", disponibilizado para a tripulação;
- c) Na caixa de sugestões, localizada ao lado do guichê do setor de Protocolo, nas dependências da PAPEM;
- d) Pessoalmente, mediante agendamento, ao Diretor, Vice-Diretor e Chefes de Departamento; e
- e) Pelo correio eletrônico, nos endereços indicados nas alíneas a e b, do item 7 – Contatos Úteis.

7 - CONTATOS ÚTEIS

a) Pela INTERNET:

Sítio eletrônico da PAPEM:	www.papem.mar.mil.br
E-mail para correspondência:	papem.secom@marinha.mil.br
E-mail da Ouvidoria	papem.ouvidoria@marinha.mil.br
APP PAPEM	Plataformas "Android e IOS"

b) Pela INTRANET:

Sítio eletrônico da PAPEM:	www.papem.mb > Help Desk
E-mail para correspondência:	papem.secom@marinha.mil.br

c) Por telefone:

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

ATO DE APROVAÇÃO

De acordo com o contido no artigo 4.13, da SGM-107 (7ª Revisão), aprovo, para emprego no âmbito desta Pagadoria, a Carta de Serviços da OM.

Rio de Janeiro, RJ, em 9 de julho de 2021.

RICARDO YUKIO IAMAGUCHI
Capitão de Mar e Guerra (IM)
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE