

**MARINHA DO BRASIL**

**PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA**



**Carta de Serviços ao Usuário**



**PAPM**

***“ORDEM, PRONTIDÃO E  
REGULARIDADE.”***

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

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

## **CADEIA HIERÁRQUICA**

Comandante da Marinha  
Almirante de Esquadra  
**ILQUES BARBOSA JUNIOR**

Secretário-Geral da Marinha  
Almirante de Esquadra  
**MARCOS SILVA RODRIGUES**

Diretor de Finanças da Marinha  
Vice-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>Visão de Futuro.....</b>	<b>6</b>
<b>Estrutura Organizacional.....</b>	<b>6</b>
<b>Valores.....</b>	<b>7</b>
<b>Valores da Marinha.....</b>	<b>7</b>
<b>Valores Organizacionais.....</b>	<b>7</b>
<b>Compromisso.....</b>	<b>7</b>
<b>Serviços prestados.....</b>	<b>8</b>
<b>Localização.....</b>	<b>10</b>
<b>Atendimento ao Público.....</b>	<b>10</b>
<b>Atendimento Virtual.....</b>	<b>10</b>
<b>Atendimento Presencial ou Telefônico.....</b>	<b>10</b>
<b>Pesquisa de opinião.....</b>	<b>10</b>
<b>Contatos úteis.....</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 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 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.

### **Visão de futuro**

Manter o nível de excelência em gestão alcançado nas atividades relacionadas ao pagamento de pessoal no âmbito das Forças Armadas.

## **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)

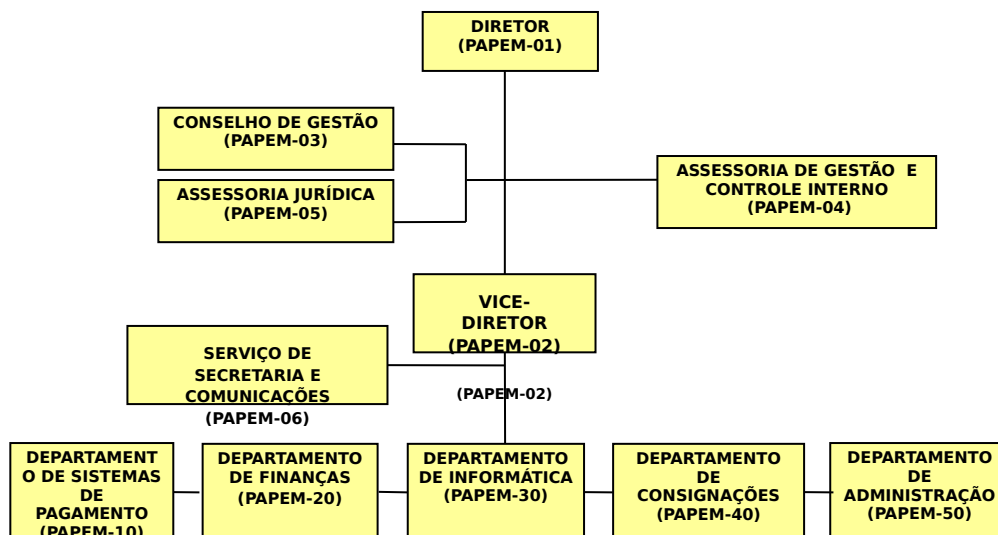
IV – Departamento de Consignações (PAPEM-40)

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.

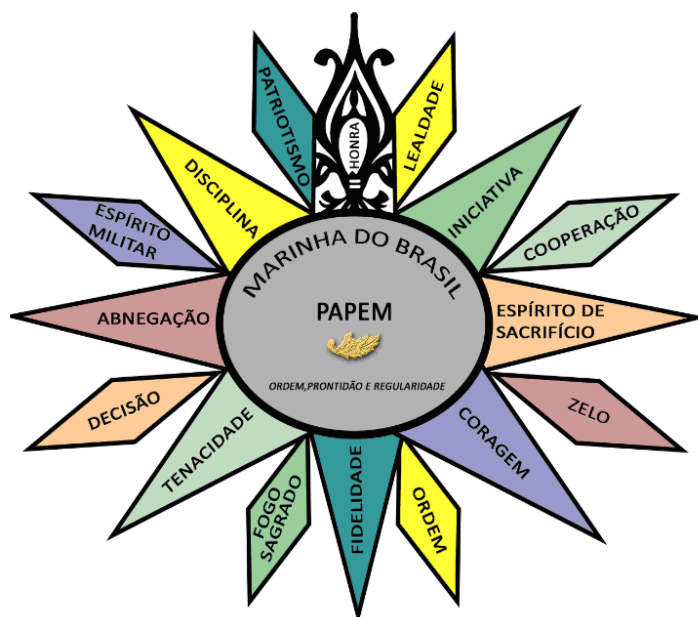


### 3 - VALORES

#### 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-04), 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-05), 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.

**AO SERVIÇO DE SECRETARIA E COMUNICAÇÕES (PAPEM-06), 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:**

Desembolso de Municiamiento e COPIMED.

**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.

**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, é disponibilizado um “Help Desk” no e-mail papem-sispag2/pagpem/mar para contato dos Agentes de Pagamento das OC, via intranet.

### **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 Agentes de Pagamento das OC;
- 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
APP PAPEM	Plataformas "Android e IOS"

- b) Pela INTRANET:

- Página da PAPEM: <http://www.papem.mil.br>
- 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
Assessoria Jurídica	papem-05/pagpem/mar
Secretaria e Comunicações	papem-06/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

- 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 Análise e Projeto de Sistemas	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	
	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.

### **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 24 de abril de 2019.

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

ASSINADO DIGITALMENTE