

MARINHA DO BRASIL

PAGADORIA DO PESSOAL DA MARINHA



Carta de Serviços ao Cidadão



PAPEM

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

Acesse: WWW.PAPEM.MAR.MIL.BR

CADEIA HIERÁRQUICA

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

Secretário-Geral da Marinha
Almirante-de-Esquadra
AIRTON TEIXEIRA PINHO FILHO

Diretor de Coordenação do Orçamento da Marinha
Contra-Almirante (IM)
JAYME TEIXEIRA PINTO FILHO

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

Pagadoria de Pessoal da Marinha
Capitão-de-Mar-e-Guerra (IM)
ARTUR **OLAVO** FERREIRA

SUMÁRIO

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

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços (CS) foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e tem por propósito informar a todos os cidadãos os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM) tem como missão administrar os sistemas de pagamento atinentes ao pessoal da Marinha, no país e no exterior, a fim de contribuir com a preparação e eficácia do Poder Naval.

A CS da PAPEM é um documento que facilita e amplia o acesso do cliente aos seus serviços e estimula sua participação, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Dessa maneira, o relacionamento entre o cliente e esta organização se dará de forma transparente, pois a CS permitirá que a sociedade realize o controle social das atividades aqui desenvolvidas.

Assim, a PAPEM, consoante as diretrizes da Administração Naval, apresenta sua CS ao Cidadão, visando atribuir mais transparência, visibilidade e acesso aos serviços prestados por esta Organização Militar (OM), de modo a esclarecer as dúvidas e atender os pedidos dos clientes, com cortesia, educação e presteza, respostas claras em conformidade com a legislação e normas em vigor, buscando sempre prestar o melhor serviço à Marinha e a satisfação dos clientes.

1) IDENTIDADE INSTITUCIONAL

Histórico

A Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM), com sede na cidade do Rio de Janeiro, RJ, foi inicialmente criada pela Portaria Ministerial nº 102, de 1º de março de 1996, com a denominação de Pagadoria do Pessoal da Marinha. Em 18 de fevereiro de 1997, pela Portaria Ministerial nº 65, a PAPEM foi recriada com a denominação atual. Suas atividades e organização foram regulamentadas pela Portaria nº 7/SGM, de 10 de março de 1997, e, posteriormente, pelas Portarias nº 29/SGM, de 18 de agosto de 1999, nº 47/SGM, de 25 de novembro de 1999, nº 37/SGM, de 30 de outubro de 2001, nº 37/SGM, de 29 de outubro de 2003 e 34/SGM, de 21 de junho de 2006. Transferida a sua subordinação pela Portaria nº 65/MB, de 2 de fevereiro de 2012, sua organização e atividades passaram a ser regidas pelo Regulamento, aprovado pela Portaria nº 3, de 26 de março de 2013, do Diretor de Coordenação do Orçamento 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 inativo, 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

Ser uma Instituição de excelência, no âmbito das Forças Armadas, nas atividades relacionadas ao pagamento do pessoal, até 2018, 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

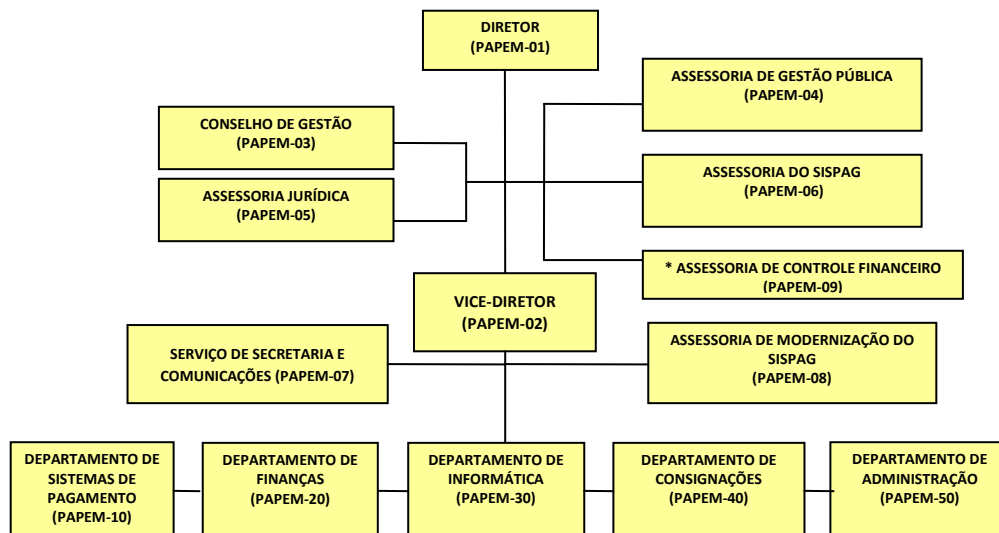
A PAPEM tem como titular um Diretor (PAPEM-01), auxiliado por um Vice-Diretor (PAPEM-02), e compreende cinco Departamentos, a saber:

- 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 Pública (PAPEM-04), por uma Assessoria Jurídica (PAPEM-05), bem como pela Assessoria do SISPAG (PAPEM-06) e a Assessoria de Controle Financeiro (PAPEM-09).

§ 2º Subordinado diretamente ao Vice-Diretor, a PAPEM dispõe, ainda, de um Serviço de Secretaria e Comunicações - SECOM - (PAPEM-07) e de uma Assessoria de Modernização do SISPAG (PAPEM-08).

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



* será contemplada na próxima revisão do Regimento Interno.

3) VALORES

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

- Honestidade;
- Lealdade;
- Disciplina;
- Patriotismo;
- Justiça;
- Transparência;
- Profissionalismo;
- Comprometimento com a missão;
- Respeito ao cliente;
- Valorização das pessoas;
- Excelência na Gestão;
- Capacitação profissional; e
- A dedicação total ao serviço.

A base ética que fundamenta a atuação dos tripulantes da PAPEM 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. Consequentemente, 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 cidadão;
- 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 ao 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 50-18F, o atendimento ao público na PAPEM ocorrerá no horário de expediente, das 9 às 16h, excetuando-se o horário de almoço, das 11h30 às 13h, para Praças e 12 às 13h30, para os Oficiais.

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 OC;

- b) aos inativos e pensionistas – por meio do SIPM ou da OMAC;
- c) aos pensionados – por meio do SASM; e
- d) aos servidores civis – por meio da sua respectiva 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.

TEMPO

* O tempo de espera para o atendimento presencial será de no máximo vinte minutos.

* As "solicitações de informações" sobre andamento e/ou documentos relativos aos processos serão fornecidas no prazo máximo de até dez dias úteis.

* Todas as reclamações e/ou sugestões recebidas serão respondidas no prazo de até quinze dias úteis.

7) MEIOS DE COMUNICAÇÃO

a) Pela INTERNET utilizar: *secom@papem.mar.mil.br*

b) Por correio eletrônico:

SETOR	E-MAIL (INTRANET)
Diretor	papem-01/pagpem/mar
Vice-Diretor	papem-02/pagpem/mar
Assessoria de Gestão Pública	papem-04/pagpem/mar
Depart. 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 Pública	8110-5747	
05	Assessoria Jurídica	8110-6971	
06	Assessoria do SISPAG	8110-5948	
07	Secretaria e Comunicações	8110-6875	
08	Assessoria Modern. SISPAG	8110-7093	
09	Assessoria de Controle Fin.	8110-6971	
10	Departamento de Sistemas de	8110-5161	
11	Div. Pagto do Pessoal Militar	8110-6970	
12	Div. Pagto do Pessoal Civil	8110-6975/5104	
13	Divisão de Prod. de Pagto	8110-6618	
14	Div. Exec. do Pagto Exterior	8110-5175	(21) 2104-5175
15	Legisl. e Assessoria Jurídica	8110-6971	
20	Departamento de Finanças	8110-5163/6974	

21	Divisão de Tesouraria	8110-6977	
22	Div. de Controle de Créditos	8110-5164	
23	Div. de Controles Especiais	8110-5163	
30	Dep. de Informática	8110-6972	
31	Div. Desenv. do SISPAG	8110-5061	
32	Div. Manutenção do SISPAG	8110-5061	
33	Div. Administração de Dados	8110-6188	
34	Div. de Desenv. Aplicativos	8110-5174	
35	Div. de Microinformática	8110-6160/6377	
40	Depto de Consignações	8110-6430	
41	Div. Repasses de Benefícios	8110-6430 /5176	(21) 2104-5176
42	Divisão de Consignações	8110-6976 /6978	
50	Depto 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.

8) 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;
- 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.

9) SERVIÇOS PRESTADOS

ASSESSORIA DE GESTÃO PÚBLICA (PAPEM-04)

- assessorar o Diretor nos assuntos relativos à gestão organizacional da PAPEM;
- controlar o desenvolvimento do Planejamento Estratégico da PAPEM;
- subsidiar a elaboração do Relatório de Gestão (RG); e
- monitorar os Indicadores de Desempenho (ID).

Prazo: Até 5 dias.

Contatos: 8110-5747

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.

Prazo: Até 10 dias.

Contatos: 8110-6971
E-mail: papem-41/pagpem/Mar

SECOM (PAPEM-07)

- a) controle de expediente;
- b) serviço de protocolo; e
- c) serviço de comunicações.

Prazo: Até 5 dias.

Contatos: 8110-6875

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

ASSESSORIA DE CONTROLE FINANCEIRO (PAPEM-09)

Assessorar o Diretor nas atividades de controle financeiro, desta Pagadoria, em especial no tocante à distribuição de recursos conotados aos gastos de pessoal da MB.

Prazo: Até 5 dias.

Contatos: 8110-6971

E-mails: papem-09/pagpem/Mar
papem091/pagpem/Mar

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGAMENTO (PAPEM-10)

Divisão de Pagto 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.

Prazo: Até 10 dias.

Contatos: 8110-6970

E-mail: papem-11/pagpem/Mar

Divisão 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).

Prazo: Até 10 dias úteis.

Contatos: 8110-6975

E-mails: papem-12/pagpem/Mar

Divisão de Processamento do Pagamento (PAPEM-13)

Expedição de BP e relatórios do SISPAG.

Prazo: Até 10 dias úteis.

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.

Prazo: Até 10 dias úteis.

Contatos: (21) 2104-5175 / 8110-5175

E-mails: papem-externo/pagpem/Mar (interno)

externo@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.

Prazo: Segundo dia útil de cada mês.

Contatos: 8110-6977

E-mails: papem-21/pagpem/Mar

Divisão de Controladoria (PAPEM-22)

Desembolso de Munciamiento e COPIMED.

Prazo: 5 dias úteis, condicionado à disponibilidade de recursos.

Contatos: 8110-5162

E-mails: papem-22/pagpem/Mar

Divisão de Controles Especiais (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.

Prazo: 8 dias úteis após o comunicado da OC.

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.

Prazo: 3 dias úteis.

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

DEPARTAMENTO DE CONSIGNAÇÕES (PAPEM-40)

Divisão de Repasses de 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.

Prazo: Até 10 dias úteis ou de acordo com a determinação contida no ofício judicial.

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.

Prazo: Até 10 dias úteis ou de acordo com a determinação judicial.

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 16 de novembro de 2015.

ARTUR OLAVO FERREIRA
Capitão-de-Mar-e-Guerra (IM)
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE