

DIRETOR

CMG (IM) Marcelo **Gameleira** Corrêa
Diretor do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha



É com satisfação e orgulho que apresento a 8ª edição da Revista do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), um periódico anual que tem a finalidade de divulgar assuntos de

interesse para os mais de 133 mil Veteranos, Pensionistas, Ex-Combatentes e Anistiados Políticos; apresentar a estrutura atual e um pouco da história do SVPM; e divulgar os principais eventos ocorridos no ano, sendo também uma oportunidade para os nossos leitores ampliarem o conhecimento sobre as atividades e a atuação de nossa OM.

Atender ao seu público-alvo com excelência é o farol que tem orientado a gestão do SVPM. Isso envolve criar facilidades, trazer mais comodidade e imprimir maior celeridade às demandas da Família Naval, sem degradar a necessária conformidade dos atos administrativos

praticados. Para alcançar esse propósito, em 2021, foram perseguidos os seguintes Objetivos Estratégicos: Força de Trabalho adequada, qualificada e motivada; processos internos mapeados, acompanhados e controlados por desempenho; e recursos de tecnologia da informação modernos e adequados aos processos internos.

No corrente ano, conseguimos concluir Projetos relevantes relacionados a recursos tecnológicos da informação, tudo isso tendo por foco bem atender aos nossos usuários, destacando-se: Prova de Vida Digital, por meio de biometria facial, utilizando o Aplicativo “gov.br”; utilização do Robô Assistente Virtual, projetado para realizar conversas (*Chatbot*) por meio do *WhatsApp* e *Intranet/Internet*; reativação do *Website/* Aplicativo do SVPM, visando devolver aos nossos usuários a possibilidade de acompanhar suas Requisições e acessar às muitas funcionalidades disponíveis; implementação dos Sistemas de Gerenciamento de Senha e de Pesquisa de



Opinião dos Setores de Atendimento, e de mensuração dos tempos de Atendimento e de Espera, dentre outros projetos, que poderão ser visualizados, nesta Revista, no artigo “A Pandemia do novo Coronavírus e a atuação do SVPM”.

Em virtude da pandemia da Covid-19, nos últimos dois anos, o maior desafio do SVPM tem sido manter a excelência no atendimento ao seu público-alvo, exigindo que a sua tripulação estivesse sempre pronta e capacitada para o cumprimento de suas tarefas, principalmente, considerando o aumento de 34% de óbitos, quando comparado ao ano de 2019. Esse fato acarretou significativo incremento do quantitativo de requisições de habilitação de pensão e, consequentemente, de concessão de benefícios pecuniários, o que justificou o investimento em recursos tecnológicos adequados e modernos, visando à otimização e automatização do atendimento.

Destaca-se, ainda, a entrevista com o Oficial mais antigo, na ativa, do Corpo de Intendentes da Marinha, Vice-Almirante (IM) Wagner, que teve a experiência de ter sido Vice-Diretor e Diretor do SVPM, e que, atualmente, é o Diretor de Abastecimento da Marinha. Em seu

depoimento, além de destacar os principais desafios e a importância do SVPM no contexto do Setor do Pessoal, traz uma mensagem de motivação para os jovens Oficiais do Corpo de Intendentes da Marinha.

Navegados 61 anos, devemos reconhecer e exaltar as conquistas dos que nos antecederam e projetar um futuro de evolução e realizações, de modo a continuar cumprindo o nosso lema de “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”. Para isso, continuaremos aprimorando os nossos serviços, com primazia para o atendimento humanizado e profissional, apoiado em processos precisos e tempestivos.

Contando com o apoio e as orientações sempre presentes do Setor do Pessoal, estaremos sempre buscando a excelência na prestação de nossos serviços, com empatia àqueles que procuram o SVPM, não raras vezes, em situação de fragilidade, especialmente, tendo em conta a atual conjuntura econômica e social.

Desejo a todos uma
ótima leitura.

“Atender ao seu público-alvo
com excelência é o farol que tem
orientado a gestão do SVPM.”

