



REVISTA DO SVPM



Revista do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha • ISSN 2595-9905 • n° 8 • Ano 2021

Prova de Vida Digital:
a *Selfie* da Vida!

Página 11

Amadurecimento de Gestão:
o processo recorrente de
aprendizado

Página 21

A Pandemia do novo Coronavírus
e a atuação do Serviço de
Veteranos e Pensionistas da
Marinha (SVPM)

Página 27

SVPM na era da
inteligência artificial

Página 43

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.”



ENTREVISTA

Valte (IM) **Wagner** Corrêa dos Santos
Diretor de Abastecimento da Marinha
(Oficial mais antigo do Corpo de Intendentes na ativa)



1. O Sr. foi Vice-Diretor do Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha (SIPM), respectivamente, nos períodos de 28 de junho de 2006 a 25 de janeiro de 2008 e de 27

de janeiro de 2011 a 1 de fevereiro de 2013, hoje denominado Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM). Quais foram os seus principais desafios e realizações?

As tarefas de responsabilidade do Vice-Diretor da OM estão, predominantemente, relacionadas com a sua capacidade de coordenar uma enorme diversidade de processos administrativos distribuídos pelos nove departamentos do SVPM. Além de muito variadas, elas também demandam uma atenção especial por estarem relacionadas com o pagamento de benefícios com recursos do erário público. Destaco que, no período em que exerci o cargo de Vice-Diretor, havia um elevado volume de requerimentos para habilitação à pensão militar, porém não tínhamos o quantitativo de profissionais suficientes para realizar os processos devidos, de modo a emitir o Título de Pensão e, assim, reduzir “a fila” para a habilitação. Apesar de todo o efetivo da OM trabalhar, praticamente, sem qualquer folga, era muito difícil reduzir o chamado “passivo”. Como exemplo, eu chegava a analisar cerca de 85 Ordens de Serviço por mês (com cerca de 80 páginas cada uma). Acredito que esse foi o maior desafio durante o meu período como Vice-Diretor, qual seja, analisar e reformular os procedimentos de todos os Departamentos, de modo a torná-los

efetivos, visando a redução do tempo para a emissão do Título de Pensão. Poucos anos depois, tendo assumido o cargo de Diretor, concentrei-me em três frentes: aumentar o efetivo da OM, principalmente nos “setores-chave” relacionados com a estrutura de concessão; capacitar e treinar o maior número possível dos profissionais da Sede e Fora de Sede, que trabalhavam nas atividades da OM; e buscar a elevação de recursos orçamentários para a modernização dos sistemas informatizados e do parque computacional do SVPM.

2. Atualmente, o SVPM cumpre a missão de atender uma clientela, em torno de 133.000 Veteranos, Pensionistas, Ex-Combatentes e Anistiados Políticos e de executar 2/3 da folha de pagamento da Marinha. Dada essa dimensão, como o Senhor avalia o posicionamento e a importância do SVPM no contexto do Setor de Pessoal?

A importância do SVPM vai muito além do contexto do Setor do Pessoal. A importância dos profissionais que trabalham na OM fica muito clara exatamente naquele momento em que a família do militar ou do servidor perde o seu ente querido. E esse difícil momento, por não ter hora e dia marcados com antecedência, pode ocorrer enquanto o militar ou servidor civil está no Serviço Ativo, na Reserva Remunerada ou aposentado. É durante o período em que a dor da perda do instituidor ainda não terminou que os beneficiários do falecido irão buscar o SVPM para a habilitação e o recebimento dos recursos devidos para seguirem as suas vidas. Enquanto Diretor da OM, eu buscava fazer com que a minha tripulação

entendesse o enorme valor do trabalho realizado no SVPM. Uma das maneiras de entender a relevância da missão da OM é se colocar no lugar da família enlutada.

3. Hoje, assim como no período de sua Direção no SVPM, sempre houve uma busca contínua de seu lema: “Servir com qualidade a quem nos serviu com dedicação”, indo mais além, buscando também servir com qualidade a quem serve e a quem vier servir à MB. Nesse contexto, quais seriam as perspectivas atuais do SVPM?

Penso que o lema do SVPM estará sempre atualizado, pois honrar aqueles que serviram à Marinha com dedicação é dever de todos nós que fazemos parte dessa instituição secular. A honra é um princípio de comportamento do ser humano que age no sentido de ofertar a alguém uma homenagem, como forma de reconhecimento e respeito. Assim, o lema do SVPM independe de tempos e de épocas, devendo ser o norteador perene das ações a serem adotadas no presente e no futuro, visando o constante aperfeiçoamento dos serviços oferecidos aos seus clientes.

4. Qual a importância para as OM da Marinha da aplicação de práticas de gestão preconizadas no Programa Netuno, em especial para o SVPM, cujo desafio tem sido o de promover contínuas melhorias no atendimento prestado ao seu público-alvo?

A MB criou o Programa Netuno, em 2006, com o propósito de fomentar a cultura da inovação na instituição, incentivando a implementação de iniciativas inovadoras de forma a contribuir com a melhoria da gestão na Marinha. Assim, as chamadas “boas práticas” na gestão administrativa observadas na MB podem ser compartilhadas e implementadas em diversas OM. Portanto, constata-se que o Programa Netuno, por meio de seus instrumentos de gestão, constituiu-se em uma relevante ferramenta para a

evolução sistêmica das organizações, facilitando o surgimento de inovações nas unidades da MB, no sentido bottom-up. Dessa forma, nos últimos 15 anos, dentre as iniciativas analisadas pela DAdM, as que mais se destacaram foram aquelas que refletem o foco no desenvolvimento da força de trabalho, fato que corrobora com as diretrizes do Programa Netuno – relacionadas à capacitação profissional e à valorização do elemento humano. Sem dúvida alguma, esse importante aspecto vai ao encontro do desafio para a Direção do SVPM, na promoção de contínuas melhorias no atendimento prestado ao seu público-alvo.

5. Como o Sr. avalia, em termos de ganho social para a crescente clientela do SVPM e custo para a Marinha, a automatização de processos, tais como, a realização da Prova de Vida Digital, por meio do Aplicativo “gov.br”; utilização do Website/Aplicativo do SVPM, visando ao acompanhamento do *workflow* das Requisições; e a utilização do Robô de Assistente Virtual, projetado para realizar conversas (*chatbot*), especialmente aquelas mais frequentes com o público externo?

A MB, por força de compromissos com o Ministério da Defesa relacionados com o Sistema de Proteção Social dos Militares, vem implementando uma redução anual muito significativa no número de militares no serviço ativo, com espaço temporal até 2032. Assim, considerando essa redução de profissionais disponíveis e uma constante elevação no número de clientes do SVPM, para que “equilibremos essa conta”, teremos que dispor de profissionais ainda mais capacitados e da tecnologia trabalhando a nosso favor. Portanto, os investimentos na automatização de processos e na capacitação dos profissionais do SVPM serão fundamentais para o cumprimento da missão da OM. Desse modo, avalio que a busca por investimentos para a implantação de ferramentas,

aplicativos e facilidades digitais aos usuários/clientes do SVPM deverá ser crescente. Ressalta-se que os ganhos serão tanto para os utilizadores quanto para a OM.

6. Em meio a um cenário de crise mundial, como o da pandemia em que vivemos, quais são as dificuldades de se administrar, sobretudo uma OM de grande demanda de atendimento ao público? E qual tem sido o papel da Intendência nesse cenário?

Sem dúvida alguma, as restrições advindas dos cuidados necessários com a saúde dos profissionais do SVPM e suas famílias refletem na capacidade de produção dos trabalhos da OM. Por outro lado, como comentei anteriormente, há famílias que dependem diretamente da habilitação dos beneficiários à pensão para a sua sobrevivência. Portanto, avalio que será inevitável conviver com os riscos de uma contaminação com o vírus da Covid-19. No Setor do Abastecimento, tenho também convivido com essas dificuldades em administrar e equilibrar o trabalho com os cuidados à saúde de minhas tripulações, uma vez que todos os suprimentos para o atendimento dos Hospitais da MB situados na Sede e Fora de Sede são o resultado do trabalho da DAbM, CCIM, COMRJ, DepMSMRJ e do CDAM. Nunca devemos esquecer que temos uma importantíssima missão a cumprir. Há muitas pessoas que dependem do nosso esforço e dedicação. Diariamente temos sido chamados para vencer esses desafios. Não podemos recuar. Temos que avançar e cumprir o nosso papel.

7. Qual a visão do Sr. num cenário pós-pandemia, da viabilidade de se manter de alguma forma a prática de teletrabalho na Intendência?

Durante a pandemia foram expedidos alguns normativos do Ministério da Defesa e da MB a respeito do teletrabalho. No entanto, acredito que esse tema será objeto de nova avaliação por

parte da MB, principalmente no pós-pandemia, mesmo porque algumas atividades poderão ser diretamente modificadas como resultado das adaptações necessárias à existência do vírus. Devemos aguardar.

8. Como Oficial mais antigo, na ativa, do Corpo de Intendentes da Marinha, como o Sr. avalia a importância da Direção do SVPM por um CMG (IM)?

A Direção do SVPM, assim como as das demais OM cujos titulares são CMG (IM), proporcionam ao Oficial a oportunidade de aplicar o seu cabedal de conhecimentos e experiências administrativas adquiridas ao longo da carreira, em prol do aperfeiçoamento organizacional. É certo que é um enorme desafio. Porém, o desafio se torna pequeno quando comparado com os resultados colhidos como frutos da dedicação e do trabalho aplicados em prol da nobre missão da OM. Aqueles Oficiais que aceitam esse desafio chegarão ao final de sua jornada de Diretor melhor preparados e aptos para alcançarem um novo patamar na carreira naval.

9. Na visão do Sr. qual a contribuição da Intendência da Marinha para uma maior percepção, por parte da sociedade, acerca da importância das FFAA na atualidade?

A Intendência da Marinha do Brasil foi forjada ao longo de um extenso processo de evolução histórica, iniciado em 3 de março de 1770, quando o rei de Portugal, D. José I, e o primeiro-ministro, Sebastião José de Carvalho e Melo, o Marquês de Pombal, assinaram o alvará criando o cargo de Intendente da Marinha. Inspirados pelo legado e exemplo dos Intendentes do passado, cultuamos e praticamos sólidos valores éticos e morais, associados às virtudes de pureza e honestidade representadas pela Folha de Acanto, símbolo da Intendência. Ao longo de sua história, a Intendência, sempre alinhada às demandas da Marinha e

acompanhando a evolução das ciências do campo da administração, teve a sua atuação ampliada, passando a atuar dedicada ao abastecimento, administração, contabilidade, controle interno, economia, finanças e gestão do patrimônio imobiliário. As chamadas “lides da Intendência” permeiam todas essas áreas, fazendo-se presentes a bordo dos navios e nas diversas Organizações Militares da MB. Portanto, a Intendência prossegue contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão administrativa da MB. Penso que o fundamental é que a sociedade veja a Marinha e perceba a sua importância para o Brasil. Nesse contexto, a Intendência Naval terá cumprido o seu papel.

10. Qual a mensagem que o Sr. deixaria aos jovens Oficiais do Corpo de Intendentes da Marinha?

Eu gostaria de dizer aos jovens Oficiais IM que devemos nos orgulhar de nosso

passado vitorioso e, inspirados pelo rico legado deixado pelos Intendentes de outrora, temos que também olhar para o futuro. Os desafios que estão por vir, associados à crescente complexidade tecnológica dos meios operativos e da evolução que se apresenta em compasso cada vez mais veloz, nós, Intendentes da Marinha, devemos assumir o compromisso de mantermos a capacitação e a busca pela excelência na gestão como norteadores do desenvolvimento do aparato técnico do nosso Corpo. Tenhamos orgulho de ostentar a Folha de Acanto. Honremos a nossa vocação expressa na Canção da Intendência da Marinha, segundo a qual “A Intendência nunca há de esmorecer!”. Estejamos “Sempre Presentes” para que, com motivação e comprometimento, possamos transformar os obstáculos e desafios no combustível que nos impele ao cumprimento do nosso lema: “Prestar o melhor serviço à Marinha”.

“A Intendência nunca há de esmorecer!”

“Sempre Presentes.”

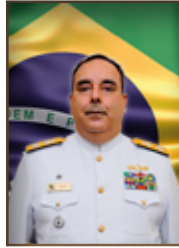
“Prestar o melhor serviço à Marinha.”



Autoridades



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



Diretor-Geral do Pessoal
da Marinha (DGPM)
Almirante de Esquadra
**CLAUDIO HENRIQUE
MELLO DE ALMEIDA**



Diretor do Pessoal Militar
da Marinha (DPMM)
Vice-Almirante
**HENRIQUE RENATO
BAPTISTA DE SOUZA**



Diretor do Serviço de
Veteranos e Pensionistas
da Marinha (SVPM)
Capitão de Mar e
Guerra (IM) **MARCELO
GAMELEIRA CORRÊA**

Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha

MISSÃO

“Gerenciar a concessão de benefícios de veteranos militares e civis, ex-combatentes, anistiados políticos e seus respectivos pensionistas, a fim de contribuir para a Administração do Pessoal da Marinha do Brasil.”

VISÃO DE FUTURO

“Ser reconhecida no Setor do Pessoal da MB como uma OM de excelência na qualidade dos serviços prestados ao seu público-alvo.”

LEMA

“Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação.”



CAIXA DE CONSTRUÇÕES DE CASAS
PARA O PESSOAL DA MARINHA

FINANCIAMENTO
IMOBILIÁRIO

EMPRÉSTIMO
IMOBILIÁRIO

CONSULTORIA IMOBILIÁRIA
GRATUITA



Baixe o nosso
APLICATIVO



Acesse o nosso site
PELO QR CODE



www.marinha.mil.br/cccpm



Heráldica

Descrição



Num escudo boleado, encimado pela coroa naval e envolvido por uma elipse feita de um cabo de ouro terminado em nó direito, campo azul semeado de besantes de ouro, com um chefe partido de vermelho com uma espada de Oficial de Marinha embainhada, ornamentada com uma coroa de louros e disposta em banda com o corpo voltado para cima e de verde com uma coluna jônica de prata posta em pala.

Explicação

O campo azul, no seu esmalte clássico, representa a MB; o besante, moeda antiga, na ordenação heráldica deste distintivo define as atividades do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha; o campo vermelho com a coroa de louros, atravessada pela espada embainhada, simboliza o final da carreira militar, passando à situação de inatividade, após ter cumprido, com honra e dignidade, o seu dever para com a pátria; o campo verde com a coluna de prata, lembrando o sustento e a segurança econômica, refere-se aos benefícios prestados aos pensionistas.

Histórico

A origem do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) remonta ao início do século XIX, quando o órgão responsável por efetuar todos os pagamentos era a Pagadoria da Marinha, criada pela Decisão nº 38, de 22 de setembro de 1808. Também havia pagadorias provinciais atreladas aos arsenais de Marinha. Em 1868, reorganizou-se a Contadoria-Geral de Marinha e lhe foi subordinada a Pagadoria da Marinha. Em 1907, a Contadoria da Marinha passou a ser denominada de Diretoria-Geral de Contabilidade da Marinha.

O aniversário do SVPM faz referência a 10 de outubro de 1960, data da criação da Pagadoria de Inativos e Pensionistas da Marinha (PIPM), por meio do Decreto nº 49.096, que regulamentou a lei de pensões militares, em um contexto de mudanças que visavam

aprimorar as atividades relativas ao pagamento de inativos e pensionistas. A PIPM se constituiu como organização administrativa autônoma e tinha como responsabilidade o processamento e pagamento das despesas relativas a proventos e pensões, conforme o Decreto nº 51.722, de 18 de fevereiro de 1963, que regulamentou suas atividades.

O Aviso Ministerial nº 2.170, de 08 de julho de 1968, aprovou o Brasão da PIPM, o mesmo hoje utilizado pelo SVPM.

A 06 de março de 1996, foi realizada a Mostra de Desativação da PIPM, a fim de dar lugar ao então Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha (SIPM), criado em 17 de janeiro de 1996, de acordo com a Portaria Ministerial nº 30. O SIPM teve sua primeira regulamentação dada pela Portaria nº 293, de 12 de agosto de 1996.

A Portaria nº 248/2017, do Comandante da Marinha, alterou a denominação da OM para Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha.

A nova denominação homenageia a experiência e presta um justo reconhecimento aos militares e servidores civis que dedicaram anos de suas vidas para contribuir na consecução dos objetivos da Marinha do Brasil (MB), além de evidenciar o respeito e a estima devotados pela Instituição àqueles que pavimentaram o caminho para atingir o reconhecimento que atualmente a MB desfruta no seio da sociedade brasileira.

O SVPM continua diligentemente a buscar o aperfeiçoamento, com o firme propósito de prestar o melhor atendimento possível ao seu público-alvo.

Tendo por farol o atendimento pleno das necessidades dos usuários, o Serviço se consolida como uma organização pautada nas mais modernas práticas administrativas e nos conceitos da melhoria contínua de processos, a fim de estar tecnicamente preparado aos desafios futuros, pronto a “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”.

Expediente

REVISTA DO SVPM

Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha –
Edição 2021

DIRETOR

CMG (IM) Marcelo **Gameleira** Corrêa

COLABORADORES

CMG (Refº-FN) Mauro **Brandão** Pereira

CMG (RM1-FN) Antonio Carlos Aragão de **Miranda**

CMG (RM1-FN) Jorge Luiz **Cordeiro** das Neves

CMG (RM1-T) Jorge **Silva Filho**

CF (RM1-T) **Anderson** Tavares de Albuquerque

CC (T) **Janaína** Ferreira Pontes

CC (IM) **Pedro Henrique** Assumpção Pontes

CC (IM) **Igor** Carvalho **Gonçalves** de Oliveira

CC (RM1) Mauro **Vidal** de Lima

CT (QC-IM) Leonardo Luiz da **Fonseca** Rocha

CT (IM) **Alessandro** Guérin Barcelos **Lima**

CT (IM) Marcos **Suélio** Pedone de Lacerda

CT (IM) Mônica Garcia **Takahashi**

CT (T) **Gláucia** de Farias Duarte

1ºTen (T) **Mariana** Manhente **Martinez**

1ºTen (RM2-T) **Fábio** José Pereira **Ribeiro**

1ºTen (QC-IM) **Isabel** Barbosa Lima

1ºTen (RM2-T) **Ranna** Rannuai Rodrigues Silva

1ºTen (RM2-T) **Gabriela** Maria **Negreiros** Albuquerque

1ºTen (RM2-T) **Thalyta** Costa **Martins**

1ºSG-AD **Cleonara** Santos Rocha Oliveira

1ºSG-ES **Everton** Duarte Ribeiro

3ºSG-ES Rodrigo Jorge **Contreiras** Cesar

3ºSG-AD **Victória** Shalon Almeida da Mota Silveira Soares

3ºSG-ES Luis Fernando **Guedes** Gonçalves Júnior

SC **Débora** Cardoso

EDIÇÃO E PRODUÇÃO

1ºTen (RM2-T) Eduardo Déa **Siqueira**

MN-RM2 **Juan** Leonardo de Almeida

PROJETO GRÁFICO

Agência 2A Comunicação

Sumário

Prova de Vida Digital: a <i>Selfie</i> da Vida!	11
Recuperação de Prejuízos à Marinha do Brasil por Fraudes Pós-Morte	13
Registro de Atos de Pessoal referentes à Reforma dos Militares e às Pensões	16
Ações de Melhoria de Gestão no Atendimento ao Público	19
Amadurecimento da Gestão: o processo recorrente de aprendizado	21
Quando é obrigatório o reconhecimento de firma ou a autenticação de cópias de documentos a serem juntados a processos em trâmite no SVPM?	24
A Pandemia do novo Coronavírus e a atuação do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM)	27
Controle Interno	34
Observe sempre o seu Contracheque	37
Auxílio e Custeio-Funeral: você sabe a diferença?	38
Entendendo a Isenção de Imposto de Renda e a Retificação do Comprovante de Rendimento	40
SVPM na era da Inteligência Artificial	43
Remuneração do Funcionalismo Público: teto constitucional	45
A evolução da Administração Pública no Brasil e a Carta de Serviços: o estudo de caso do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM)	47
Medidas adotadas pelo SVPM para a Preservação do Erário	52
Possibilidade de cancelamento da contribuição específica de 1,5%	58
A arte de saber ouvir	60
A importância de um bom atendimento ao público	61
A Ouvidoria	62
A Responsabilidade Socioambiental na Gestão das Instituições Públicas	63
Comunicação de Falecimento à Marinha do Brasil	66
Habilitação Judicial da Companheira e a Importância da Adequada Declaração de Beneficiários pelo Militar	67
Espólio e Prescrição	69
Reflexos da União Estável Declarada pelo Juízo Competente	71
Estágio de Qualificação de Gestão para Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas da Marinha do Brasil	73
Prado Maia: a Praça que ascendeu ao Almirantado	75
VOCÊ SABIA?	82
TERRA À VISTA	86
NOTÍCIAS DE BORDO	88
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	97
ORDENS DO DIA	112

ARTIGOS

Prova de Vida Digital: a *Selfie* da Vida!

CF (RM1-T) Anderson Tavares de Albuquerque

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) disponibilizou ao seu público-alvo, em 2021, o projeto **Prova de Vida Digital (PVD)**, isto é, uma nova modalidade de recadastramento anual mediante o uso de biometria facial, a qual foi desenvolvida pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) e colocada à disposição da Marinha do Brasil por intermediação da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia. Grosso modo, tal tecnologia permite que todo Veterano ou Pensionista, que possua cadastro biométrico no Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou na Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN), bem como tenha um dispositivo móvel celular com câmera, seja com o sistema *Android*, seja com o *Iphone*, possa realizar a sua PVD.

Alguém já disse uma vez que é a necessidade que impulsiona a história em busca de soluções científicas ou tecnológicas, que possam oferecer à humanidade mais longevidade e qualidade de vida. De fato, foi no contexto da pandemia, que passou a assolar o País, no início do ano de 2020, o qual implicou restrição do deslocamento das pessoas, em razão da necessidade do cumprimento de medidas sanitárias determinadas pelos Municípios e Estados, a fim de frear a contaminação dos grupos de risco em todo o território nacional, que este Serviço, cumprindo determinação do Ministério da Defesa e do Comando da Marinha, acatou a suspensão do recadastramento anual presencial do seu público-alvo, qual seja, Veteranos e Pensionistas, até 31 de outubro de 2021, uma vez que se tratava naturalmente de um grupo de pessoas que poderia desenvolver a forma mais letal da doença.

Assim, foi buscando apresentar uma solução tecnológica para mitigar o impacto dessa suspensão da prova de vida anual para a Administração Pública Federal, que a Marinha do Brasil, seguindo a orientação do Ministério da Defesa (MD), bem como em coordenação com a Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), decidiu demandar do SVPM a implementação da solução de recadastramento anual mediante uso de biometria facial. Tal tecnologia faz uso de um *Web Services* do SERPRO, o qual se encontra integrado às Bases de Dados da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN) e do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), cujo aplicativo já vinha sendo amplamente empregado no âmbito do INSS, dos Servidores Civis pertencentes ao Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE), e, agora, está à disposição igualmente dos Veteranos e Pensionistas sob administração do SVPM.

Para realização do recadastramento anual a distância, isto é, da Prova de Vida Digital, é necessário tomar poucos minutos do seu precioso tempo. Basta tão somente baixar o aplicativo “gov.br” em seu dispositivo móvel, criar uma conta, mediante a introdução do CPF e de uma senha, e seguir as orientações que o próprio aplicativo solicitará durante o procedimento. Ressaltamos que a tecnologia de Inteligência Artificial (IA), contida no aplicativo (App), não apenas será capaz de identificá-lo, mas também possui um algoritmo que analisará a sua imagem sob o ponto de vista existencial, qual seja, por meio de movimentos requeridos, durante a PVD, por exemplo, sorrir, piscar, girar

a cabeça para os lados. É possível à IA decidir se realmente trata-se da pessoa que está buscando sua identificação e, mais importante, se nela há vida.

É oportuno ainda ressaltarmos que, em razão de esse aplicativo “gov.br” poder ser empregado para outras finalidades funcionais, por exemplo, consultar CPF, Carteira Nacional de Habilitação ou Título de Eleitor, toda vez que o Veterano ou o Pensionista tiver uma identificação por biometria facial registrada no *Web Services* do SERPRO, de até dois meses e meio anterior ao primeiro dia da data de aniversário, o sistema automaticamente considerará a PVD realizada, visto que a regra de negócio da

solução emprega um selo de autenticação que reconhece esse período de tempo como válido para o recadastramento anual.

Por fim, este Serviço coloca à disposição do nosso público-alvo mais uma modalidade de recadastramento anual, agora a distância, a qual decerto pode proporcionar mais comodidade, conforto e facilidade aos nossos usuários, uma vez que, em qualquer parte do território nacional ou no exterior, passa a ser possível cumprir senão a mais importante, talvez uma das mais importantes ações de sua agenda anual na singradura da vida. Desse modo, quando chegar a sua vez, capriche na **Selfie da vida!**

Vídeos explicativos da Prova de Vida Digital



SERVIÇO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DA MARINHA

“Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação.”

www.marinha.mil.br/svpm

PROVA DE VIDA DIGITAL

Maior facilidade e comodidade aos Veteranos e Pensionistas



MARINHA DO BRASIL

Recuperação de Prejuízos à Marinha do Brasil por Fraudes Pós-Morte

CMG (Refº-FN) Mauro **Brandão** Pereira

Introdução

Os prejuízos causados ao patrimônio da Marinha do Brasil são registrados e controlados pelas Organizações Militares (OM) para oportuna apuração de responsabilidades e regularização no Sistema de Responsabilidade (SISRES), gerenciado pela Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM).

As atividades de Recuperação de Ativos neste Serviço são desenvolvidas com o objetivo de apurar responsabilidades e regularizar prejuízos registrados no SISRES, gerados, dentre outros motivos, por fraudes *post mortem*, que, na maioria dos casos, ocorrem, quando, após a morte do Titular, sem beneficiário existente, são retirados ou movimentados, indevidamente, por terceiros, numerários depositados na conta bancária do *de cujus* pertencentes à MB.

O Departamento de Recuperação de Ativos, à luz da Constituição Federal, Leis, Normas e Documentos ligados ao assunto, tem o propósito de regularizar valores pagos indevidamente, por desconhecimento do óbito, pelo SVPM, ao seu pessoal vinculado, e não revertidos à MB.

Principais indícios de existência e fraudes *post mortem*, em movimentação de conta bancária de Titular falecido

A falta da comunicação do óbito do Titular à MB, mantendo, dessa forma, a Instituição em erro, possibilitando pagamentos indevidos continuados *post mortem*, gerando dívida, até que

o SVPM tenha conhecimento do óbito e faça o bloqueio do pagamento; o recadastramento anual não realizado oportunamente no mês do aniversário, mantendo a OM em dúvida sobre o possível falecimento do vinculado, bem como a reversão bancária parcial ou sem saldo do numerário depositado indevidamente, persistindo a dívida com a Marinha, constituem os principais indícios de fraudes *post mortem*.

Procedimentos realizados na Recuperação de Ativos

O Processo Administrativo para Recuperação de Ativos (PRA), base da atividade de recuperação, é instaurado no SVPM, na tentativa inicial de recuperar os valores devidos ao Erário pelas vias administrativas, identificando possíveis responsáveis pela subtração do numerário por intermédio de cartas, e-mails, entrevistas presenciais, videoconferências e cartas de notificação. Nos casos em que não for obtido sucesso na recuperação do valor devido pelas vias do entendimento e conciliação com o devedor, serão instruídas Proposituras de Ação de Cobrança Judicial-PAC para a Advocacia-Geral da União (AGU) e pedidos de inscrições na Dívida Ativa da União (DAU) para a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Na sequência, poderão ser instaurados no SVPM e nas OM, localizadas nas jurisdições dos Distritos Navais, onde se deram as ocorrências, Inquéritos Policiais Militares (IPM) para que seus Encarregados façam mais uma tentativa de recuperar os numerários devidos,

que ainda não retornaram aos cofres públicos, e apurar possíveis ilícitos penais praticados pelos responsáveis pelas dívidas, mesmo após o pagamento das mesmas, devendo ser os Autos dos IPMs, após as Soluções, encaminhados para as respectivas Circunscrições Judiciárias Militares (CJM), componentes da Justiça Militar da União (JMU), a fim de que, ao final das possíveis Ações Penais Militares, sejam estabelecidas as sanções criminais cabíveis.

No corrente ano, até o mês de junho, foram instaurados 202 (duzentos e dois) PRA envolvendo o valor original de R\$ 2.839.682,06 (dois milhões, oitocentos e trinta e nove mil, seiscentos e oitenta e dois reais e seis centavos), sendo os mesmos recuperados de forma direta por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU) e descontos parcelados em bilhete de pagamento.

Segundo depoimentos de responsáveis pelas dívidas, durante contatos realizados por e-mails e entrevistas, os problemas poderiam ter sido

evitados, caso tivessem conhecimento de que, após o falecimento, a conta-corrente do beneficiário não deveria ser movimentada, sob risco de devolução do numerário subtraído devido à MB com juros e correções monetárias bem como acarretamento de possível cometimento de ilícito penal pelo responsável da ação, uma vez que a lei vigente no país não permite essa prática, exceto nos casos em que haja expressa autorização judicial.

Realização de oitivas por videoconferência, durante a pandemia do Covid-19

O Departamento de Recuperação de Ativos, em função do atual momento vivenciado pelo mundo, relacionado às restrições impostas pela pandemia do Covid-19, vem realizando as Oitivas, a distância ou a bordo, necessárias à condução dos seus Procedimentos Administrativos por videoconferência.



A finalidade dessa ação é possibilitar que as testemunhas possam prestar seus depoimentos virtualmente, evitando assim aglomerações e contatos com os membros das equipes responsáveis pelos Procedimentos conduzidos pelo Departamento, em observância às orientações estabelecidas pelos Órgãos Sanitários e Judiciários do País.

A implantação do sistema de videoconferência no SVPM, necessário à condução de oitivas, em tempo de pandemia, demandou um grande esforço da tripulação na capacitação de pessoal, preparação de instalações adequadas, aquisição de materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento da atividade, bem como coordenação permanente com a Diretoria do Pessoal Militar da Marinha (DPMM), na disponibilização de LINKS para acessar a plataforma *Webex*, possibilitando, dessa forma, a realização de oitivas virtuais.

Finalmente, a iniciativa acima apresentada contribuiu significativamente para que fosse possível a continuação da realização de apurações de fraudes *post mortem* por Procedimentos Administrativos, visando o atingimento das metas estabelecidas pela Direção para o Setor de Recuperação de Ativos.

Possíveis consequências de Ordem Cível e Criminal para os responsáveis pela realização de saques e/ou movimentações indevidas de numerário da MB, depositados na conta bancária do Titular, após o seu falecimento

Por intermédio de ações na esfera cível, o valor subtraído a ser restituído, pelo responsável pela dívida com a MB, será atualizado, segundo o Programa Débito do TCU, com juros e correções monetárias, podendo ser pago à vista por GRU ou parcelado em BP, ou, caso o devedor não queira ou não possa saldar a dívida, será instaurada Propositura de Ação de Cobrança Judicial (PAC) pela Advocacia-Geral da União (AGU) e inscrição do mesmo na Dívida Ativa da União (DAU) pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

No enfoque da esfera criminal, os saques e/ou movimentações realizadas indevidamente por terceiros de numerário da MB, em contas bancárias de titulares falecidos, poderão constituir, dentre outros crimes, a serem definidos pelo Juiz, os de Estelionato (Art.251) e Falsidade Ideológica (Art. 312), previstos no Código Penal Militar (CPM).

Conclusão

Finalmente, a prestação de informações aos vinculados ao SVPM para não movimentar a conta bancária de Titular falecido e o tempestivo conhecimento do óbito, seguido do bloqueio do pagamento pela MB, são medidas preventivas eficazes utilizadas para mitigar futuras fraudes *post mortem*. Assim sendo, recomenda-se que os herdeiros e vinculados dos falecidos informem o mais rápido possível o óbito dos beneficiários e procurem orientações, neste Serviço ou Postos de Atendimento ao Público mais próximos de suas residências, sobre como proceder, dentre outros assuntos, para o recebimento de possíveis direitos devidos aos herdeiros.

“Recomenda-se que os herdeiros e vinculados dos falecidos informem o mais rápido possível o óbito dos beneficiários e procurem orientações.”



Registro de Atos de Pessoal referentes à Reforma dos Militares e às Pensões

CMG (RM1-FN) Jorge Luiz **Cordeiro** das Neves

A fim de cumprir o preconizado no art. 71, inciso III, da Constituição Federal, este Serviço registra as informações alusivas aos Atos de Pessoal referentes à Reforma dos Veteranos Militares e às Pensões concedidas aos dependentes habilitáveis ao recebimento do referido benefício.

Por ocasião da transferência do militar para a inatividade, é gerado o Título Declaratório de Proventos na Inatividade (TDPI), esse documento sustenta a estrutura remuneratória dos proventos percebidos pelo mesmo na reserva remunerada ou na reforma.

Após o falecimento do instituidor, quando esse tem na linha sucessória dependentes habilitáveis para a percepção da pensão militar ou pensão especial de ex-combatente, é gerado o Título de Pensão Militar (TPM), tal documento que garante aos beneficiários a percepção da referida pensão, bem como a distribuição de cotas, quando há dois ou mais beneficiários.

Ambos os títulos supracitados são provisórios, até serem submetidos à apreciação pelo Tribunal de Contas da União, órgão federal, responsável pela decisão e reconhecimento de legalidade dos proventos e pensões concedidas.

Cabe ao SVPM, enquanto órgão da Administração Naval responsável pelo gerenciamento dos benefícios concedidos aos veteranos e pensionistas, prestar as informações exigidas, por meio do sistema e-Pessoal, ao TCU. Esse processo é consolidado, por ocasião do registro de Ato de Pessoal, para que seja submetido ao julgamento daquele órgão de controle externo e seja avaliado o mérito da concessão, sendo assim, conferido o amparo de legalidade do referido ato.

Nos atos referentes à Reforma, são registradas informações sobre os dados biográficos do veterano, bem como dados de carreira e pagamento, acrescidos da documentação comprobatória que motivou a mudança na situação funcional, ou seja, o documento que comprova a passagem do veterano da condição de militar da ativa ou da reserva para a condição de reformado.

No que tange aos Atos de Pessoal referentes às concessões de pensão militar e pensão especial de ex-combatente, além das informações alusivas aos dados biográficos, de carreira e pagamento do instituidor, também são registradas as informações pertencentes aos beneficiários e o modo como são distribuídas a partilha de cotas do benefício, caso existam dois ou mais beneficiários.

As informações pertinentes aos Atos de Pessoal devem ser cadastradas no sistema e-Pessoal para exame e registro, em até 90 (noventa) dias,

contados a partir da data de alteração da situação funcional do veterano ou da concessão do benefício.

Além dos registros supracitados, cabe ao SVPM a responsabilidade de incluir nos assentamentos individuais do beneficiário as informações relativas aos atos de pessoal e o resultado da apreciação desses pelo TCU, para fins de eventual exame posterior.

Após o registro, o SVPM encaminha os atos de pessoal para apreciação pelo Centro de Controle Interno da Marinha (CCIMAR), o qual emite parecer sobre o amparo de legalidade nesses atos. O parecer do órgão de controle interno e os respectivos atos de pessoal são colocados à disposição do TCU, no sistema e-Pessoal, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar do recebimento do ato.

As informações relativas aos atos de reformas e pensões, cadastradas no e-Pessoal, passam por críticas eletrônicas desenvolvidas pela unidade técnica responsável do TCU, com base na legislação pertinente e na jurisprudência do Tribunal.

A apreciação do TCU pela legalidade dos atos de pessoal altera o caráter do benefício concedido, que passa da condição de provisório para a condição de definitivo. Em contrapartida, a apreciação pela ilegalidade dos atos de pessoal obriga este Serviço a cessar, no prazo de 15 (quinze) dias, todo e qualquer pagamento decorrente das concessões com irregularidades apontadas pelo TCU.

“Após o falecimento do instituidor, quando esse tem na linha sucessória dependentes habilitáveis para a percepção da pensão militar ou pensão especial de ex-combatente, é gerado o Título de Pensão.”



Ações de Melhoria de Gestão no Atendimento ao Público

CC (T) **Janaína** Ferreira Pontes

O Departamento de Apoio ao Público do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) é a porta de entrada. O público-alvo, composto por cerca de 133.000 usuários, entre veteranos e pensionistas, apresenta as mais diversas necessidades, inicialmente, no atendimento.

Ao adentrar o Serviço, o usuário tem que ser recepcionado com cortesia, cordialidade, educação e atenção. Com esse fim, a análise da Pesquisa de Satisfação serve como norte do nosso trabalho. É o que vem medindo a atuação do atendimento nos últimos anos.

Diariamente, temos grandes desafios, quais sejam: déficit de pessoal (realidade vivenciada em todas as Organizações no cenário atual); aumento da demanda, principalmente devido à pandemia; restrição orçamentária; ampliação dos canais de atendimento; dentre outros.

De modo a responder aos desafios, e para alcançarmos sempre níveis elevados de satisfação, empreendemos algumas ações importantes e elencamos abaixo algumas delas:

- Aquisição de uma nova central telefônica em 2019;
- Reordenamento do atendimento presencial, buscando agendar a maioria dos serviços, de modo a evitar aglomerações para evitar a proliferação da Covid-19;
- Criação de outros canais de atendimento, como mais alternativas para o canal presencial: ampliação do recebimento de demandas e requerimentos via e-mails; introdução da prova de vida, por *whatsapp*, e a

prova de vida digital, por meio de aplicativo móvel e biometria facial;

- Ampliação da comunicação com o nosso público-alvo via e-mail;
- Estabelecimento de contrato com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para implementarmos o sistema e-cartas, que trará economia e praticidade à OM. Trata-se de um sistema de gerenciamento *online* de cartas. Por meio desse projeto, o Departamento de Apoio ao Público terá a possibilidade de enviar cartas, de forma *online* ao público-alvo, evitando as fases de digitação, envelopamento e postagem. O serviço e-cartas concentrará, em um único processo, todas essas fases;
- Intensificação na qualidade das informações na nossa página de internet;
- Investimento na contratação de um sistema de gerenciamento informatizado de senhas, que permite medir o tempo de espera de cada atendimento, propiciando correções, remanejamento de pessoal e um melhor planejamento gerencial; e
- Implementação, em parceria com o CASNAV, do projeto “A Marinha na Era da Inteligência Artificial (MIA)”. Trata-se de um robô que está sendo projetado, pelo CASNAV, para realizar conversas com o público externo. A MIA fará o trabalho do atendente, ao responder questionamentos, prestar orientações quanto aos assuntos afetos ao SVPM, de forma que será um grande diferencial, ao suprir a falta de pessoal.

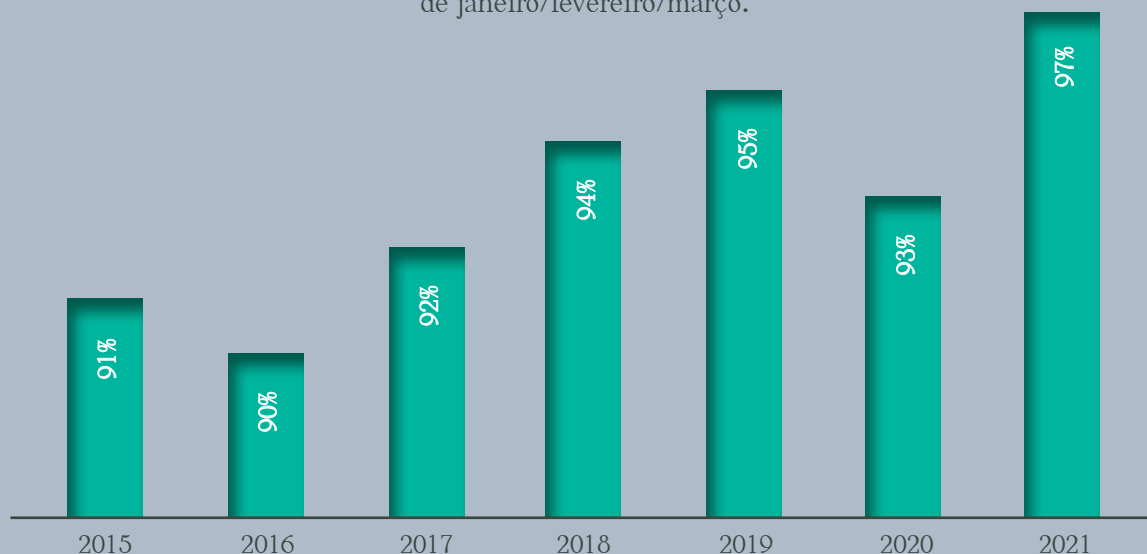
“Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação.”

Aliado ao acima exposto, há um investimento também na qualificação dos atendentes, tanto da sede, quanto das Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC), espalhadas por todo o Brasil. Foi iniciado o Estágio de Qualificação de Gestão para Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas, em parceria com o Centro de Instrução e Adestramento Almirante Newton Braga (CIANB). Nele, qualificamos, em 2021, 140 atendentes. O conteúdo programático é vasto. O Estágio aborda temas como: Pensão, Espólio, Auxílio e Custeio-Funeral, Benefício de Assistência à Saúde (BAS), Atendimento ao Público, Recadastramento (Prova de Vida), Inspeção de Saúde, Estatuto do Idoso, Lei de acesso à informação, Adicional de Natalidade, Auxílio Pré-escolar, Lei da Pessoa com Deficiência, Acumulação indevida de cofres

públicos, sistema informatizado e recuperação de ativos. Tal estágio é realizado no formato EAD (Ensino a Distância), até como alternativa para as restrições orçamentárias, quanto aos recursos para passagens e diárias. Os “instrutores” e “alunos” poderão interagir por meio da plataforma *Webex*.

O Departamento de Apoio ao Público tem buscado implementar ações efetivas com vistas à excelência do atendimento, utilizando ferramentas gerenciais e tecnológicas para suprir o déficit de pessoal e a limitação de recursos orçamentários. O gráfico mostra que temos alcançado níveis altos de satisfação. O que nos sinaliza estarmos no caminho certo. Avante sempre, cumprindo, efetivamente, a afirmativa: “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”!

Referente ao ano de 2020, devido à pandemia, os aparelhos que efetuam a pesquisa de satisfação foram desligados, de modo a prevenir a proliferação da Covid-19. O percentual se refere aos meses de janeiro/fevereiro/março.



Amadurecimento da Gestão: o processo recorrente de aprendizado

CMG (RM1-FN) Antonio Carlos Aragão de **Miranda**

Tendo completado 60 anos, em outubro passado, o SVPM vem experimentando mais do que simples mudanças em sua denominação, mas, principalmente, alterações na gestão de seus processos.

O início da operação do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM), em 2005, foi um divisor de águas nessa trajetória. Em função da natureza das atividades desenvolvidas na OM, dispor de um banco de dados ágil, confiável e de fácil acesso é uma condição da qual não se pode prescindir. Nos últimos cinco anos, o Centro de Análises de Sistemas Navais (CASNAV) vem desenvolvendo, em parceria com o SVPM, uma nova versão do SVPEM, que, atualmente, já possui seis módulos operando e cuja operação plena está prevista para dezembro de 2022. Pela nova arquitetura e tecnologias incorporadas, pelas facilidades implementadas, entre outros fatores, vislumbra-se que o SVPEM-2 também se converterá em um novo paradigma de processamento no âmbito do SVPM. É notório, portanto, que o apoio de Tecnologia da Informação (TI) é essencial para o cumprimento da

Missão da OM, mas não é suficiente por si só. Há vários outros aspectos a serem trabalhados e entre eles destaca-se a gestão dos processos. Não traria melhores resultados para o SVPM, por exemplo, automatizar um processo que contenha em seu bojo redundâncias, gargalos, inconsistências etc.

Em seu arcabouço organizacional, o SVPM dispõe de três estruturas de processamento, a saber: **concessão, controle interno e apoio**. No presente artigo, manteremos o foco, particularmente, na estrutura de concessão, que agrega quatro dos seus nove departamentos, pois é precisamente nela que irão girar todos os processos finalísticos.

O início de qualquer processo se dá mediante a apresentação da demanda pelo usuário, o que pode ser feito por qualquer um dos canais de atendimento disponibilizados pelo Departamento de Apoio ao Público: presencial, internet, aplicativo para *smartphone*, telefone ou carta. Em sequência, o requerimento será encaminhado ao Departamento de Proventos e Pensões, onde, após a devida análise, o direito pleiteado será reconhecido



(dando origem a um Título de Pensão ou Apostila) ou indeferido. De lá, o processo segue para o Departamento de Pagamento, que fará a implantação dos direitos pecuniários correspondentes, e, por último, será direcionado ao Departamento de Acerto de Contas, onde serão feitas as correções/alterações necessárias.

Logo, por analogia, pode-se entender o trâmite interno de um processo no SVPM como uma verdadeira linha de montagem, na qual o processo percorre sequencialmente os quatro departamentos da estrutura de concessão, oportunidade em que cada departamento, por sua vez, agrega valor ao produto final: um benefício reconhecido, legalmente documentado, administrativamente regularizado e implantado. A primeira coisa que nos salta aos olhos é que, nesse processamento, a saída de um departamento é exatamente a entrada do próximo, daí a imperiosa necessidade de que exista pleno entrosamento entre os setores, a fim de que não haja gargalos, retrabalho ou mesmo a rejeição de um determinado processo em trâmite na OM.

A melhoria contínua dos processos é, portanto, mais que uma necessidade, na verdade, deve ser considerada como um objetivo organizacional permanente, e sabe-se que isso só é alcançável pelo aprendizado e pela mudança.

A rotatividade de pessoal (*turnover*), em virtude das injunções de carreira (cursos, movimentações sazonais, desembarque para cumprimento de requisitos de carreira, transferência para a Reserva Remunerada, dentre outros), é um fator prejudicial à manutenção de equipes especializadas e bem treinadas. Por não existir na MB uma especialidade voltada para as atividades atinentes à gestão de veteranos e pensionistas, o SVPM precisa investir um bom tempo até conseguir “transformar” um operador de radar, um marceneiro ou eletricitista em um habilitador de pensões ou atendente. Ressalta-se, entretanto, que contar com o reforço de veteranos (oficiais e praças contratados para prestação de Tarefa por Tempo Certo - TTC, cujo

efetivo, atualmente, corresponde a aproximadamente 22% da tripulação) é um fator compensador na medida em que esses veteranos acumulam grande experiência e por poderem prestar serviços continuados por até 10 anos.

Para melhor instruir nossa abordagem, vamos acorrer ao notável engenheiro, estatístico e professor americano William Edwards Deming, um dos maiores expoentes sobre melhoria dos processos produtivos, com especial destaque ao Sistema Lean Toyota, no Japão do pós-guerra, tomando-lhe emprestada a célebre proposição:

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, e não há sucesso no que não se gerencia”.

É interessante notarmos que, após descortinadas por pessoas da estatura de Deming, as realidades descritas nos parecem extremamente óbvias! Mas lancemos um rápido olhar sobre cada um destes três verbos: **entender**, **definir** e **medir**.

Trazendo para o “Universo SVPM”, cada elemento da força de trabalho precisa **entender** muito bem o processo do qual é colaborador. Tão importante quanto isso é que ele também tenha uma boa noção do quanto sua contribuição é importante para o sucesso do SVPM, como organização prestadora de serviços da Marinha. Isso nos parece óbvio demais, mas é fato que essa consciência nem sempre existe. Muitas vezes, o elemento trava um contato inicial com uma determinada atividade e, em sequência, passa a desenvolvê-la rotineiramente, tendendo, com o passar do tempo, a executá-la de forma quase automática, não atentando para essa necessária reflexão.

O próximo verbo – **definir** – nos parece mais óbvio ainda! Quando se desempenha uma mesma tarefa rotineiramente, ao longo de alguns/muitos anos, é natural que ocorra uma certa mecanização. Já não há mais a preocupação em se definir aquilo que se faz há tanto tempo! Notamos essa dificuldade, quando solicitamos

a um colaborador que “passe para o papel” o processo no qual ele está envolvido. Daí a importância de que os processos sejam mapeados e revisados periodicamente, sempre que ocorreram alterações nos procedimentos, nas normas ou na legislação.

O último verbo – **medir** – é algo que, na maioria das vezes, infunde medo nos componentes da força de trabalho. Por falta de melhor compreensão do que vem a ser a gestão pautada em resultados, muitos entendem que o estabelecimento de metas e indicadores de desempenho é, na verdade, uma forma de controle para pressioná-los, visando a obtenção de melhores resultados. Alguns sentem-se verdadeiramente expostos com a apuração de sua produtividade. Esse é um entendimento equivocado!

Novamente, apoiando-nos em Deming, tomamos o quinto dentre os seus famosos “quatorze pontos de gestão”:

“Melhore constantemente o sistema de produção e serviços, melhorando a qualidade e a produtividade, consequentemente reduzindo os custos”.

Nessa busca permanente pelo aperfeiçoamento dos processos e o consequente aumento da produtividade, as metas e os indicadores de desempenho são elementos fundamentais para que se verifique se aquilo que foi planejado no nível estratégico está sendo, de fato, alcançado no nível operacional. É mandatório que se faça regularmente uma autoavaliação da gestão, a fim de constatar se as diretrizes estratégicas estão sendo cumpridas, se os objetivos estão sendo alcançados ou, ainda, se há necessidade de intervenção para corrigir processos, que tenham sido afetados/prejudicados em decorrência de fatores ambientais internos e/ou externos.

Logo, é de extrema importância que as equipes sejam auto-organizadas, servindo-lhes as metas e os indicadores como auxílio na autoavaliação, tendo em mente que o autoconhecimento é um requisito essencial para a melhoria contínua.

E isso vale para qualquer área da vida, no campo profissional e também pessoal. Se um indivíduo não sabe qual o seu desempenho, como irá melhorá-lo? Levando para o coletivo, o SVPM também precisa avaliar o seu desempenho como um todo, computando todos os resultados obtidos pelo esforço compartilhado de seus departamentos e assessorias. Só assim será possível termos a certeza de que estamos navegando no rumo certo!

Concluindo este breve artigo, ainda com o auxílio de Deming, tomemos o último dos seus “quatorze pontos de gestão” supracitados:

“Engaje todos da empresa (no caso concreto, o SVPM) no processo de realizar a transformação, porque a transformação é da competência de todo mundo”.

Buscando essa conscientização quanto à necessidade de fomentar e manter o “espírito de equipe”, em 2018, o SVPM lançou a campanha permanente “SVPM – 24 horas”, cujo *slogan* evoca esse chamado ao “espírito de equipe”, à percepção desse pertencimento: “Você é um elo importante dessa corrente”. Entendemos que, quando o colaborador se sente reconhecido pelo seu trabalho, quando ele identifica o valor de sua contribuição para o cumprimento da Missão do SVPM, sua disposição para com o trabalho e atitude positiva para com os seus superiores, pares e subordinados são reforçados. A produtividade e a autoestima também são revigoradas.

Ao longo dessa jornada, de mais de seis décadas, o SVPM vem cumprindo sua Missão com muito empenho e dedicação por parte de todos aqueles que por aqui passaram e deixaram seu legado e, atualmente, por nós que fazemos parte de sua tripulação. Por entendermos que qualidade nunca será algo pronto, concluído e pleno, continuaremos em busca permanente pelo amadurecimento de nossa gestão, com o propósito de melhor atender aos usuários. Nosso lema sempre foi e sempre será o nosso farol: “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”.

Quando é obrigatório o reconhecimento de firma ou a autenticação de cópias de documentos a serem juntados a processos em trâmite no SVPM?

CMG (RM1-FN) Antonio Carlos Aragão de **Miranda**

Façamos uma breve análise das diretrizes emanadas do Decreto nº 9.094/2017 e da Lei nº 13.726/2018. O propósito do Decreto nº 9.094/2017 está expresso, literalmente, nos seguintes termos:

“Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário”.

Em sequência, logo em seu Art. 1º, inciso I, o referido decreto estabelece que nas relações entre os órgãos públicos do Poder Executivo federal, no caso concreto, o SVPM, e seus usuários deverá ser observada a “presunção de boa-fé”.

Interpretando-se literalmente esses dois extratos, o entendimento simplório é que qualquer pessoa que chegue ao atendimento trazendo consigo qualquer cópia de documento estaria, com base nessa interpretação rasa, habilitada a dar entrada em seu processo junto ao SVPM. Mas, ao longo deste arrazoado, veremos que não se trata exatamente disso.

Aprofundando-se um pouco mais no estudo do decreto, constataremos que seus artigos 9º e 10º são extremamente esclarecedores quanto à questão em lide, vejamos:

“Art. 9º - Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica

dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal”.

Duas exceções são apresentadas como justificativas plausíveis para exigir-se o reconhecimento de firma e a autenticação de cópias: dúvida fundamentada quanto à autenticidade ou previsão legal.

Mas nos ocorre questionar: o que caracterizaria uma “dúvida fundamentada”? Uma aparente rasura ou indício de falsificação? Um dado discrepante em relação ao conjunto de informações do processo? Uma denúncia de terceiro possivelmente interessado no resultado do processo? Como um atendente teria uma dúvida fundamentada ao manusear um documento que foi perfeitamente falsificado mediante o emprego dos modernos recursos providos pela Tecnologia da Informação? Essas são apenas algumas suposições, mas muitas outras, inclusive mais bem elaboradas, poderiam ser levantadas.

A segunda justificativa é a previsão legal. Essa é uma situação fácil de ser identificada. Todavia, não podemos esquecer que no SVPM, geralmente, nossos processos estão regulados por Normas de Marinha (DGPM, SGM etc), que não possuem eficácia de lei. Todavia, para dirimir eventuais dúvidas, contamos com a prestimosa assessoria do Departamento de Justiça (SVPM-60).

Passando ao artigo 10º, temos que:

“Art. 10º - A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original”.

Agora, a situação é inversa: o usuário apresenta ao atendente uma cópia autenticada em cartório para fim de comprovação. Nesse caso, o decreto estabelece que o atendente não poderá exigir do usuário a apresentação do documento original, cuja cópia autenticada lhe está sendo apresentada. O decreto empresta à cópia autenticada o valor de documento original.

Salvo melhor juízo, a maior contribuição desse decreto para a desburocratização está consignada na autoridade por ele delegada ao atendente para autenticar documentos, vejamos o primeiro parágrafo do Art. 10º:

“§ 1º - A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado”.

Essa é sem dúvida uma facilidade muito significativa para o usuário. Ao invés de enfrentar uma fila de cartório e ainda ter que pagar pela autenticação ou pelo reconhecimento de firma, ele apenas apresenta ao atendente o documento original e a respectiva cópia, para que este, ao fim do cotejamento, possa apor o carimbo de conformidade: “Confere com o original” ou “É cópia fiel do documento original”.

Mas o decreto também vai resguardar a União e os servidores públicos civis e militares contra os falsificadores, estelionatários e outros mal-intencionados, quando sentença no segundo parágrafo do mesmo artigo:

“§ 2º - Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva

e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis”.

Como último comentário sobre o presente decreto, caberia ainda ressaltar que ele estabelece sanções para o militar ou servidor civil que descumprir as normas nele estabelecidas, como se verifica de seu Art. 16:

“Art. 16 - O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980 (Estatuto do Militares)”.

Por sua vez, O propósito da Lei nº 13.726/2018 está expresso, literalmente, nos seguintes termos:

“Art - 1º Esta Lei racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude...”.

Na verdade, essa lei veio complementar o decreto supracitado. Logo em seu artigo 3º, ela corrobora a dispensa prevista no Art. 9º do citado decreto ao assinalar:

“Art 3º - Na relação dos órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com o cidadão, é dispensada a exigência de:

I - reconhecimento de firma, devendo o agente administrativo, confrontando a assinatura com aquela constante do documento de identidade do signatário, ou estando este presente e assinando o documento diante do agente, lavrar sua autenticidade no próprio documento; e

II - autenticação de cópia de documento, cabendo ao agente administrativo, mediante a comparação entre o original e a cópia, atestar a autenticidade.”

Ora, o que se conclui da análise conjunta do decreto e da lei é que ambos validam a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação de cópias, mas estando patente que, para isso, o usuário deverá estar presente perante o atendente e portando os correspondentes documentos originais para que as cópias sejam com eles cotejadas. Portanto, só há que se falar dessa dispensa de exigência de reconhecimento de firma ou de autenticação de cópias nos atendimentos presenciais, permanecendo tal exigência, quando se tratar de atendimento por carta (via postal) ou por e-mail (via digital/eletrônica).

Pois, mesmo considerando a “presunção de boa-fé”, preconizada pelo inciso I do Art. 1º do decreto, nada impede que um terceiro mal-intencionado, tentando fazer-se passar pelo verdadeiro usuário, encaminhe ao SVPM cópias de documentos não

autenticadas ou requerimentos/formulários alegadamente assinados pelo verdadeiro usuário, sem o devido reconhecimento de firma em cartório, a fim de dar entrada em um processo que lhe possa render resultados pecuniários. Isso pode ocorrer tanto pelo método postal, via Correios, quanto pelo método digital/eletrônico, por e-mail.

Em relação a esse último método, há uma pequena reserva de segurança, na medida em que, no SVPM, somente são aceitas as solicitações encaminhadas por via digital que atendam a dois requisitos: primeiro, que a solicitação apresentada esteja elencada entre aquelas cujo tratamento foi autorizado por esse canal e, segundo, que o e-mail de origem do usuário seja o mesmo que ele possui cadastrado junto ao SVPM. Nesse sentido, a Carta de Serviços ao Usuário, apresenta quais são os serviços que podem ser tratados por e-mail. E, por outro lado, é facilmente verificável no Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM), se um endereço eletrônico é, de fato, o cadastrado para um determinado usuário.

“A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original.”



A Pandemia do novo Coronavírus e a atuação do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM)

CC (IM) **Pedro Henrique** Assumpção Pontes

Introdução

Por ocasião da elaboração deste artigo, contemplar-se-á os impactos decorrentes da pandemia do novo Coronavírus no Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), uma unidade voltada para atendimento ao público, compreendendo os veteranos militares, veteranos civis (aposentados), ex-combatentes (pensionistas especiais), anistiados políticos e seus respectivos pensionistas/beneficiários.

Dessa forma, serão analisadas, a evolução da pandemia, a doença, as ações empreendidas pela Marinha do Brasil, bem como apresentar as ações empreendidas pelo SVPM, com o intuito de se adequar às novas medidas de proteção, à continuidade do atendimento ao público, ante os protocolos de segurança e o papel da liderança, conduzindo a tripulação, durante o período repleto de desafios.

A Evolução da pandemia no novo Coronavírus

Em 1º de dezembro de 2019, era registrado o primeiro caso de infecção por Covid-19 no mundo. O caso ocorreu na cidade de Wuhan, capital da província de Hubei, na China, e o mundo acompanhou com certa desconfiança, pela ausência de informações divulgadas até aquele momento. Pouco ou nada se sabia sobre o vírus, sua origem e de que forma foi proporcionado o contato com humanos. O tratamento era um enigma, e as ações decorrentes, durante aquele mês, eram somente de acompanhamento por

grande parte do mundo. Em 31 de dezembro, daquele ano, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada oficialmente pelo Governo Chinês sobre uma “possível” pandemia e a divulgação dos sintomas da doença.

Apesar da primeira morte, por conta da Covid-19, ocorrer em 11 de janeiro de 2020, o crescimento desenfreado de casos pelo mundo e as mortes pelo vírus já ocorrerem em diversos países, somente em março daquele ano, a OMS declarou estado de Pandemia, já contabilizando mais de 10 mil mortes. Após o crescimento exponencial de casos pelo mundo, a variação do vírus em novas “cepas” e a maior incidência em pessoas que possuem “comorbidades”, o mundo amarga a conta superior a 275 milhões de infectados e 5 milhões de óbitos.

Afinal, o que é Coronavírus?

De acordo com o Manual de Pronto Uso da Marinha do Brasil, a Covid-19 é uma doença respiratória viral, recentemente identificada, causada por um novo coronavírus denominado SARS-CoV-2. Esse vírus é altamente contagioso e pode ser transmitido de uma pessoa doente para outra, por meio de:

- Gotículas respiratórias produzidas, quando uma pessoa tosse ou espirra;
- Secreções respiratórias provenientes do compartilhamento de utensílios ou contatos semelhantes;

- Contato pessoal, ao abraçar ou apertar as mãos; e
- Tocando em uma superfície ou objeto contaminado e, em seguida, levando a mão ao contato do rosto.

O vírus ataca primariamente o sistema respiratório, podendo levar à dificuldade de respirar, o que significa menos oxigênio atingindo a corrente sanguínea, prejudicando o funcionamento dos órgãos, podendo exigir ventilação mecânica para compensar tal falta, nos casos mais graves da doença.

Os idosos (60 anos ou mais), tabagistas, gestantes, puérperas e indivíduos com certas condições médicas preexistentes (comorbidades) possuem o organismo mais debilitado e, consequentemente, maior risco para o agravamento da doença. Dentre essas comorbidades, podemos citar:

- Doenças cardiovasculares;
- Diabetes;
- Pneumopatias;
- Obesidade;
- Doença renal crônica;
- Imunodepressão;
- Câncer; e
- Anemia falciforme.

As pessoas infectadas pelo Coronavírus começam a exibir os sintomas entre 5 e 12 dias após a contaminação. A busca por uma unidade de saúde, logo ao início do aparecimento dos sintomas, é de extrema importância, e o infectado deverá seguir as orientações médicas, além de manter-se isolado durante a janela de transmissão.

Ações da Marinha do Brasil para o enfrentamento da Covid-19

Com a evolução da pandemia pelo mundo, a Marinha do Brasil elaborou um Plano de Ação e a criação da Operação Grande Muralha, que tem como missão ampliar a capacidade de resposta do Sistema de Saúde da Marinha

à ameaça epidemiológica representada pelo novo coronavírus, a fim de, em um primeiro momento, atender às necessidades da Família Naval e, mediante ordem e com os meios disponíveis, estender o atendimento às populações locais em todos os Distritos Navais.

O Plano de Atividades da Marinha do Brasil, dividido em quatro fases, CONCOVID-4 (situação de maior precaução) até a CONCOVID-1 (estágio mais brando da pandemia), foi atualizado, em 25 de novembro de 2020, orientando a progressão das ações e providências a serem adotadas pela MB, mantendo os conceitos de flexibilidade, transparência e unidade de comando e, sobretudo, primando pela manutenção da capacidade operacional e segurança orgânica.

O Plano envolve ações de todos os níveis, áreas e atividades, desde aquelas de responsabilidade setorial até aquelas de cunho individual, como a adoção da etiqueta social.

Em 2021, a Marinha do Brasil uniu forças aos órgãos de saúde e iniciou a vacinação do público em algumas unidades, como o Centro de Instrução Almirante Milcíades Portela Alves e o Espaço Cultural da Marinha.

O SVPM e o novo Coronavírus

Desde 10 de outubro de 1960, o SVPM é o elo entre a Marinha do Brasil e o público composto por Veteranos e Pensionistas da MB. Seu lema, “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação” confunde-se com o propósito de existência, pois é ali que seu público-alvo encontra o “porto seguro”. Entretanto, em virtude da atual conjuntura motivada pela pandemia da Covid-19, continuar mantendo o padrão de excelência no atendimento aos nossos mais de 133.000 Veteranos, Pensionistas, Ex-Combatentes e Anistiados Políticos, tem se mostrado um grande desafio, principalmente, por conta da característica de seu público-alvo constituído por uma grande parcela de pessoas de terceira idade e possuidoras de comorbidades.

Contando na sua estrutura com nove departamentos, o SVPM tem como principais tarefas gerenciar a concessão de benefícios de Veteranos Militares e Civis, Ex-combatentes, Anistiados Políticos e seus respectivos Pensionistas, a fim de contribuir para a Administração do Pessoal da MB. O SVPM tem como visão de futuro ser reconhecido no Setor do Pessoal da MB como uma OM de excelência na qualidade dos serviços prestados ao seu público-alvo. Para isso, é necessário buscar mecanismos que possam trazer mais celeridade no atendimento das necessidades de nossos usuários, não deixando de lado os aspectos relacionados à conformidade dos processos. Por esse motivo, foram estabelecidos três Objetivos Estratégicos, conforme abaixo:

- 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.

Nesse contexto, ressalta-se a importância de serem estabelecidas ações, visando ao cumprimento dos Objetivos Estratégicos acima, de modo que possamos atender com mais eficiência as necessidades de nosso público-alvo, especialmente, na atual conjuntura que estamos vivendo. Os dados estatísticos mostram que houve um aumento de 34% do registro de óbitos, quando comparado ao ano de 2019, o que elevou consideravelmente as demandas relacionadas aos Atos de Concessão de Pensão, bem como outras atividades correlacionadas, exigindo que a tripulação do SVPM estivesse sempre pronta e capacitada para atender com celeridade as necessidades da família naval, em que pese, também, estar sendo impactada pela pandemia.

Por conta de sua característica e seu público-alvo contar com uma grande parcela de pessoas da terceira idade, manter o funcionamento do SVPM constituiu imenso desafio, enfrentado por Marinheiros de grande

valor, que demandou bastante esforço de todos, contando com a serenidade e firmeza de propósito da Direção.

Desta forma, visando a manter o padrão de atendimento e proteger a sua tripulação, diversas ações foram implementadas, conforme abaixo:

1. Além dos cuidados básicos disseminados pelos órgãos de saúde, tais como: uso de máscaras e de álcool em gel, aferição da temperatura corporal, desinfecção do ambiente de atendimento ao público e manutenção do distanciamento social, foi recriada toda uma base de atendimento de maneira que as necessidades dos usuários fossem atendidas sem causar aglomerações nos locais de atendimento, bem como realizada a adaptação dos guichês de atendimento, de modo a trazer segurança para os atendentes e usuários;
2. Alguns serviços que, até então, eram atendidos presencialmente passaram a ser feitos a distância, tomando-se todos os cuidados em relação à segurança das informações prestadas e colhidas dos usuários. Aqueles procedimentos que definitivamente não podiam prescindir da presença do usuário passaram a ser agendados, no intuito de não permitir a aglomeração de pessoal nos salões de espera, evitando dessa forma, um ambiente propício à propagação da Covid-19;
3. No entanto, procedimentos considerados urgentes como recadastramento (Prova de Vida) de veteranos militares e civis, que se encontram com pagamento bloqueado e suspenso, e Comunicação de Falecimento continuaram a ser realizados sem agendamento prévio;
4. O Novo Procedimento de Habilitação Provisória à Pensão Militar apresentou uma solução para casos específicos nos quais nem a habilitada, nem seus representantes necessitassem comparecer no SVPM/OMAC (Organização Militar de Apoio e Contato) para

- habilitar-se à Pensão Militar. Com isso, pode-se oferecer maior conforto, em momentos críticos da vida do usuário, ao permitir que as dificuldades financeiras não se agravem pela impossibilidade temporária da habilitação à Pensão Militar, pois o procedimento definitivo depende da presença física;
5. Redução da tripulação a bordo, cuja iniciativa obedeceu rigorosamente a classificação da área, por conta do Plano de Ação da Marinha do Brasil. Tal ação agiu como medida preventiva da propagação do vírus a bordo. Foram, também, distribuídas máscaras de tecido para toda a tripulação e máscaras descartáveis ao público externo, por ocasião do atendimento presencial;
 6. Os Postos de Atendimento Avançados (PAA), onde o controle do público se tornaria difícil, foram fechados, e os atendentes remanejados para a Sede, o que aumentou a possibilidade de atendimento aos usuários sem gerar aglomerações naquele setor;
 7. Todas as alterações efetuadas em relação ao atendimento ao público foram e continuam sendo amplamente divulgadas nas páginas do SVPM, no aplicativo e por meio da central de teleatendimentos, alcançando os públicos interno e externo, mantendo-os plenamente informados e propiciando dessa forma uma tomada de decisão relativa aos procedimentos que porventura intentem realizar;
 8. A Criação de equipe de desinfecção dos setores de trabalho permitiu que o cumprimento do protocolo de combate à doença tivesse êxito, pois o percentual de infecções a bordo foi inferior à média regional. O Aumento no efetivo contratado para serviços de limpeza, em áreas comuns, permitiu maior eficiência na manutenção da limpeza das áreas comuns da OM, principalmente aquelas de grande circulação, como os banheiros e alojamentos;
 9. O Incremento no teleatendimento e canais de e-mail disponibilizados para o público-alvo permitiu aos usuários realizar agendamentos da maioria dos serviços, por meio da Central de Teleatendimento, bem como pelos canais digitais (e-mail, internet e App) para estreitar a comunicação com os usuários do SVPM. Tal ação demandou o emprego de recursos para a aquisição de *tablets*, contratação de novas linhas móveis e melhorias na central telefônica, além da aquisição de itens de informática para maior qualidade do atendimento;
 10. O Incentivo ao Teletrabalho para parte das tarefas no SVPM permitiu uma flexibilidade na rotina de trabalho, bem como uma inovação nos serviços da MB. A ação demandou esforço do Departamento de Informática para a criação de senhas para logins remotos, bem como prover adestramentos para a conexão remota aos sistemas da MB;
 11. Já o incremento no uso de digitalização de processos de licitação e utilização do sistema SAPIENS para análise da Consultoria Jurídica da União, em substituição ao envio físico, trouxe maior agilidade nas aquisições;
 12. A Redução da força de trabalho em relação aos TTC, acima de 60 anos, atuou como uma espécie de isolamento vertical, prevenindo os idosos de estarem expostos, por conta do deslocamento e permanência a bordo, até a finalização da vacinação;
 13. A Suspensão da Prova de Vida foi de grande valia para o público externo, pois evitou o deslocamento e aglomeração de pessoas pertencentes ao grupo de risco, bem como a aglomeração no setor de atendimento ao público. Tal medida requereu esforço dos órgãos internos de controle para evitar ilícitos ou prejuízos ao erário; e
 14. Por fim, o controle diário de casos de Covid-19 a bordo constitui medida de grande importância para a mensuração do avanço da contaminação, bem como dá subsídios para a elaboração da condição CONCOVID da área.

“Atualmente, cerca de 55% do público-alvo, correspondendo a 73.000 Veteranos/Pensionistas, possuem o referido cadastro biométrico e, dessa forma, já estão aptos a realizar a Prova de Vida por meio do celular, desde 1º de novembro.”

A Prova de Vida Digital (PVD)

Além das ações acima, foi disponibilizado para todos os Veteranos e Pensionistas Militares a possibilidade de realização do Recadastramento Anual, por meio de biometria facial, mediante o emprego de dispositivo móvel (celular) - aplicativo “gov.br”, que utiliza a base de dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN).

O Projeto-Piloto iniciou-se, em 23 de junho, envolvendo o Ministério da Defesa/Forças Armadas (MD/FFAA) e a Secretaria de Segurança Digital, com a Integração do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM) com o *web services* do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), por meio de API, já homologada pela Diretoria de Comunicações e Tecnologia da Informação da Marinha (DCTIM). Participaram desse Projeto-Piloto, 5.709 Veteranos e Pensionistas, aniversariantes dos meses de maio e junho.

Atualmente, cerca de 55% do público-alvo, correspondendo a 73.000 Veteranos/Pensionistas, possuem o referido cadastro biométrico e, dessa forma, já estão aptos a realizar a Prova de Vida por meio do celular, desde 1º de novembro de 2021, quando essa voltou a se tornar obrigatória, conforme orientações do Ministério da Defesa, trazendo maior comodidade e facilidade para a família naval.

O SVPM continuará realizando o Recadastramento Anual de forma presencial na Sede do SVPM, nos Postos de Atendimento Avançado (PAA), nas OM de Apoio e Contato (OMAC) e OM Recadastradoras (OREC) distribuídas por todo o território nacional, bem como de modo domiciliar para aqueles com dificuldade de locomoção. Adicionalmente, estará, também, realizando a Prova de Vida por meio de ligações

via chamadas de vídeo pelo *WhatsApp*, a fim de atender, prioritariamente, os usuários acima de 80 anos e aqueles residentes no exterior.

Investimentos em Recursos de Tecnologia da Informação

Além do Projeto de Prova de Vida Digital, foram realizados os seguintes investimentos em recursos de tecnologia da informação mais modernos e adequados aos processos internos, de modo a trazer mais qualidade e celeridade no atendimento ao público-alvo do SVPM, conforme abaixo:

- a) Contratação de **Sistema de Geração de Senhas, Mensuração do Tempo de Atendimento e de Espera e Pesquisa de Opinião nos Setores de Atendimento**, o que tem permitido maior otimização do emprego dos Atendentes e melhoria dos processos, com o objetivo de melhorar o atendimento;
- b) Contratação do **Sistema IDEA de Auditoria**, o que tem possibilitado automatizar o cruzamento de informações de pagamento, facilitando a sua consulta, identificação de erros e gerando trilhas de auditoria, de modo que a Administração possa trazer qualidade e conformidade na concessão de benefícios;
- c) Continuidade no **processo de Desenvolvimento do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM-2)**, o que tem permitido a automatização de 80% dos processos finalísticos de atendimento ao público e de concessão de benefícios, de modo a trazer mais celeridade nas requisições de nossos usuários;
- d) Desenvolvimento do **Projeto “Marinha na era da Inteligência Artificial” (MIA)**,

que será disponibilizado no Site do SVPM na Intranet/Internet. Robô projetado para realizar conversas (*chatbot*), especialmente, aquelas mais frequentes com o público externo, atuando como uma interface inteligente entre a Sociedade e a Marinha. Esse *chatbot* pode acessar bases de dados dos sistemas corporativos para personalizar e agilizar diversos processos de atendimento ao público;

- e) Realizada a reformulação do **Website/Aplicativo do SVPM**, de modo a cumprir as orientações advindas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ora em fase de homologação pela DCTIM. Tão logo o Site/Aplicativo sejam homologados, os referidos recursos tecnológicos serão disponibilizados a todos os usuários, de modo que possam acompanhar o status de suas requisições, bem como terem acesso ao BONO e SISBOL; e
- f) Implementação do **Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (SIRC)**, o que facilitará o controle tempestivo sobre óbitos de usuários e, conseqüentemente, o bloqueio de pagamento e os respectivos acertos de contas.

Outras ações realizadas

Além das ações acima, foram realizados, também, os seguintes Projetos de interesse da família naval:

- a) **Lançamento da 10ª edição Carta de Serviços**, que se constitui em uma ferramenta essencial para o usuário por apresentar, de forma objetiva e clara, informações quanto aos serviços prestados, detalhando os prazos, a documentação necessária e outros aspectos envolvidos nos processos. Fruto da melhoria de processos, nesta revisão, vários serviços tiveram seus prazos reduzidos, com destaque para: espólio, estorno de pagamento, atualização de dados bancários e cadastro de e-mail no SIAPENet. Também foi incluída matéria sobre a recente concessão

que tornou possível o encaminhamento ao SVPM de solicitação de alguns serviços por via eletrônica;

- b) **Lançamento trimestral do Jornal de Veteranos e Pensionistas (JVP) da Marinha**, que engloba as principais matérias de interesse dos Veteranos/Pensionistas, especialmente, aquelas relacionadas às recentes informações atinentes à Lei de Pensões e Lei 13.954/2019, que reestruturou a carreira militar e o Sistema de Proteção Social dos Militares, dentre outras legislações e temas de interesse;
- c) **Criação do Estágio de Qualificação de Gestão para a Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas**, realizado no modo EAD e com parceria do CIANB, que permitiu a capacitação de 140 militares das OM Apoiadoras e de Contato (OMAC) e OM Recadastradoras, distribuídas pelo território nacional, objetivando trazer mais qualidade no atendimento de nossos usuários que encontram-se residindo Fora de Sede;
- d) **Recuperação de Ativos realizada pelo SVPM, após a criação, em 04 de abril de 2017, do Departamento de Recuperação de Ativos**: a atividade foi adaptada para atender as exigências sanitárias e jurídicas no curso da pandemia da Covid-19, por meio da utilização de videoconferências e sala especial para realização presencial de Oitivas na condução de seus Procedimentos Administrativos. No período de 2017 a julho de 2021, os 5.769 Registros Selecionados do Sistema de Responsabilidade da MB (SISRES) foram Processados por Procedimentos Administrativos/IPM, perfazendo o valor de R\$ 52,62 milhões, sendo 812 recuperados de forma direta por GRU e Reversão Bancária; e Parcelamento em BP/GRU, totalizando R\$ 7,23 milhões; e
- e) **Remanejamento da Ouvidoria para o setor térreo do atendimento**, efetuado

no mês de agosto de 2021, com vistas a melhorar o conforto dos usuários, bem como ampliar o acesso dos mesmos, inclusive os portadores de necessidades especiais, tendo como referência as normas de acessibilidade, em cumprimento ao Artigo 55 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Conclusão

Por meio da análise realizada, percebe-se o esforço de toda a tripulação para a manutenção do funcionamento do SVPM, missão confiada à OM pela Alta Administração Naval. O papel do líder, numa situação adversa, de descobrimentos diários acerca do inimigo a ser enfrentado, bem como a preocupação com o público externo, permitiu que as ordens emanadas fossem bem absorvidas, e, pelo exemplo, conduziu o barco a um porto seguro, o da excelência no atendimento.

A preocupação com a manutenção do padrão de satisfação requereu esforço de todos os setores, tanto na atividade-fim quanto nas atividades de apoio. A união de todos em prol da missão confiada fez que essa tempestade chamada Covid-19 fosse enfrentada e que continuássemos a navegar em condições de combatê-la.

A qualidade do atendimento torna-se evidente à medida em que a população reconhece o valor nos serviços que são ofertados. A pandemia não acabou, mas os ensinamentos obtidos e a vontade de vencer fez com que o SVPM permanecesse firme ante os desafios, servindo com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil.

Por fim, mesmo diante desse cenário de incertezas, o SVPM vem ao longo dos anos buscando investir em sua Força de Trabalho, melhorando os seus processos e investindo em recursos tecnológicos mais modernos, com o objetivo de trazer mais celeridade e conformidade nas necessidades apresentadas pelo nosso público-alvo.

“Vírus altamente contagioso e pode ser transmitido de uma pessoa doente para outra.”



Controle Interno

CC (RM1) Mauro Vidal de Lima

Tendo em vista a reformulação efetuada no Regulamento deste Serviço, ocorrida em abril de 2017, o SVPM-30 passou a denominar-se “Departamento de Controle Interno”.

Com a responsabilidade de realizar, efetivamente, na esfera do pessoal veterano, militar e civil, pensionistas, ex-combatentes e anistiados políticos da MB, o nosso público-alvo, a condução das atividades, relativas à análise inicial dos processos de prestação de contas de pagamento, a verificação das Fichas Financeiras e os processos atinentes às habilitações de pensão militar, o Departamento busca, dia após dia, avaliar e certificar a legitimidade, a legalidade e a exatidão dos registros de pagamentos processados, visando sempre alcançar a economicidade dos gastos públicos, mediante a confrontação dos documentos que compõe os respectivos processos de pagamento.

Nesse contexto, o SVPM é responsável pelo pagamento de 133.000 pessoas, distribuídas por todo o território nacional e no exterior, correspondendo aproximadamente a 2/3 da folha de pagamento total da Marinha.

Como instrumento de fiscalização e controle, a aferição regular das informações pertinentes aos benefícios concedidos se justifica pela alta materialidade e relevância dos recursos envolvidos, e permite a reparação de irregularidades e impropriedades que tenham sido cometidas por ocasião de tais benefícios, permitindo o adequado desempenho de nossa Organização Militar.

Durante o processo de auditoria dos processos, as discrepâncias encontradas são classificadas como de “Grande Relevância”, consideradas aquelas que implicam em algum tipo efeito financeiro que, efetivamente, estejam causando algum prejuízo à Fazenda Nacional. São

consideradas de “Média Relevância”, as discrepâncias que poderão gerar algum efeito financeiro e causar prejuízo à Fazenda Nacional, e as de “Pequena Relevância”, aquelas que não ocasionam nenhum tipo de efeito financeiro.

Esse Trabalho representa, hoje, uma ferramenta gerencial de grande importância, viabilizando a coleta de evidências de dados pré-existentes que podem demonstrar situações de inconsistências cadastrais e/ou de pagamentos que se revelam incompatíveis com o ordenamento legal.

Seguem algumas informações de caráter estatístico referentes às tarefas realizadas pelo Departamento de Controle Interno (SVPM-30).

Divisão de Análise e Auditoria

As Seções de Análise de Contas (SVPM-31.1) e de Auditoria (SVPM-31.2) examinam minuciosamente **cerca de 17.000 Fichas Financeiras por ano**, em um universo de cerca de 126.000 servidores, sendo 108.000 composto por veteranos, pensionistas de militares e pensões especiais, e 18.000 por servidores civis aposentados e seus pensionistas.

Com relação às alterações de pagamento, é realizado o exame de toda a documentação integrante do processo mensal de prestação de contas relativo ao pagamento no quantitativo médio de 12.000 NIP/ano no SISPAE e de 3.200 Matrículas/ano no SIAPE.

Ao longo de todo o exercício financeiro, ainda são realizadas Auditorias Específicas demandadas pelo Centro de Controle Interno da Marinha (CCIMAR), procedimentos administrativos internos, cruzamento de informações entre o sistema do RioPrevidência (SicoPrev) e o Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM),

todos esses procedimentos visando corrigir discrepâncias que porventura apareçam.

Divisão de Verificação Permanente de Pensões

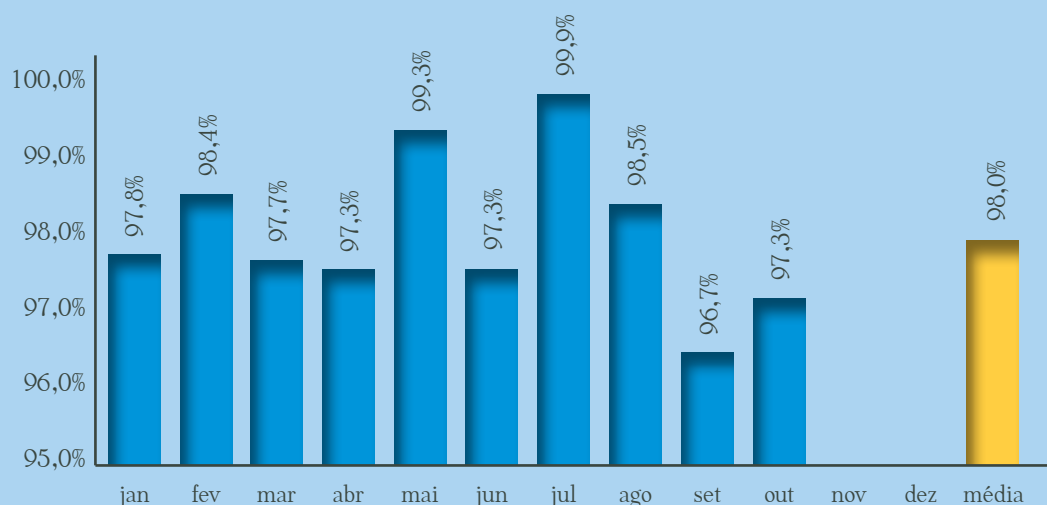
1. Pensão Militar – Atividades 2021

Iniciou-se, em janeiro de 2021, a 5ª fase de Auditoria nos processos de habilitação à pensão militar, pensões especiais de ex-combatentes

e anistiados políticos da MB com o objetivo de conferir aos mesmos suas conformidades de acordo com que preceitua a SGM-601. Foram verificados, neste ano, até outubro de 2021, 10.750 processos de habilitação.

De janeiro de 2017 até outubro de 2021, foram verificados 57.536 processos de habilitação, correspondendo a 89,6% do número de pensionistas militares em folha de pagamento.

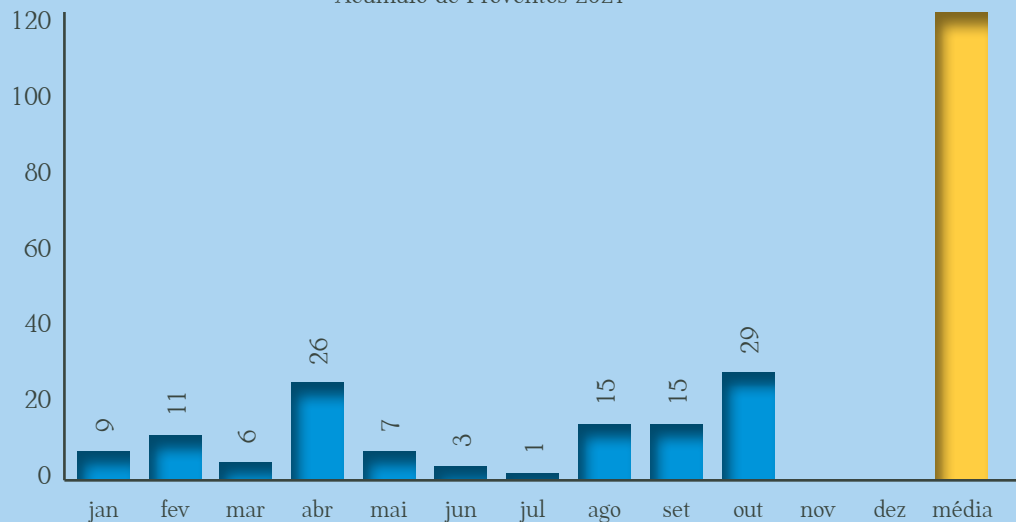
Conformidade dos processos de habilitação militar no ano de 2021



As atividades de auditoria realizadas até outubro atingiram a conformidade de 98,0%. A partir de julho de 2021, o portal da transparência do Governo Federal disponibilizou,

dentro da sua política de dados abertos, as folhas de pagamentos das Forças Armadas, o que permitiu o cruzamento de dados com os sistemas SVPEM/MB e SICOPREV.

Acúmulo de Proventos 2021

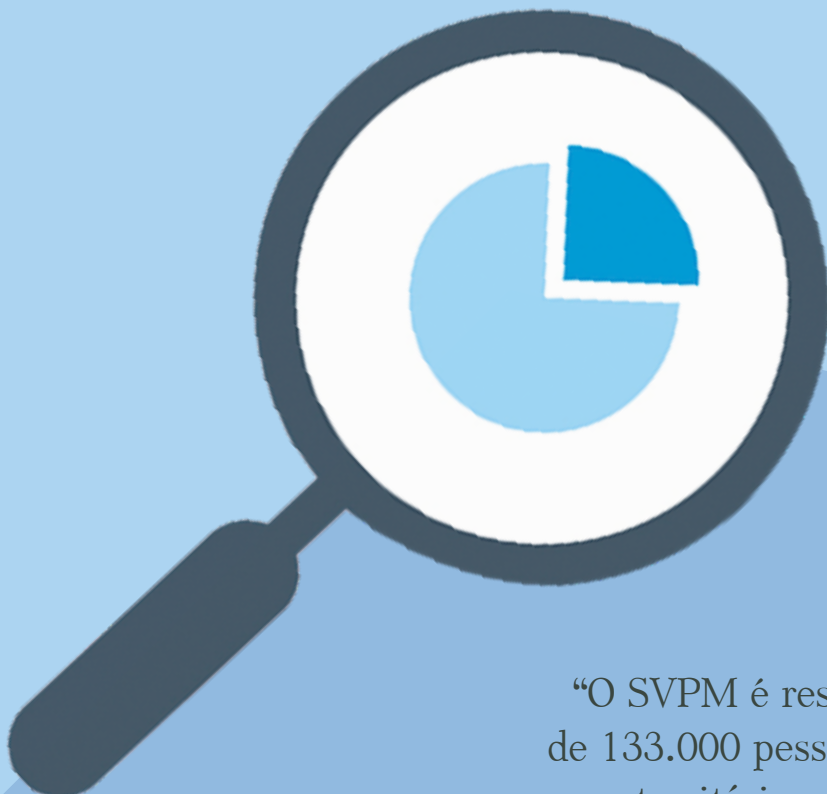
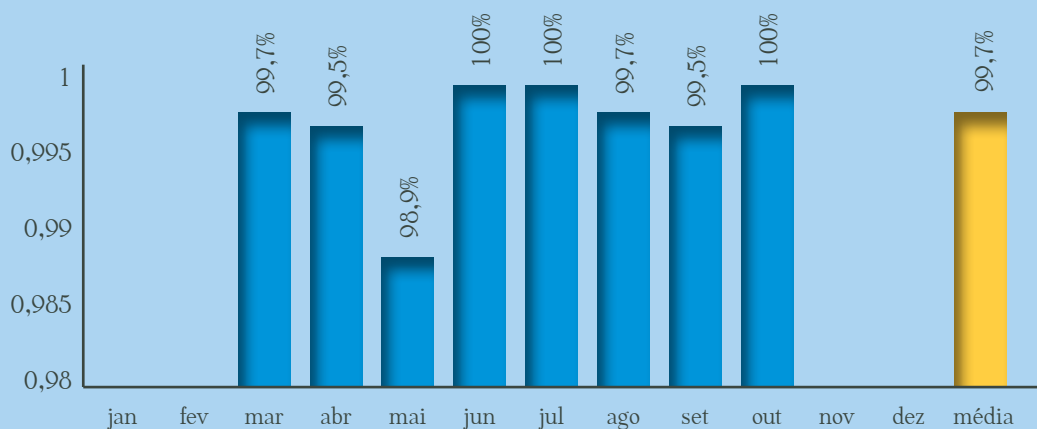


2. Pensão Civil - Atividades 2021

Da mesma forma e seguindo os mesmos objetivos da verificação dos processos de habilitação à pensão militar, foi elaborado um plano anual de verificação de pensão civil, de modo que, no máximo, a cada dois anos e meio, contados a partir de dezembro

de 2018, todos os processos de habilitação sejam auditados. Em março de 2021, iniciou-se o novo processo de verificação. Até outubro de 2021, foram verificados 3.000 processos de habilitação, correspondendo a 32,9% do número de Pensionistas Cívicos em folha de pagamento.

Conformidade dos processos de habilitação militar no ano de 2021



“O SVPM é responsável pelo pagamento de 133.000 pessoas, distribuídas por todo o território nacional e no exterior.”

Observe sempre o seu Contracheque

CMG (RM1-T) Jorge **Silva Filho**

Todos os Veteranos e Pensionistas, que tem relação e vínculo de remuneração com a MB, além do conhecimento de todos os seus direitos e obrigações, devem verificar, mês a mês, seu contracheque. Qualquer incorreção deve ser, imediatamente, comunicada ao SVPM ou à OM que tenha sido indicada como Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC).

Além da função de informar os detalhes dos rendimentos recebidos, durante o mês dos descontos efetuados, o contracheque é um documento comprobatório oficial de renda e de vínculo com a instituição.

O documento é composto pelo cabeçalho com os dados do Veterano/Pensionista, constando de sua matrícula financeira, nome completo, 1º posto, 2º posto (base para recebimento dos proventos), quantidade de dependentes ativos e declarados, informações da agência e conta-corrente bancária, CPF, porcentagens recebidas, através das gratificações a que tem direito, pagamento de 1,5% a título de pensão militar complementar (caso tenha feito a opção), data de início de pagamento da pensão (para pensionistas) e vínculo TTC, se for o caso.

O corpo do contracheque mostra os valores a receber, os auxílios, além dos descontos decorrentes de impostos, contribuição à previdência e outras despesas como planos de saúde, planos funerários e empréstimos, se for o caso.

No caso de divergência nos valores de descontos autorizados, o Veterano/Pensionista deve entrar em contato, primeiramente com a Entidade Consignatária pertinente, visando sua regularização. Caso persista o problema, entrar em contato com o SVPM.

Valores que também aparecem eventualmente no contracheque, como a gratificação natalina (13º salário) e 1/3 de férias para os Veteranos TTC, devem, também, ser objeto de verificação.

A possibilidade de consignação de empréstimos no contracheque é uma facilidade à disposição do veterano e pensionista que deve ser utilizada com cautela, diante do assédio de bancos e representantes. A margem consignável representa o valor máximo que o servidor pode assumir a título de empréstimo consignado e deve ser bem observada na hora da obtenção do empréstimo. Uma dica importante: deve-se evitar intermediários. O empréstimo deve ser contratado diretamente nas agências bancárias, após pesquisa das taxas disponíveis no mercado.

Por mais óbvio de pareça, saber o que é descontado e não olhar somente para o valor líquido que cai na conta, no fim do mês, pode ajudar com o planejamento financeiro de médio a longo prazo. Além disso, é a oportunidade de corrigir possíveis divergências.

Auxílio e Custeio-Funeral: você sabe a diferença?

CC (IM) Igor Carvalho Gonçalves de Oliveira

REFERÊNCIAS:

Decreto nº 4.307/2002; MP nº 2.215-10/2001; Lei nº 8.112/1990; Lei nº 4.442/1997; Lei nº 10.559/2002; e Parecer nº 204/CONJUR/MD-2009, da AGU.

O **Auxílio-Funeral** é um direito do militar, em caso de morte do cônjuge, companheira(o) ou outro dependente. Viúvos ou viúvas de militares também recebem o benefício, além de beneficiários da pensão militar, observada a respectiva ordem de habilitação, por morte do militar, viúvo ou viúva de militar.

O valor do Auxílio-Funeral equivale a uma remuneração bruta do mês de óbito do militar ou pensionista, não podendo ser inferior ao soldo de Suboficial. O **Auxílio-Funeral de Civil**, equivalente a uma remuneração, será pago à família do servidor civil falecido, mediante requerimento.

Já o **Custeio-Funeral** constitui o ressarcimento a terceiro, até o limite do valor do Auxílio-Funeral, quando o funeral do(a) militar, da(o) viúva(o) do militar, do servidor civil, do ex-combatente, do anistiado e da(o) viúva(o) do anistiado for, comprovadamente, custeado pelo mesmo. Nesse caso, o valor do custeio será deduzido do Auxílio-Funeral a ser recebido pelo beneficiário de pensão militar.

Para requerer o Custeio-Funeral é necessário apresentar os seguintes documentos: certidão de óbito (cópia autenticada); nota fiscal (original); extrato de conta-corrente em nome

do requerente; identidade e CPF (cópias autenticadas). Para os civis, o limite do valor do Custeio-Funeral é uma remuneração bruta percebida pelo servidor no mês do seu falecimento.

No caso de ex-combatentes, o limite do benefício é um soldo de Segundo-Tenente. O ex-combatente não faz jus ao recebimento de Auxílio-Funeral por morte de dependentes. Assim como o falecimento de pensionista de ex-combatente não dá direito ao pagamento do Custeio-Funeral.

Para o Auxílio-Funeral, existem especificidades dependendo do requerente:

Militares

Trata-se de um direito pecuniário a ser recebido pelo próprio militar, na ativa, veterano, ou anistiado, que tenha dependentes cadastrados no Sistema de Pessoal (SisPes).

Documentos necessários:

- a) Requerimento próprio;
- b) Certidão de óbito (cópia autenticada);
- c) Identidade/CPF do requerente (cópia autenticada); e

ATENÇÃO:

Em caso de falecimento de dependente de militar da ativa ou veterano, cumprindo TTC, o requerimento deve ser feito na OM em que está lotado.

Os documentos são os mesmos já informados.

d) Declaração de Dependente de Suspensão pelo falecimento.

utilizado o Título de Pensão Militar como comprovação do direito, ou seja, não há necessidade do requerimento por parte do pensionista.

Pensionistas

No caso de falecimento do próprio militar, o beneficiário deverá dar entrada no pedido de pensão e aguardar a sua habilitação. Nesses casos, para agilizar o pagamento do benefício, é

Civis

No caso de falecimento de Servidor Civil, o benefício será pago à família do servidor civil falecido, mediante requerimento.

Em Resumo

O Auxílio-Funeral é a parcela integral, com pagamento comprovado em Bilhete de Pagamento, e para requerer é necessária a análise do Título de Pensão. No caso de dependentes, o documento a ser analisado é a certidão de óbito. O Custeio-Funeral é retirado do valor do Auxílio-Funeral e deve ser requerido no SVPM por meio de comprovante de pagamento (nota fiscal).

Mantenha os dados de dependentes e beneficiários sempre atualizados!

É importante manter atualizadas as informações relativas a dependentes e beneficiários. Em caso de solicitação de benefícios, como o Auxílio-Funeral, por exemplo, é imprescindível que esses dados estejam corretos e em dia. Assim, atualize sempre que necessário as informações em qualquer local de atendimento do SVPM.

*verifique os locais e horários de atendimento no site: www.marinha.mil.br/svpm



Entendendo a Isenção de Imposto de Renda e a Retificação do Comprovante de Rendimento

CT (IM) **Alessandro** Guérin Barcelos **Lima**

Entender como funciona o processo de isenção de imposto e de retificação do comprovante de rendimento é essencial para que os nossos vinculados e familiares usufruam desse benefício. A disseminação dessas informações contribui para o bem-estar da Família Naval.

Os portadores das moléstias graves elencadas na Lei nº 7.713/88 são isentos de recolhimento do imposto de renda, sejam eles pensionistas ou veteranos militares. De forma semelhante, os veteranos militares reformados também podem fazer jus ao benefício.

Reformado é o militar que está dispensado da prestação do serviço militar. Essa condição pode ser adquirida por idade-limite, invalidez ou incapacidade física, conforme estipula o artigo 108 do Estatuto dos Militares.

Entendendo a reforma

A reforma pode acontecer por idade-limite, invalidez ou incapacidade física:

Incapacidade física: ocorre quando o militar na Reserva se torna incapaz (sem invalidez), decorrente das doenças previstas no artigo 108 do Estatuto dos Militares.

Invalidez: ocorre quando o militar na Reserva remunerada se torna inválido, ou seja, incapaz de exercer qualquer atividade laboral, podendo acontecer nas seguintes situações:

- militar reformado por idade-limite por ser portador de doença especificada no inciso V do artigo 108 do Estatuto dos Militares; e
- militar reformado por incapacidade física, decorrente de acidente em serviço ou



doença com relação de causa e efeito com o serviço, com agravamento da doença geradora da Reforma, inciso III e IV do artigo 108 do Estatuto dos Militares.

Os casos enquadráveis para isenção de imposto de renda estão previstos no inciso XIV da Lei nº 7.713/88:

Casos de isenção de Imposto de Renda

XIV - os proventos de aposentadoria ou reforma motivada por acidente em serviço e os percebidos pelos portadores de moléstia profissional, tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, neoplasia maligna, cegueira, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome da imunodeficiência adquirida, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída depois da aposentadoria ou reforma.

O Ato Declaratório nº 3/2016 da PGFN inclui também a cegueira monocular como uma doença considerada como moléstia grave.

Para isenção, os vinculados precisam se enquadrar nas doenças elencadas pela Lei nº 7.713. Via de regra, os reformados por acidente em serviço, inciso III do art. 108 do Estatuto dos Militares, e os por doença com relação de causa e efeito a condições inerentes

ao serviço, inciso IV do mesmo dispositivo legal, fazem jus à isenção.

O primeiro passo para usufruir o benefício é que a condição seja constatada formalmente por Junta Médica da Marinha do Brasil. Para tanto, o vinculado precisa se apresentar no SVPM, ou em um dos seus postos avançados de atendimento, a fim de realizar um requerimento, com o propósito de ser encaminhado para uma Inspeção de Saúde.

Hoje em dia, a fim de evitar a presença física do vinculado, o requerimento pode ser realizado e enviado de forma eletrônica, ao e-mail *svpm.atendimento@marinha.mil.br*. O modelo desse requerimento está disponível no site do SVPM. Confira mais informações na Carta de Serviços do SVPM.

Em seguida, a Organização Militar de Saúde (OMS) entrará em contato para agendamento da Inspeção de Saúde. Dessa inspeção, será gerado um Termo de Inspeção de Saúde (conhecido como TIS) que trará o posicionamento formal da Marinha do Brasil sobre cada situação.

O próximo passo ocorre automaticamente. O Termo de Inspeção de Saúde é encaminhado ao SVPM que removerá o desconto de imposto de renda do Bilhete de Pagamento.

É importante notar que esse tipo de Inspeção de Saúde verifica, tanto o estado atual de saúde do inspecionado, quanto o retrospectivo. Sendo assim, não é incomum que o direito adquirido seja estendido a uma data passada - chamada de data de pré-existência.

Contudo, a retroatividade está limitada pela **prescrição quinquenal**. Em outras palavras, o direito apenas terá efeito financeiro para os últimos cinco anos.

ATENÇÃO

A isenção de Imposto de Renda concedida a um instituidor de pensão não é repassada automaticamente para o futuro pensionista, tendo este que se submeter ao mesmo procedimento de inspeção, caso também faça jus ao benefício.

Outro fator limitador é a efetiva transferência para a reserva. A isenção de imposto de renda, assim como o benefício de Auxílio-Invalidez e de Posto Acima para os reformados, não incide retroativamente para o período da atividade.

Após remover o imposto de renda no atual Bilhete de Pagamento, o SVPM encaminha um ofício para que a Pagadoria de Pessoal da Marinha (PAPEM) efetue os acertos retroativos.

Enquanto abrangido pela data de pré-existência, o imposto de renda recolhido no **ano corrente** é ressarcido em Bilhete de Pagamento. De forma similar, o imposto de renda que foi recolhido no Bilhete de Pagamento de dezembro, cujo financeiro é depositado na conta em janeiro, também é ressarcido dessa maneira.

Nesses casos, a devolução em Bilhete de Pagamento é possível, haja visto que esses valores

ainda não foram declarados para a Receita Federal pela fonte pagadora (PAPEM).

Os demais períodos, de novembro do ano anterior ao corrente, até o momento em que retroagir a data de pré-existência, observada a prescrição quinquenal, passam por um procedimento diferente.

Para tais períodos, a PAPEM retifica o Comprovante de Rendimento dos anos passados. Ou seja, os dados encaminhados para a Receita Federal nos anos anteriores são alterados, tanto para a PAPEM, quanto para consulta da Receita Federal.

O novo Comprovante de Rendimento é encaminhado ao vinculado pelo SVPM. De posse dele, o beneficiário pode realizar uma Declaração Retificadora de Imposto de Renda, no intuito de reaver o imposto de renda recolhido a maior junto à Receita Federal.

RESUMO

Devolução de valores descontados referente a imposto de renda no ano corrente (inclusive, o Bilhete de Pagamento de dezembro cujo financeiro é depositado em janeiro) —> São reembolsados em Bilhete de Pagamento na rubrica IR RESTIT, após análise da PAPEM.

Devolução de valores descontados referente a imposto de renda em anos anteriores —> A PAPEM retificará o Comprovante de Rendimento do vinculado junto à Receita Federal. De posse desse documento retificado, que será encaminhado ao vinculado pelo SVPM, ele poderá fazer uma DIRF retificadora dos anos abrangidos, a fim de reaver o valor recolhido a maior junto à Receita Federal.

Atenção —> Não realizar a DIRF retificadora, ou a declaração do ano-base corrente, se for o caso, antes do SVPM encaminhar o Comprovante de Rendimento devidamente retificado, por e-mail eletrônico, sob risco de cair na malha fina da Receita Federal.

SVPM na era da Inteligência Artificial

CT (T) Gláucia de Farias Duarte

Com o passar dos anos, os usuários estão muito mais exigentes e altamente conectados ao mundo digital, percebe-se então uma grande demanda por atendimentos mais rápidos, eficientes e, de preferência, online. Aliado a isso, ainda estamos vivenciando um momento de Pandemia, no qual o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) se mantém firme no propósito de bem atender ao seu público-alvo, readaptando seus procedimentos e buscando soluções tecnológicas para se adequar a nova realidade. Nesse contexto, o SVPM ingressou no Projeto-Piloto MIA (Marinha na era da Inteligência Artificial), capitaneado pelo Centro de Análises de Sistemas Navais (CASNAV).

A assistente virtual MIA é um robô, baseado em Inteligência Artificial, que inicialmente foi projetada para realizar conversas (*chatbot*), especialmente, aquelas mais frequentes com o público externo, atuando como uma interface inteligente entre a sociedade e a Marinha do Brasil. A MIA pode também acessar base de dados de sistemas corporativos e agilizar diversos processos com atendimento personalizado ao público. O objetivo é que esse robô possa aprender (Aprendizado de Máquina) com as bases de dados da Marinha, que têm décadas de informações (Dados de Treinamento), para substituir atividades cognitivas repetitivas que ainda são executadas por pessoas, surgindo assim, aplicações apoiadas por inteligência artificial.

“A assistente virtual MIA é um robô, baseado em Inteligência Artificial, que inicialmente foi projetada para realizar conversas (*chatbot*), especialmente, aquelas mais frequentes com o público externo.”

Cabe ressaltar que a MIA emprega uma das ferramentas mais sofisticadas existentes, atualmente, para implementação de diálogos, a qual aplica processamento de linguagem natural, redes neurais, aprendizado de máquina etc. Para explorar seu potencial, o CASNAV desenvolveu um elaborado design conversacional, visando à estruturação de conversas com interações próximas a do ser humano, incluindo recursos de curadoria, para que a MIA aprenda com o tempo. Todos esses recursos tornam a MIA um robô diferenciado, pois no lugar de uma navegação por menus, há uma verdadeira conversa. Colaborando com esse aspecto, visando à humanização do robô e a busca da empatia com o público-alvo, a MIA possui característica de personalidade, chamada *persona*, e pode responder também perguntas pessoais como: Qual é o seu time futebol favorito? Você é casada? Você tem religião?

Assim, em maio deste ano, o SVPM disponibilizou o robô MIA em sua Intranet. Atualmente, a base de conhecimento do projeto-piloto aborda o conteúdo de 28 perguntas, relacionadas a temas diversos como: horários e postos de atendimento, recadastramento, dados bancários, falecimentos e pagamentos ou rendimentos. Durante o processo de aprendizado, a tripulação do SVPM está conversando com a MIA, fazendo perguntas e validando suas respostas, de forma a aperfeiçoar cada vez mais o robô, que também poderá registrar as interações dos usuários e, a partir do histórico, fornecer respostas mais precisas

para cada pergunta. Logo, por meio desses serviços, será possível aumentar a satisfação dos usuários do SVPM bem como oferecer-lhes uma melhor experiência.

Espera-se ainda que, por meio da ferramenta, seja possível otimizar o emprego da força de trabalho do Departamento de Apoio ao Público, fazendo com que os atendentes passem a executar apenas atividades que ainda, de fato, não possam ser executadas por máquinas, diminuindo a sobrecarga de problemas levados aos operadores. Com isso, muitas dúvidas e contratempos podem ser resolvidos pelo próprio robô, sem a necessidade de uma interação humana, promovendo uma melhora do desempenho das atividades do Serviço de Atendimento ao Público.

Ao fim do processo de maturidade do Projeto-Piloto MIA, a primeira versão do robô MIA entrará em produção na página de Internet do SVPM, com a missão de disponibilizar um canal de atendimento mais seguro e adaptado ao cenário de pandemia atual, online, disponível 24 horas por dia. Com isso, os veteranos, pensionistas, ex-combatentes e anistiados políticos poderão entrar em contato sempre que precisarem e receberão um atendimento rápido, eficiente e personalizado. Assim, o SVPM caminha em direção à modernidade tecnológica, no que diz respeito ao emprego de Inteligência Artificial, rumo a tornar-se a primeira Organização Militar da Marinha a implantar um assistente virtual inteligente no atendimento ao público.

Remuneração do Funcionalismo Público: teto constitucional

CT (IM) Marcos **Suélio** Pedone de Lacerda

O Teto Remuneratório Constitucional para o funcionalismo público foi inserido na Constituição de 1988, posteriormente, modernizado pela Emenda Constitucional nº 41/2003, com o objetivo de moralizar as relações remuneratórias entre os entes federativos, representados pelos diversos órgãos da administração pública, e os seus colaboradores, efetivos e temporários. Para tanto, foi estabelecido um limite máximo para os pagamentos de proventos, originários dos cofres públicos, aos agentes públicos dos três poderes constitucionais.

O texto constitucional apresenta no inciso XI, do artigo 37, os seguintes critérios e limites à observância do teto remuneratório para o funcionalismo público:

“a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Es-

tados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos” (Inciso XI, Art. 37 da CF/88).”

Em face do exposto acima, observa-se que os agentes públicos, principalmente os responsáveis pela administração das “folhas” de pagamento dos órgãos da administração pública, devem observar a aplicação efetiva do limite remuneratório constitucionalmente previsto. Nesse contexto, uma vez verificado o acúmulo de proventos, recebidos originalmente dos cofres públicos e acima do limite permitido pela constituição, a administração pública deverá aplicar o desconto do Abate-Teto devido, em consonância com os parâmetros estabelecidos pelo inciso XI do artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Valendo-se ainda do texto Constitucional, o artigo 17 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias deixa claro ao impor que não será admitido o recebimento de recursos públicos por parte de seus agentes ou beneficiários

“Os agentes públicos, principalmente os responsáveis pela administração das “folhas” de pagamento dos órgãos da administração pública, devem observar a aplicação efetiva do limite remuneratório constitucionalmente previsto.”

acima dos limites previstos sob qualquer pretexto, conforme transcrição abaixo:

“Os vencimentos, a remuneração, as vantagens e os adicionais, bem como os proventos de aposentadoria que estejam sendo percebidos em desacordo com a Constituição serão imediatamente reduzidos aos limites dela decorrentes, não se admitindo, neste caso, invocação de direito adquirido ou percepção de excesso a qualquer título” (Art. 17, dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias da CF/88).”

Com a imposição Constitucional de um Teto Remuneratório, os órgãos da administração pública são obrigados a observar os limites previstos e, quando necessário, aplicar o desconto conhecido como Abate-Teto, reduzindo os proventos percebidos dos cofres públicos aos patamares constitucionalmente aceitáveis, buscando a moralização da aplicação dos impostos dos contribuintes, evitando os supersalários no âmbito do funcionalismo público.

“ABATE-TETO”

Conforme ressaltado anteriormente, a Constituição Federal prevê um limite máximo de recebimento de valores oriundos dos cofres públicos, o que é conhecido como Teto Remuneratório. O cálculo desse valor máximo era sempre contabilizado, após o somatório dos ganhos do agente público, até que, no dia 8 de setembro de 2017, foi fixada a seguinte tese de repercussão geral: “Nos casos autorizados constitucionalmente de acumulação de cargos, empregos e funções, a incidência do art. 37, inciso XI, da Constituição Federal, pressupõe consideração

de cada um dos vínculos formalizados, afastada a observância do teto remuneratório quanto ao somatório dos ganhos do agente público”.

Na fundamentação do acórdão do Supremo Tribunal Federal, nos julgamentos dos Recursos Extraordinários nº 612.975/MT e 602.043/MT, foi esclarecido que “a cláusula contida no inciso XI do artigo 37 da Constituição Federal – “percebidos cumulativamente ou não”- diz respeito a junções remuneratórias fora das autorizadas no inciso que se segue, ou seja, o XVI, a viabilizar a simultaneidade do exercício de dois cargos de professor, a de um cargo de professor com outro técnico ou científico e a de dois cargos privados de profissionais da saúde”.

Esse entendimento se estende à cumulação de proventos de inatividade de veterano militar e remuneração por cargo eletivo ou comissionado (conforme autorizado no art. 37, §10, da Constituição), devendo o teto remuneratório, também nesses casos, ser considerado isoladamente para cada um dos vínculos.

A pensão militar não é uma das hipóteses de cargos cumuláveis previstos constitucionalmente no artigo 37, XVI, sendo um direito previsto por legislação ordinária (Lei nº 3.765/60), a qual hierarquicamente está subordinada compulsoriamente aos ditames constitucionais.

Diante do exposto, é medida impositiva constitucionalmente o desconto implantado pela rubrica “ABATE-TETO” no caso de cumulação de pensão militar com qualquer outra verba pecuniária autorizada pela Lei de Pensões, com a finalidade de o montante não extrapolar o valor do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, que perfaz atualmente o valor de R\$ 39.293,32.

A evolução da Administração Pública no Brasil e a Carta de Serviços: o estudo de caso do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM)

CT (IM) Mônica Garcia **Takahashi** | 1ºTen (QC-IM) **Isabel** Barbosa Lima

Introdução

Por ocasião da elaboração deste artigo, contemplar-se-á os impactos decorrentes da implantação da Carta de Serviços numa Organização Militar (OM) da Marinha do Brasil cujo cunho central está voltado no atendimento ao público externo. A OM é o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), uma unidade voltada para atendimento ao público, compreendendo os veteranos militares, veteranos civis (aposentados), ex-combatentes (pensionistas especiais), anistiados políticos e seus respectivos pensionistas/beneficiários.

Dessa forma, todos os dados são analisados à luz do referencial teórico, seguido de aplicação prática da unidade, com o intuito de dirimir dúvidas acerca da implantação da referida ferramenta bem como a forma que a OM trata as informações obtidas pelos usuários acerca da qualidade dos serviços prestados e eventuais mudanças nos processos internos.

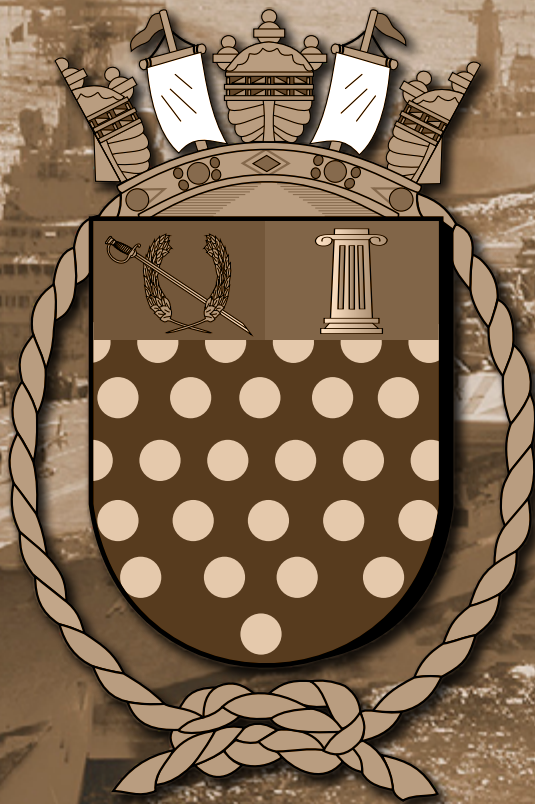
A Importância da Carta de Serviço ao Usuário

A Administração Pública no Brasil tem passado por inúmeras mudanças, ao longo do tempo, rumo à excelência da gestão. Gerir o patrimônio público e fornecer serviços à população demanda muitas competências, capacidade técnica e habilidade gerencial do gestor. A globalização

permitiu que as populações de países diferentes comparassem a qualidade dos serviços ofertados, bem como o modo de que o dinheiro público é empregado nos países. O atual regime de governo, democrático, permite que a sociedade cobre com maior incidência a prestação de serviços de melhor qualidade por parte dos governantes. É sabido que o Brasil passou, durante a sua história, por diferentes sistemas, formas e regimes de governo, cada um com suas características e impactos sobre a população. Há algumas décadas, era impensável manifestar-se publicamente acerca da qualidade dos serviços, bem como questionar como a *res publica*, ou seja, a coisa pública, era gerenciada, principalmente ante um mundo polarizado entre capitalismo e socialismo.

A importância da aplicabilidade dos novos conceitos de gestão pública, visando à desburocratização estatal e à gestão responsável, é útil para a tomada de decisão por parte do gestor. Com o advento da Emenda Constitucional (EC) 19/98, o foco governamental está na gestão da eficiência, sendo colocada como um dos princípios da Administração Pública.

Assim, trazer à tona a importância da Carta de Serviços ao Usuário é válido para que haja a disseminação à sociedade sobre os aspectos relevantes dos serviços prestados aos usuários do SVPM, assim como a possibilidade da melhoria da gestão da Organização com a participação dos cidadãos.



Carta de Serviço ao usuário: evolução da Administração

A administração pública gerencial constitui um avanço e até em certo ponto um rompimento com a administração pública burocrática. Isso não significa, entretanto, que negue todos os seus princípios. Pelo contrário, a administração pública gerencial está apoiada na anterior, da qual conserva, embora flexibilizando alguns dos seus princípios fundamentais, como a admissão segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho, o treinamento sistemático. A diferença fundamental está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados, e não na rigorosa profissionalização da administração pública, que continua um princípio fundamental. (BRASIL, 1995, p. 16, grifo nosso). Alguns anos depois, através do Decreto nº 9.094/2017, o conceito de “Carta de Serviços ao Cidadão” foi reformulado para “Carta de Serviços ao Usuário”, visando constar informações claras e precisas quanto à descrição dos serviços oferecido pelo órgão; os requisitos e documentos necessários; os prazos para a prestação dos serviços; as formas de acesso ao serviço; entre outras.

De acordo com o novo foco, voltado para os resultados, a Administração Pública Gerencial primou-se pela aplicação de doutrinas de gestão relacionadas à melhoria contínua, com destaque para a gestão pela qualidade total como estratégia transformadora.

Algumas características relevantes em relação à Carta de Serviço são a responsabilidade e controle social, o foco no usuário-cidadão e na sociedade, geração de valor e cultura da inovação, bem como os princípios da participação social na governança das instituições e funcionamento em rede, além da parceria com a sociedade civil.

Quando a organização se torna mais transparente aos olhos da sociedade, essa fica mais suscetível à participação do cliente, tanto como

usuário, beneficiando-se dos serviços, quanto como agente de controle externo, apontando as falhas e sugerindo melhorias para a evolução da organização.

Carta de Serviço ao usuário: SVPM

Desde 10 de outubro de 1960, o SVPM reafirma-se como elo indelével entre Veteranos e Pensionistas da MB, um lugar, onde Civis e Militares, que já não mais usam a farda física ou roupas especiais de trabalho, mas as trazem estampadas em suas peles e corações, podem sentir seu real valor para a Marinha e para a sociedade brasileira, e suas famílias se sentirem acolhidas quanto a orientações seguras e à garantia do provimento permanente de seus direitos e benefícios. Seis décadas de excelentes serviços prestados rendem seu tributo aos Diretores e às Tripulações que consideram “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação” mais do que um lema, atuando como verdadeiro propósito de existência do SVPM.

Contando na sua estrutura com nove departamentos, o SVPM tem como principais tarefas gerenciar a concessão de benefícios de veteranos militares e civis, ex-combatentes, amistiados políticos e seus respectivos pensionistas, a fim de contribuir para a Administração do Pessoal da MB.

O SVPM tem como visão de futuro ser reconhecido no Setor do Pessoal da MB como uma OM de excelência na qualidade dos serviços prestados ao seu público-alvo. Os seus valores vão além dos princípios constitucionais que devem ser observados em toda a Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência).

Além disso, para a busca da excelência gerencial, é fundamental que a atuação de todos que servem no SVPM seja orientada pelos seguintes valores, que são guias genéricos para a decisão e a ação:

- a) **Justiça** – Buscar a verdade e o justo, observando a lei e agindo com correção, isenção e honestidade de propósito;

- b) **Equilíbrio** – Agir com parcimônia e estabilidade na busca da melhor solução;
- c) **Disciplina** – Agir de acordo com as normas e procedimentos que regem a vida militar e a sociedade civil;
- d) **Hierarquia** – Observar a cadeia hierárquica e as normas que regem as relações interpessoais;
- e) **Atitude Proativa** – Procurar sempre antecipar-se aos fatos, adotando medidas preventivas que possam evitar ou atenuar um problema vislumbrado;
- f) **Efetividade** – Direcionar esforços de forma a obter resultados que contribuam firmemente para o cumprimento da missão do SVPM;
- g) **Responsabilidade Socioambiental** – Desenvolver a mentalidade de sustentabilidade por meio de ações socioambientais, que contribuam para mitigar a desigualdade e injustiça sociais, e fomentar o uso racional da energia e da água, bem como a correta destinação de resíduos; e
- h) **Transparência** – A transparência na gestão pública é um imperativo constitucional; está intimamente relacionada ao consagrado princípio da publicidade e sua observação contribui sobremaneira para aumentar a credibilidade e a confiança no SVPM por parte de seus usuários.

Recentemente foi publicada, em 24 de maio de 2021, a 10ª edição da Carta de Serviço ao Usuário do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM). A presente revisão da Carta de Serviços é mais um esforço para o fortalecimento do compromisso permanente de “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação” - lema do SVPM. Com isso, este artigo objetiva analisar a ferramenta Carta de Serviços ao Usuário do SVPM, bem como os possíveis benefícios da Carta e impactos gerados para a Organização e para o cidadão-cliente.

Processo de elaboração da Carta de Serviço do SVPM

Para que a Organização pudesse elaborar a sua Carta de Serviços, uma série de ações foram realizadas, iniciando com a criação do Comitê de Gestão Organizacional. O comitê teve por propósito analisar de forma multidisciplinar as atividades que os setores realizavam, separando-as por finalidades. Essas finalidades eram elencadas por macroprocessos que da mesma forma foram divididos em apoio e finalísticos.

Tão logo ocorreu essa divisão, todos os processos internos foram reavaliados com o intuito de verificar a eficiência dos mesmos, o retrabalho e o grau de inferência em outras atividades ou processos. Como o foco da Carta de Serviços é o usuário, apenas aquelas atividades que efetivamente entregam um produto ou serviço destinado ao mesmo foram consideradas em sua descrição. Porém, para que este documento fosse elaborado, todos os setores foram avaliados e seus processos internos revistos.

A criação da Ouvidoria, durante esse processo, funcionou como um mecanismo de controle de qualidade, na medida em que ela recebe constante *feedback* dos usuários, possibilitando que eventuais distorções, que ocorrem em diferentes partes do sistema, sejam corrigidas. A Ouvidoria funciona como um canal aberto entre o público e a Organização, podendo ser acessado de diversas formas, como pela internet. O tempo de resposta é constantemente mensurado.

A Carta analisada busca a efetiva participação dos usuários na avaliação e consequente melhoria dos serviços prestados. Enfatiza a importância da participação e disponibiliza diversos meios para tal, como caixa de sugestões, ouvidoria, podendo ser por telefone, e-mail ou presencialmente. O documento ainda estabelece um prazo máximo para a resposta. Adicionalmente, o SVPM possui uma pesquisa de satisfação que pode ser respondida pessoalmente. Os dados são contabilizados e apresentados mensalmente na reunião do Conselho de Gestão para que

decisões sejam tomadas visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Conclusão

Por meio da análise realizada, percebe-se a evolução qualitativa da Administração Pública, através da implantação de seus programas de melhoria e busca para a excelência na gestão. Com o advento da Administração Pública Gerencial, o foco deixou de ser no processo e passou a ser no resultado, sendo constantemente monitorado pelo cidadão-cliente. A Carta de Serviços é o resultado do esforço em alcançar a excelência na gestão e apresentar um serviço digno ao cidadão. Os benefícios podem ser observados à medida em que tal esforço em melhorar transforma-se em ações efetivas, como no caso do SVPM.

Nesse sentido, a Carta de Serviços do SVPM, reformulada recentemente (2021), traz benefícios não apenas para o usuário, que é a razão de ser desse instrumento, mas também para a própria gestão interna da organização.

Com fulcro em atender ao seu público-alvo, a qualidade é o farol que orienta a gestão do SVPM. Daí decorre a busca permanente pela melhoria dos seus processos, seguindo os critérios do Programa Netuno e as diretrizes governamentais para simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, em especial, o Decreto nº 9.094/2017 e a Lei nº 13.726/2018. A Carta de Serviços constitui uma ferramenta essencial para o usuário por apresentar, de forma objetiva e clara, informações quanto aos serviços prestados, detalhando os prazos, a documentação necessária e outros aspectos envolvidos nos processos. Na última revisão, vários assuntos que eram enquadrados na categoria “Requerimentos Diversos”, cujo prazo geral era de 90 dias, foram tratados de forma diferenciada e tiveram seus prazos reduzidos para até 20 ou 60 dias, conforme o caso. Dentre esses processos cabe destacar: espólio, estorno de pagamento, atualização de dados bancários e cadastro de e-mail no SIAPENet. Também há uma matéria sobre a recente concessão, que

tornou possível o encaminhamento ao SVPM de alguns tipos de solicitação pelo e-mail *svpm.atendimento@marinha.mil.br*. O SVPM completou, em outubro de 2021, 61 anos de existência, marcados pela modernização da gestão, pela melhoria dos processos, associada ao desenvolvimento na área de Tecnologia da Informação, tudo isso tendo por foco bem atender aos seus usuários. A Carta de Serviços é mais um esforço nesse sentido, fortalecendo o compromisso permanente de “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”.

A crescente participação dos agentes e dos clientes na formulação dos processos referentes aos serviços prestados promove a inovação, tendo em vista que soluções criativas e eficientes são apresentadas à OM por aqueles que estão diretamente relacionados com a tarefa, seja agente ou beneficiário. A Ouvidoria tem se tornado desde a sua criação um importante elo na comunicação com o público, pois, além de dirimir dúvidas, são tratadas ali as reclamações e registrados os elogios. Todas as informações obtidas pela ouvidoria são tratadas como dados para o processo de melhoria contínua, promovendo assim a gestão participativa, princípio da Carta de Serviços.

O detalhamento das informações contido na Carta de Serviços gera a transparência, primordial para o controle social, que por sua vez também contribui para o melhor funcionamento da instituição, mantendo sua orientação para o cidadão. A transparência evita desperdício de tempo, pois o cidadão dirige-se à organização sabendo exatamente o que fazer. A clareza das informações, bem como as formas de atendimento, evita a desconfiança por parte do cliente, se há favorecimento pessoal, prática patrimonialista, bem como ceifa a sensação de estar em segundo plano diante da administração, fruto das disfunções da burocracia.

A busca pela humanização no atendimento torna-se evidente à medida em que a população conhece os serviços que são ofertados, esses associados aos valores apresentados pela organização.

Medidas adotadas pelo SVPM para a Preservação do Erário

1ºTen (RM2-T) Fábio José Pereira Ribeiro

No cenário atual, muito se discute sobre o déficit nas contas públicas e a necessidade de reformas políticas, tributárias e na previdência para solucionar esse problema. Com isso, é oportuno esclarecer quais as medidas adotadas pelo Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha para preservar o Erário, de modo a prestar contas à sociedade e a incentivar outros órgãos públicos a fazerem o mesmo.

Como todos sabem, esta Organização Militar é responsável, no âmbito da Marinha do Brasil, por efetuar o pagamento de proventos para veteranos, sejam eles militares, servidores civis, ex-combatentes ou anistiados políticos, além de pensões para os seus beneficiários. Dessa forma, estima-se que haja, atualmente, mais de 133.000 (cento e trinta e três mil) usuários deste Serviço.

Para a implantação, alteração e retirada das rubricas de pagamento e desconto de todos

esses veteranos e pensionistas é necessária a confecção de uma ordem de serviço, cuja responsabilidade é do **Departamento de Acerto de Contas**. Em seguida, a inserção dos dados em seus respectivos sistemas é realizada pelo **Departamento de Pagamento**, o que demanda cuidadosa análise dos nossos militares.

Feito isso, o **Departamento de Controle Interno** ainda se responsabiliza por verificar a legalidade desses procedimentos, auditando as folhas de pagamento dos usuários deste Serviço, zelo que demonstra ser essa nossa atividade-fim. A atuação do **Controle Interno** dá-se em conjunto com a do **Departamento de Recuperação de Ativos**, cujo objeto é o ressarcimento de eventual prejuízo causado ao Erário.

Além disso, cumpre dizer que o **Departamento de Apoio ao Público** mantém atualizado o cadastro dos nossos usuários, a fim de que os

“Esta Organização Militar é responsável, no âmbito da Marinha do Brasil, por efetuar o pagamento de proventos para veteranos, sejam eles militares, servidores civis, ex-combatentes ou anistiados políticos.”



pagamentos sejam realizados a quem de direito e nas cotas-partes que lhes cabem, evitando-se pagamentos indevidos.

Outrossim, não se pode olvidar que o **Departamento de Proventos e Pensões**, por ocasião da análise de requerimentos administrativos, também realiza criteriosa busca por irregularidades nos processos de habilitação de pensão.

A fim de aprimorar esse controle, vale citar, a título de exemplo, a criação da Declaração de Percepção de Benefícios dos Cofres Públicos, fruto do esforço dos **Departamentos de Informática, de Justiça, de Apoio ao Público e de Proventos e Pensões**. Assim, a partir de maio de 2018, por ocasião do recadastramento das filhas de ex-combatentes¹, passou a ser solicitado a elas o preenchimento dessa declaração, o que atende aos anseios de uma sociedade que busca uma maior transparência na destinação do dinheiro público.

Esse trabalho resultou na descoberta de centenas de pensões (algumas no valor equivalente ao soldo integral de um Segundo-Sargento das Forças Armadas e outras em cotas-partes menores) que estavam sendo pagas irregularmente a essas pensionistas. Somado a isso, impende registrar que este Serviço recebeu do Centro de Controle Interno da Marinha (CCIMAR) Notas de Auditoria com dados de outras centenas de pensionistas acumulando cofres públicos indevidamente.

Com base nessas informações, este Serviço realizou o cancelamento de **407 (quatrocentos e sete)** pensões indevidas², resultando numa economia de **R\$ 4.400.000,00 (quatro milhões e quatrocentos mil reais)** para a União Federal (dados de janeiro de 2018 a abril de 2021).

Com isso, impende explicar a diferença entre pensão militar e pensão especial de ex-combatente. Enquanto a primeira permite a

acumulação de cofres públicos, fundamentada no art. 29 da Lei nº 3.765/1960, a segunda tem caráter assistencial e, por isso, veda expressamente o acúmulo. Aliás, urge elucidar que os conceitos de militar e de ex-combatente (art. 1º da Lei nº 5.315/1967) são excludentes, conforme decidido pela 5ª Turma do STJ no Agravo Regimental no Recurso Especial 952441 e bem observado por Roberto Carlos Rocha Kayat³, se não vejamos:

*“Tecnicamente, então, os conceitos de militar e ex-combatente são mutuamente excludentes, em razão da parte final do artigo primeiro acima transcrito, já que, **para ser tido como ex-combatente, o militar deverá ter sido licenciado do serviço ativo e retornado à vida civil definitivamente. Caso tenha seguido na caserna após o conflito, será “militar”, e não “ex-combatente”**. Em decorrência, instituirá somente pensão militar, e não pensão de ex-combatente.198” (Grifo nosso)*

É importante esclarecer que a Pensão Especial de Ex-Combatente foi instituída pelo art. 30 da Lei nº 4.242/1963 e destinava-se a amparar os ex-combatentes inválidos, que não podiam prover a própria subsistência, ou seus dependentes, igualando-se, em termos de valores, à pensão militar deixada por um Segundo-Sargento das Forças Armadas. O seu rol de beneficiários é o previsto no art. 7º da Lei nº 3.765/1960, na sua redação original.

Com a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB1988), por intermédio do art. 53 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), essa pensão especial foi modificada, aumentando o valor para equipará-la à pensão militar deixada por um Segundo-Tenente das Forças Armadas e, desta feita, destinando-se a amparar os ex-combatentes que tenham tido efetiva

¹Apenas as filhas de ex-combatentes com pensão fundamentada na Lei nº 4.242/1963.

²Todas de filhas de ex-combatentes com pensão fundamentada na Lei nº 4.242/1963.

³KAYAT, Roberto Carlos Rocha. Inatividade Remunerada e Pensão dos Militares das Forças Armadas. 1ª Ed. Bahia: Editora JusPODIVM, 2014. P. 174.

participação em operações bélicas, nos termos definidos pelo art. 1º da Lei nº 5.315/67, ou a seus dependentes.

Posteriormente, foi editada a Lei nº 8.059/1990, que regulou o art. 53 do ADCT e revogou o art. 30 da Lei nº 4.242/1963. Contudo, merece asseverar que a lei aplicável a determinado caso será sempre a vigente à época do óbito do instituidor, em respeito ao Princípio *Tempus regit actum*, corroborado pela Súmula nº 340 do STJ, *in verbis*:

Súmula nº 340 - STJ

“A lei aplicável à concessão de pensão previdenciária por morte é aquela vigente na data do óbito do segurado.”

Quanto às irregularidades anteriormente mencionadas, cumpre observar que as mesmas ocorriam pelo fato de as pensionistas omitirem, durante o recadastramento, a informação de que além da pensão especial de ex-combatente paga por este Serviço, recebiam também outro(s) benefício(s) dos cofres públicos. Daí a necessidade de preenchimento daquela declaração.

Vale registrar que esse acúmulo de benefícios é vedado por lei para a filha de ex-combatente cuja pensão esteja fundamentada no art. 30 da Lei nº 4.242/1963, senão vejamos:

Lei nº 4.242/1963:

“Art. 30. É concedida aos ex-combatentes da Segunda Guerra Mundial, da FEB, da FAB e da Marinha, que participaram ativamente das operações de guerra e se encontram incapacitados, sem poder prover os próprios meios de subsistência e não percebem qualquer importância dos cofres públicos, bem como a seus herdeiros, pensão igual à estipulada no art. 26 da Lei nº 3.765, de 4 de maio de 1960.” (Grifo nosso)

Assim, a referida vedação é aplicável às filhas cujo óbito do genitor tenha ocorrido até o dia 4 de outubro de 1988, véspera da promulgação

da atual CRFB1988, e que não puderam migrar para a Lei nº 8.059/1990, nos termos do seu art. 17, cuja redação é a seguinte:

Lei nº 8.059/1990:

“Art. 17. Os pensionistas beneficiados pelo art. 30 da Lei nº 4.242, de 17 de julho de 1963, que não se enquadrarem entre os beneficiários da pensão especial de que trata esta lei, continuarão a receber os benefícios assegurados pelo citado artigo, até que se extingam pela perda do direito, sendo vedada sua transmissão, assim por reversão como por transferência.” (Grifo nosso)

Ressalte-se que as filhas de ex-combatentes que não puderam migrar para a Lei nº 8.059/1990 são aquelas que não atenderam aos requisitos do seu art. 5º, inciso III (ser solteira e menor de 21 anos ou solteira e inválida⁴). Embora o art. 4º dessa lei permita o acúmulo da pensão especial com benefícios previdenciários, o rol de beneficiários é mais restrito do que aquele da lei anterior (art. 7º da Lei nº 3.765/1960), como se vê a seguir:

Lei nº 3.765/1960:

“Art 7º A pensão militar defere-se na seguinte ordem:

I - à viúva;

II - aos filhos de qualquer condição, exclusive os maiores do sexo masculino, que não sejam interditos ou inválidos;

III - aos netos, órfãos de pai e mãe, nas condições estipuladas para os filhos;

IV - à mãe viúva, solteira ou desquitada, e ao pai inválido ou interdito;

IV) - à mãe, ainda que adotiva, viúva, solteira ou desquitada, e ao pai, ainda que adotivo, inválido ou interdito; Redação dada pela Lei nº 4.958, de 1966)

V - às irmãs germanas e consanguíneas, solteiras, viúvas ou desquitadas, bem como aos irmãos menores mantidos pelo contribuinte, ou maiores interditos ou inválidos; e

⁴Como já não existem filhas com menos de 21 anos de ex-combatentes da Lei nº 4.242/1963, a única exceção à regra é a das filhas solteiras e inválidas. Para essas, aplica-se a Lei nº 8.059/1990.

VI - ao beneficiário instituído, desde que viva na dependência do militar e não seja do sexo masculino e maior de 21 (vinte e um) anos, salvo se fôr interdito ou inválido permanentemente.” (Grifo nosso)

Lei nº 8.059/1990:

“**Art. 4º** A pensão é inacumulável com quaisquer rendimentos percebidos dos cofres públicos, **exceto os benefícios previdenciários.** (Grifo nosso)

Art. 5º Consideram-se dependentes do ex-combatente para fins desta lei:

I - a viúva;

II - a companheira;

III - o filho e a filha de qualquer condição, solteiros, menores de 21 anos ou inválidos;

IV - o pai e a mãe inválidos; e

V - o irmão e a irmã, solteiros, menores de 21 anos ou inválidos.” (Grifo nosso)

Como todo Título de Pensão menciona a lei que o fundamenta e a ninguém é dado o direito de desconhecer a lei, as pensionistas vinculadas ao art. 30 da Lei nº 4.242/1963 deveriam saber que a pensão na qual estão habilitadas proíbe o acúmulo com um ou mais benefícios dos cofres públicos.

Ciente disso, surge para essas pensionistas o dever de comunicar o acúmulo indevido para a Administração Naval e de optar pela percepção da pensão especial de ex-combatente ou do(s) outro(s) benefício(s). Ressalte-se que o dispositivo supramencionado não criou exceções para sua incidência. Assim, não importa se os valores percebidos pela pensionista provêm de fatos geradores distintos (*v. g.* tentar acumular uma pensão do pai com outra do ex-marido ou com uma aposentadoria, inclusive, do INSS), argumento utilizado por alguns advogados, mas sem nenhum fundamento legal.

Aliás, insta salientar que, seduzidas pela possibilidade de acumularem a pensão em comento com outro(s) benefício(s) dos cofres públicos, vem crescendo o número de pensionistas que

pleiteiam a manutenção daquela irregularidade, utilizando-se da via judicial.

Contudo, o que se nota é que o Poder Judiciário, atento às características específicas da pensão em comento, tem julgado improcedentes as ações que visam o restabelecimento dessas pensões. À guisa de exemplo, seguem as seguintes Ementas:

“*Apelação Cível/Reexame Necessário - Turma Espec. III - Administrativo e Cível Nº CNJ: 0223525-09.2017.4.02.5151 (2017.51.51.223525-7)*

RELATOR: Desembargador Federal POUL ERIK DYRLUND

APELANTE: UNIAO FEDERAL

PROCURADOR: ADVOGADO DA UNIÃO

APELADO: TERESINHA LIMA PEREIRA

ADVOGADO: RJ168547 - MARCELO

PEREIRA DOS SANTOS

ORIGEM: 04ª Vara Federal do Rio de Janeiro (02235250920174025151)

0143536-41.2016.4.02.5101 (TRF2

2016.51.01.143536-1)

Ementa: ADMINISTRATIVO. EX-COMBATENTE. FILHA. PENSÃO DE SEGUNDO-SARGENTO. CUMULAÇÃO COM APOSENTADORIA DE SERVIDOR DA PREFEITURA. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO DO ART. 30 DA LEI Nº 4.242/67. - O entendimento jurisprudencial do STJ no sentido de que a aposentadoria estatutária se reveste de natureza previdenciária, enquadrando-se na exceção do art. 4º da Lei nº 8.059/90, não se aplica, por analogia, à hipótese de cumulação de pensão de ex-combatente, correspondente à deixada por um Segundo-Sargento, com aposentadoria estatutária, uma vez que existe expressa vedação legal à acumulação da pensão de Segundo-Sargento e quaisquer importâncias pagas pelos cofres públicos, a teor do art. 30 da Lei nº 4.242/63, que não prevê exceção à regra. - O Enunciado nº 55/2010 da Súmula deste Tribunal, alterado em 03 de março de 2016 pelo Enunciado nº 60, ao tratar do direito das filhas de ex-combatente à pensão

de Segundo-Sargento, já mencionava, expressamente, a proibição contida no art. 30 da Lei nº 4.242/63, destinada ao ex-combatente e às filhas: “A pensão de ex-combatente, por morte ocorrida na vigência das Leis 3.765/60 e 4.242/63, será devida às filhas, ainda que maiores e não inválidas, inclusive por reversão, em valor correspondente ao soldo de 2º Sargento, vedada a percepção cumulativa com qualquer outra importância dos cofres públicos.” - Mesmo após a alteração, o Enunciado nº 60/2016 manteve no texto a vedação em tela, incluindo apenas outro requisito já contido no art. 30 da Lei nº 4.242/63 (incapacidade para prover os próprios meios de subsistência): “A pensão de ex-combatente, por morte ocorrida na vigência das Leis 3.765/60 e 4.242/63, será devida às filhas, ainda que maiores, desde que não possam prover os meios de sua subsistência, inclusive por reversão, em valor correspondente ao soldo de 2º Sargento, vedada a percepção cumulativa com qualquer outra importância dos cofres públicos.” - Apelação não provida. (Grifo nosso)

Apelação Cível - Turma Espec. III - Administrativo e Cível

Nº CNJ: 0230239-38.2017.4.02.5101
(2017.51.01.230239-7)

RELATOR: Desembargador Federal

GUILHERME DIEFENTHAELER

APELANTE: MARIA DE NAZARÉ

NASCIMENTO DOS SANTOS

ADVOGADO: SP040285 - CARLOS ALBERTO SILVA

APELADO: UNIAO FEDERAL

PROCURADOR: ADVOGADO DA UNIÃO

ORIGEM: 20ª Vara Federal do Rio de Janeiro
(02302393820174025101)

Juiz Federal: MAURÍCIO DA COSTA SOUZA
(...)

5. Entendimento sumulado por esta Corte: **“A pensão de ex-combatente, por morte ocorrida na vigência das Leis 3.765/60 e 4.242/63, será devida às filhas, ainda que maiores, desde que não possam prover os meios de sua subsistência, inclusive por reversão, em valor correspondente ao**

soldo de 2º Sargento, vedada a percepção cumulativa com qualquer outra importância dos cofres públicos”. (TRF2, Súmula 60, de 16/03/16).” (Grifo nosso)

Portanto, melhor sorte não encontra a pensionista, cujo genitor faleceu antes da vigência da CRFB1988, que pretende que seja aplicada a ela a norma do art. 53, II do ADCT, combinada com a Lei nº 8.059/1990. Como visto anteriormente, a ela se aplica a vedação prevista no art. 30 da Lei nº 4.242/1963.

Por fim, quanto às alegações de alguns advogados de que deve haver um prazo para a Administração Pública rever seus atos administrativos, mister transcrever trecho da sentença proferida pelo MM. Juízo da 2ª Vara Federal de Pernambuco, que afasta a alegação de decadência nos autos do Processo nº 0815336-68.2017.4.05.8300, cujo objeto é a acumulação de cofres públicos, como se vê abaixo:

*“Noutro vértice, no que tange ao argumento de que teria direito adquirido por receber as referidas pensões cumulativamente por mais de 17 anos, tenho que melhor sorte não lhe assiste, pois o tempo não convalida ilegalidades, e por isso não é argumento para manutenção da pensão, uma vez que, como afirmado na decisão que indeferiu a medida liminar, **não se trata de nulidade de ato administrativo (autotutela), mas sim de constatação, por meio de Auditoria Interna (Id. 4058300.4395202), de condição resolutiva da pensão, passível de reconhecimento em qualquer tempo, não amparada, pois, pela decadência quinquenal do art. 54 da Lei nº 9.874, de 1999.**”* (Grifo nosso)

Há inúmeros Acórdãos no Tribunal Regional Federal da 2ª Região nesse sentido, ou seja, de que uma pensão irregular pode ser cancelada com base no Princípio da Autotutela da Administração, ainda que percebida por longos anos. Destacamos trecho da seguinte Ementa:

*“Apelação Cível - Turma Espec. III -
Administrativo e Cível*

*Nº CNJ: 0013166-03.2018.4.02.5101
(2018.51.01.013166-0)*

*RELATOR: Desembargador Federal
GUILHERME CALMON NOGUEIRA DA
GAMA*

*APELANTE: ALMIRA DO AMARAL
PIMENTEL*

*ADVOGADO: RJ014233 - ARON JOSE
WURMAN E OUTRO APELADO: UNIAO
FEDERAL*

*PROCURADOR: ADVOGADO DA UNIÃO
ORIGEM: 30ª Vara Federal do Rio de Janeiro
(00131660320184025101)”*

“(…)

*7. A circunstância de a demandante receber,
indevidamente, a pensão por morte em exame,
por largo período de tempo, resultante de ma-
nifesto error administrativo, não tem o condão
de lhe outorgar legítimo direito à percepção de
referido benefício, não só porquanto **inexiste***

*direito adquirido contra legem, como
também porque a Administração Pública
sujeita-se ao princípio da legalidade es-
trita e, ademais, é investida do poder de
autotutela, de modo que deve, respeitado
o devido processo-legal-administrativo,
especialmente os princípios do contradi-
tório e da ampla defesa, rever seus atos
quando tisdados de ilegalidade, como se
deu no caso concreto.” (Grifo nosso)*

Por fim, aproveitamos a oportunidade pa-
ra ressaltar que este Serviço, orientado pelo
Departamento de Justiça, realiza seus pro-
cedimentos sempre em conformidade com a
lei. Portanto, é conveniente que nossos usu-
ários, caso necessitem, façam contato prévio
com o **Departamento de Apoio ao Público**,
presencialmente ou pelos nossos outros canais,
para evitar que o Poder Judiciário seja aciona-
do desnecessariamente.

Possibilidade de cancelamento da contribuição específica de 1,5%

SC Débora Cardoso

A Lei 3.765/1960 (Lei de Pensões), em seu artigo 1º, estabelece que são contribuintes obrigatórios da pensão militar, mediante desconto mensal em folha de pagamento, os militares da ativa, da reserva remunerada e reformados das Forças Armadas. O militar contribui para financiar os benefícios pensionais atuais e, também, para que seus dependentes façam jus à pensão, quando de seu óbito.

No dia 28 de dezembro de 2000, ficou estabelecido, por meio da Medida Provisória nº 2131/2000, que os militares transferidos para a reserva remunerada, até a citada data, e os da ativa, que usufruíam dos benefícios da referida Lei de Pensões, obrigatoriamente deveriam contribuir com 1,5% dos seus vencimentos/proventos, mensalmente.

Tal determinação foi inserida pela Medida Provisória nº 2215-10/2001, de 31 de agosto de 2001, regulamentada pelo Decreto nº 4.307 de

18 de julho de 2002. A citada MP, em seu artigo 31, especifica que:

“Fica assegurada aos atuais militares, mediante contribuição específica de um vírgula cinco por cento das parcelas constantes do art. 10 desta Medida Provisória, a manutenção dos benefícios previstos na Lei nº 3.765, de 1960, até 29 de dezembro de 2000.”

Em seu §1º, do mesmo artigo, está estabelecida a possibilidade de ocorrer a renúncia da contribuição específica de 1,5%, em caráter irrevogável, que deveria ser expressa até 31 de agosto de 2001.

Os que optaram pela renúncia, assinaram, na época, uma Declaração de Beneficiário em Aditamento (DBA), manifestando sua vontade de não contribuir com a citada parcela. Os dependentes que se beneficiariam da contribuição são os abaixo discriminados:



- a) as filhas de qualquer condição: solteiras, casadas, separadas judicialmente, divorciadas, mesmo que maiores de idade e recebam remuneração, habilitadas à pensão inicial, por reversão ou por transferência, de acordo com o art. 31 da Medida Provisória nº 2.215-10/2001;
- b) mãe viúva, solteira ou desquitada, pai inválido ou interdito;
- c) netos, órfãos de pai e mãe, nas mesmas condições dos filhos;
- d) irmãs solteiras, viúvas ou desquitadas;
- e) irmãos menores mantidos pelo contribuinte, ou maiores interditos ou inválidos; e
- f) beneficiário instituído que vivia na dependência do militar e que não seja do sexo masculino e maior de 21 anos, salvo se for interdito ou inválido.

Passados alguns anos, em 2016, através do Parecer nº 21/2015/Consultoria Jurídica Adjunta do Comando da Marinha/Controladoria-Geral da União/Advocacia-Geral da União e a divulgação no BONO ESPECIAL nº 667, de 12 de setembro de 2016, os militares **que NÃO possuíam ou tinham deixado de possuir quaisquer das pessoas que se beneficiariam com a referida contribuição** tiveram a oportunidade de cancelar a contribuição da parcela MNT LP 1,5% de seus bilhetes de pagamento.

Mais tarde, o BONO GERAL nº 044, de 17 de janeiro de 2019, divulgou que o Parecer nº 771/2018/Consultoria Jurídica do Ministério da Defesa/Controladoria Geral da União/Advocacia-Geral da União, em um novo entendimento, fixou que a renúncia à contribuição específica de 1,5% poderia ser exercida, mesmo após o prazo, 31 de agosto de 2001, previsto no §1º do art. 31 da Medida Provisória nº 2.215-10, inclusive pelos militares **que possuíam quaisquer daquelas pessoas que poderiam vir a se beneficiar, no futuro, com a referida contribuição**. Tal Informação foi novamente reforçada pelo BONO GERAL nº 250, de 5 de março de 2021.

A renúncia do veterano à contribuição de 1,5% deverá ser solicitada por meio de Requerimento, que deverá ser apresentado no modelo constante na página do SVPM, no menu Facilidades/Formulários, devidamente instruído com cópia do cartão de identidade. Para o deferimento, é necessário que a assinatura no Requerimento seja igual à da cópia do documento de identidade. É importante ressaltar que a renúncia é irrevogável; ou seja, uma vez deferida, não há a possibilidade de o militar, no futuro, requerer voltar a contribuir.

Os valores a serem ressarcidos aos veteranos que obtiverem o “DEFERIDO” em seus requerimentos retroagirão à data protocolada na entrada do requerimento no SVPM/OMAC.

Caso o veterano esteja impossibilitado de assinar o requerimento, seu representante legal deverá apresentar uma procuração com poderes específicos para renunciar direitos junto à Marinha do Brasil, conforme art. 114 do Código Civil, que deve ser entregue junto com o Requerimento. A assinatura do Procurador deverá ser igual à da cópia do documento de identidade encaminhado, anexando, também, cópia do cartão de identidade do veterano.

Importante, também, é frisar que a contribuição específica de 1,5% assegura a acumulação por parte dos beneficiários de duas pensões militares ou de uma pensão militar com proventos de disponibilidade, reforma, vencimentos, aposentadoria ou pensão proveniente de um único cargo civil. São considerados para fim de acumulação os benefícios pagos pelo INSS, alínea b, do artigo 1.1, da DGPM-324 (1ª Revisão).

Os requerimentos anteriormente indeferidos poderão ser reapresentados para nova análise. Visto a enorme importância da contribuição do 1,5% na manutenção de benefícios aos dependentes do veterano, este Serviço sente-se na obrigação de manter os veteranos da Marinha do Brasil informados do impacto provocado pela ausência dessa contribuição para a harmonia familiar.

A arte de saber ouvir

1ºSG-AD Cleonara Santos Rocha Oliveira | 1ºSG-ES Everton Duarte Ribeiro

Pode-se dizer que o “ouvir” de quem atua em uma ouvidoria compreende uma arte: “a arte de saber ouvir!” Isso porque, dentre as atividades de uma ouvidoria, têm-se o ouvir aos que a ela se dirigem, seja para reclamar, elogiar, informar-se, sugerir ou denunciar. Não se trata de um ato passivo! Ao contrário, é ativo, atento e cuidadoso! Mas, afinal de contas, que arte é essa? Com a palavra, aqueles que atuam na ouvidoria do SVPM, exercendo esse ofício:

Ouve-se para responder, de modo adequado, a demanda do usuário; para obter um *feedback* do serviço prestado; para perceber a necessidade de melhorias; para mediar conflitos; para qualificar adequadamente a expectativas do usuário; ouve-se... Afinal de contas, a ouvidoria é um canal de diálogo que deve permitir a participação do usuário na gestão organizacional!

Enquanto setor de pós-atendimento, a ouvidoria apresenta peculiaridades próprias em face de seu objeto de análise: as manifestações recebidas! Além dos aspectos objetivos dessa, tem que lidar com a subjetividade dos que a ela recorrem, sendo essencial, portanto, ter uma escuta qualificada, que dê conta dos aspectos objetivos de uma manifestação, mas também dos aspectos subjetivos que permeiam todo e qualquer processo de interação e comunicação humana. Em face do emprego crescente da tecnologia da informação, a “escuta” em uma ouvidoria não vem se dando somente por meio do atendimento presencial, mas também intermediado pelos recursos tecnológicos nos quais, na maioria das vezes, prevalece a comunicação escrita do usuário. Nessa, a “escuta” precisa ser feita por meio da “leitura” qualificada da manifestação recebida. Pode-se dizer que vários são os órgãos sensoriais empregados por aqueles que atuam na área, sendo essencial, além do **conhecimento técnico adequado** para lidar com os aspectos objetivos da manifestação recebida, sensibilidade humana para lidar com os aspectos subjetivos que

se fazem presentes, inclusive nas manifestações escritas. É desse equilíbrio que emerge essa arte!

É preciso dar respostas objetivas as demandas apresentadas pelo usuário, respeitando os princípios de **legalidade e impessoalidade previstos na Constituição Federal**. Cabe ressaltar que o usuário demanda efetividade em relação à demanda apresentada. Entretanto, por vezes, pelo fato de já ter passado por um primeiro atendimento, ao se reportar à ouvidoria, para registrar uma manifestação, expressa diversos afetos, tais como sentimento de insatisfação. Por vezes, há relatos de questões pessoais. Acrescenta-se, o contexto cultural e questões psicossociais, bem como o momento de vida por qual o usuário pode estar passando. Atenção, empatia, paciência, tolerância e imparcialidade são fundamentais por parte dos que atuam na ouvidoria, além do conhecimento técnico adequado dos processos e procedimentos administrativos da instituição. O usuário pode, inclusive, apresentar dificuldade de expressar adequadamente a sua demanda, seja por alguma dificuldade vivenciada, ou mesmo por desconhecer os processos e funcionamento da instituição. Por isso, é fundamental, por parte dos que atuam na área, a escuta qualificada!

A arte de ouvir confunde-se com uma das mais sublimes funções da ouvidoria: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, que prescindem de uma escuta ativa, acolhedora e humanizada!

A importância de um bom atendimento ao público

3ºSG-ES Rodrigo Jorge **Contreiras** Cesar

No âmbito da Administração Pública, o bom atendimento ao público é de suma importância. Nesse contexto, é necessário discorrer sobre a noção de um processo em geral; o conceito de processo administrativo, o princípio da eficiência que o rege e o atendimento ao público como parte de um todo.

Primeiramente, um processo é composto de várias etapas. Ele é como se fosse uma máquina, onde tudo precisa estar funcionando da melhor forma possível para que ao final se tenha um produto com garantia de qualidade. Para que cada fase funcione de maneira adequada, há procedimentos que as padronizam. Nesses procedimentos, são padronizadas as ações realizadas para que se obtenha um determinado produto, podendo ser esse o final ou o que será usado em todo tempo. Assim, é notória a importância da rotina produtiva funcionar bem em todas as suas etapas.

Em segundo lugar, é preciso entender que o processo administrativo, como o processo supracitado, precisa ter suas etapas bem definidas para que ao final tenha um produto de qualidade para o usuário. Antes, é importante conceituar o processo administrativo. Ele está relacionado com as atividades da Administração Pública, que tem como objetivo alcançar fins específicos previstos em legislações diversas. Desse modo, sem o processo administrativo, as ações do Estado não seriam uniformes e baseadas em princípios legais que dão a sua validação. Dentre os princípios que regem um processo administrativo, encontra-se o da eficiência. Cabe ressaltar que esse princípio está relacionado intrinsecamente com a celeridade do processo.

Posteriormente, é de suma importância entender que o atendimento ao público é uma etapa dentro do processo administrativo e que, em todas as etapas, é necessário profissionalismo e eficiência para que se atinja o resultado com êxito, ou seja, o usuário fique satisfeito. Para isso, pode-se adotar alguns procedimentos como: buscar entender aquele usuário individualmente; mostrar o prazer de estar servindo; manter a comunicação com segurança, clareza, objetividade e transparência; e acompanhar o problema do usuário até que ele seja resolvido. Nessa etapa, devemos ter a consciência de que o ser humano é o grande diferencial, de tal maneira que o fator motivação é considerado fundamental.

Diante do exposto, a Gestão da Qualidade no serviço público se resume a busca de uma maior eficiência (celeridade) na prestação dos serviços, e precisa estar em melhoria contínua, tendo como finalidade à efetiva satisfação de “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”. Nesse viés, um bom atendimento ao usuário dos serviços públicos surte efeito em curto prazo e faz toda a diferença na consolidação da imagem da Instituição.

A Ouvidoria

1ºSG-ES **Everton** Duarte Ribeiro | 3ºSG-AD **Victória** Shalon Almeida da Mota Silveira Soares

Tendo como uma de suas principais atribuições receber, examinar e responder, com o apoio dos setores competentes, os diversos tipos de manifestações que recebe, tais como reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, a ouvidoria exerce um importante papel no controle e aprimoramento dos serviços. Enquanto canal de interlocução direta do usuário, bem como do cidadão em geral, com a Direção do SVPM, permite a participação do usuário na gestão organizacional. Todas as informações contidas nos diversos tipos de manifestações são analisadas e podem se tornar em oportunidade de melhorias, servindo de subsídios para a revisão de processos.

Vários são os canais empregados pela ouvidoria para o recebimento de manifestações, entretanto devido ao atual cenário de pandemia, o atendimento presencial encontra-se suspenso, desde março de 2020. Cabe ressaltar que, no início da pandemia, houve um aumento significativo de manifestações recebidas por meio remoto, dentre as quais, diversas dúvidas em face das mudanças que se fizerem necessárias na rotina de atendimento do SVPM. Também houve, no início da pandemia, o encaminhamento de inúmeras demandas, não afetas à ouvidoria, direcionadas de modo indiscriminado pelo usuário que, de repente, viu-se com restrições para comparecer ao SVPM, evidenciando que se faziam necessárias adequações face aos desafios impostos. Pode-se dizer que a ouvidoria serviu como um termômetro, antecipando a necessidade de promover algumas adequações em face do momento vivenciado, muitas das quais, já adotadas. Cabe ressaltar que, em 2020, foram recebidas 10.870 manifestações. Em comparação com o ano anterior (2019),

em linhas gerais, não houve alteração significativa no quantitativo de manifestações recebidas; e sim, a migração do canal de entrada presencial para o remoto, tendência essa que se mantém em 2021.

Dentre as ações adotadas, em 2021, foi aberto um novo canal para o recebimento de demandas por meio remoto, muitas das quais, recebidas, até então, somente de modo presencial ou pelos correios. Cabe ressaltar que muitos usuários dos serviços prestados fazem parte do grupo de risco, seja pela idade ou por alguma comorbidade, ou ainda a conjunção desses dois fatores. Nesse cenário, evidencia-se a importância da ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão organizacional, que também atua no reconhecimento das demandas apresentadas pelo usuário e elaboração de respostas rápidas. Cabe ressaltar que se trata de um processo contínuo, que pressupõe a participação do usuário. Nesse sentido, usuário, conte com a ouvidoria do SVPM! Manifeste-se por meio desse canal!

A Responsabilidade Socioambiental na Gestão das Instituições Públicas

3ºSG-ES Luis Fernando **Guedes** Gonçalves Júnior

Até algum tempo atrás, as organizações estavam orientadas apenas para os seus próprios negócios. Essa orientação gradativamente deixou de ser interna para se projetar externamente em direção ao ambiente de negócios (CHIAVENATO, 2004).

As instituições privadas e públicas começaram adotar uma série de medidas para tentarem contornar os problemas socioambientais, como os impactos das mudanças climáticas, que a Globalização trouxe em seu bojo. Elas estão buscando seguir os princípios ambientais, visando aplicação da responsabilidade socioambiental.

A responsabilidade socioambiental

A responsabilidade socioambiental representa o grau de obrigações que uma organização assume, por meio de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade, à medida que procura atingir seus próprios interesses sem prejudicar o meio ambiente. Em suma, ela representa a obrigação da organização de adotar políticas e assumir decisões/ações que beneficiem a sociedade e o meio ambiente.

A responsabilidade social significa a obrigação gerencial de tomar ações que protegem e melhoram o bem-estar de toda a sociedade e os interesses organizacionais especificamente.

Os gestores devem buscar alcançar objetivos organizacionais e objetivos societários. É crescente a discussão acerca dos problemas ambientais, e se veem pressionados a se adequarem às exigências de um mercado, de uma sociedade e até mesmo de uma legislação mais empenhada na concretização da responsabilidade socioambiental (MARION, 2013).

Os princípios ambientais

A Constituição de 1988 trouxe um capítulo próprio relacionado ao Meio Ambiente, o que demonstra uma evolução importante para busca de um país mais sustentável. No nosso ordenamento, doutrinadores do universo jurídico e estudiosos do meio ambiente trazem vários princípios importantes sobre o tema, entre eles:

Princípio do direito à sadia qualidade de vida:

Não basta o homem viver ou conservar a vida. É justo buscarmos e conseguirmos a “qualidade de vida”. A Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, na Declaração Rio de Janeiro/92, afirmou que os seres humanos “tem direito a uma vida saudável”.

“A saúde dos seres humanos não existe somente numa contraposição a não ter doenças diagnosticadas no presente. Leva-se em conta o estado dos

elementos da Natureza – águas, solo, ar, flora, fauna e paisagem – para aquilatar se esses elementos estão em estado de sanidade e de seu uso advenham saúde ou doenças e incômodos para os seres humanos.” (MACHADO, 2003, p. 48)

Princípio do desenvolvimento sustentável:

A utilização dos recursos naturais deve ser racional, de forma a garanti-los às presentes e futuras gerações. Em resumo: desenvolver e conservar.

A CF consagra este princípio em dois momentos:

“Art. 225 todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações”. Art. 170 “a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: ...VI – defesa do meio ambiente”.

As medidas socioambientais na administração pública

Diante da busca de ações que velem pela responsabilidade socioambiental e pelos princípios ambientais emanados na CF, o Governo Federal criou a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), que é um programa do Ministério do Meio Ambiente que objetiva estimular os órgãos públicos do país a implementarem práticas de sustentabilidade. A adoção da A3P demonstra a preocupação do órgão em obter eficiência na atividade pública, enquanto promove a preservação do meio ambiente. Ao seguir as diretrizes estabelecidas pela Agenda, o órgão público protege a natureza e, em consequência, consegue reduzir seus gastos.

O Programa A3P é destinado aos órgãos públicos das três esferas: federal, estadual e municipal; e aos três poderes da República: executivo, legislativo e judiciário. É uma agenda voluntária – não existe norma impondo e tampouco sanção para

quem não segue as suas diretrizes. Mas a adesão ao Programa é cada vez maior por dois motivos:

1. Adotar uma agenda ambiental no órgão é uma exigência dos tempos modernos, quando a população do planeta se vê diante de uma crise provocada pelas mudanças climáticas e o aquecimento global. O que fazer para evitar que a catástrofe anunciada seja maior ainda? Usar de forma racional os recursos naturais; e
2. A sociedade exige da administração pública a implementação de práticas que tenham como princípio a sustentabilidade do planeta, que são as diretrizes da A3P.

A maior parte dos órgãos públicos já adota procedimentos considerados sustentáveis. Em diversas instituições, a coleta seletiva, por exemplo, é uma prática comum; em algumas, foi adotado sistema para evitar o desperdício de água; outras estabeleceram que toda licitação será dentro de critérios de sustentabilidade. O que o Programa A3P fez foi sistematizar em eixos temáticos aquilo que é fundamental para um projeto de sustentabilidade, hoje disperso em diversos órgãos. São seis eixos: Uso dos recursos naturais; Qualidade de vida no ambiente de trabalho; Sensibilização dos servidores para a sustentabilidade; Compras sustentáveis; Construções sustentáveis; e Gestão de resíduos sólidos.

A A3P fornece assistência técnica aos seus parceiros de sustentabilidade, os órgãos públicos que implantaram a Agenda. A formalização da parceria entre o MMA e o órgão público se dá pela assinatura de documento intitulado Termo de Adesão – a burocracia é mínima e o processo dura em média dois meses.

O Programa A3P integra o Departamento de Educação e Cidadania Ambiental (DEC) que, por sua vez, faz parte da Secretaria de Biodiversidade (SBio) do Ministério do Meio Ambiente.

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), órgão da Administração Pública Direta brasileira, na busca de seguir os preceitos emanados na A3P, vêm adotando as seguintes medidas:

1. A criação da Ordem Interna 50-22A, a qual normatiza a medidas socioambientais a bordo e implementa o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) do SVPM;
2. A criação da Portaria 313/2018, que designa a Comissão de militares e servidores civis para atuarem como agentes supervisores nas Coletas Seletivas Solidárias de Resíduos Recicláveis Descartados do SVPM;
3. A introdução à Campanha de Coleta de Pilhas e Baterias dentro da OM, visando descarte adequado do material;
4. A introdução do processo de descarte do óleo usado, destinando o mesmo a uma empresa em troca de material de limpeza;
5. A implementação da Campanha do Agasalho, dando auxílio a asilos e orfanatos;
6. A implementação das Campanhas de Alimentos não perecíveis e de Materiais de higiene cujos materiais são recolhidos e destinados a asilos e orfanatos;
7. A introdução da Campanha de Brinquedos, que também é destinada a orfanatos; e
8. A implementação da “Campanha Use a Sua Caneca”, responsável pela distribuição de canecas aos militares de bordo, visando evitar o uso de corpos descartáveis, que possuem o seu processo de decomposição no meio ambiente bem longo.

Conclusão

Vimos que, no cenário atual, as instituições públicas e privadas estão adotando medidas de Gestão Socioambiental em seus ambientes de trabalho, além de seguirem as legislações sobre o assunto.

Cabe à sociedade e aos gestores manterem tal mentalidade, para que as gerações futuras possam ter uma vida mais equilibrada e sadia.

Ressaltamos ainda, a importância do SVPM em disseminar, por meio de suas atitudes internas, a responsabilidade socioambiental.

Comunicação de Falecimento à Marinha do Brasil

CT (QC-IM) Leonardo Luiz da **Fonseca** Rocha

Mediante a ocorrência do óbito do veterano, pensionista, ex-combatente ou anistiado político, qualquer pessoa, familiar ou não, poderá realizar a comunicação do óbito comparecendo a **Sede do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), Postos de Atendimento Avançados (PAA) ou Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC)**, com os documentos originais e as respectivas cópias. Os documentos exigidos no atendimento presencial são Certidão de Óbito e Documento de Identificação do declarante. Poderá, ainda, realizar comunicado para o e-mail svpm.atendimento@marinha.mil.br, tendo como anexo a Certidão de Óbito, que deverá possuir, obrigatoriamente, selo de

fiscalização eletrônica. A tempestiva comunicação do óbito constitui uma ação de suma importância, tendo em vista a necessidade de bloqueio do pagamento, bem como permitir a habilitação de possíveis beneficiários.

Cabe ressaltar que, caso haja movimentação parcial/integral dos pagamentos depositados, após a data do falecimento do veterano/pensionista/ex-combatente/anistiado político por familiares ou terceiros, poderá ser configurado crime militar, desencadeando a instauração de competente Inquérito Policial Militar (IPM). O ilícito, se comprovado, acarretará a responsabilização criminal e civil do autor, além do ressarcimento da dívida ao erário pelo valor atualizado.

Observação

Ocorrendo o falecimento em hospital naval, esta OM fará as comunicações necessárias e poderá também dar as orientações preliminares. Caso o militar veterano esteja exercendo Tarefa por Tempo Certo, deverá ser informado o óbito à OM, onde o militar servia, que fará as comunicações aos órgãos que devam tomar conhecimento, dando início a todas as providências.

Habilitação Judicial da Companheira e a Importância da Adequada Declaração de Beneficiários pelo Militar

1ºTen (RM2-T) **Gabriela Maria Negreiros** Albuquerque

Um dos casos mais recorrentes de judicialização envolvendo habilitação à pensão militar refere-se à situação da companheira, isto é, de quem possuía união estável com o instituidor que veio a óbito.

Com efeito, muitas vezes a companheira não integra o rol de beneficiários declarados pelo instituidor e não consegue fazer prova mínima de seu relacionamento (apresentando, por exemplo, comprovante de residência em comum, conta bancária conjunta, certidão de casamento religioso, dentre outros documentos), gerando o indeferimento de seu requerimento administrativo de habilitação.

Cumprido frisar que embora a Lei 3.765/60 preveja a companheira como beneficiária de primeira ordem de prioridade, exige que a mesma tenha sido designada em declaração de beneficiários preenchida pelo militar ou, não sendo designada, que faça a prova da união estável. Veja-se a redação do artigo 7º, I, “a” da referida norma:

“Art. 7º - A pensão militar é deferida em processo de habilitação, com base na declaração de beneficiários preenchida em vida pelo contribuinte, na ordem de prioridade e nas condições a seguir:

I - primeira ordem de prioridade:

*a) cônjuge ou **companheiro designado ou que comprove união estável** como entidade familiar;” (Grifamos)*

Assim, em consonância com o princípio da legalidade estrita, caso a companheira não preencha os requisitos prescritos em lei, não será possível sua habilitação administrativa.

Por conseguinte, é comum que as companheiras que tiveram seu requerimento administrativo indeferido ingressem com ação judicial com o escopo de obter sua habilitação através de decisão do Poder Judiciário.

Nesse ponto, oportuno se faz ressaltar que a união estável é constitucionalmente reconhecida e protegida enquanto entidade familiar, porém, para ser caracterizada como tal, deve apresentar os requisitos elencados no artigo 1.723 do Código Civil.

Na seara judicial, compete ao juiz avaliar as provas e argumentos trazidos pelas partes e, a partir de seu livre convencimento motivado, decidir acerca do direito invocado pela companheira.

Caso o Poder Judiciário julgue procedente a ação movida pela companheira, determinando sua habilitação e reconhecendo seu direito à percepção da pensão militar, caberá ao SVPM elaborar o Título de Pensão Militar em cumprimento à decisão judicial.

Ocorre que, não raro, já existem outros beneficiários habilitados na pensão (por exemplo, filhos do instituidor), de modo que a habilitação

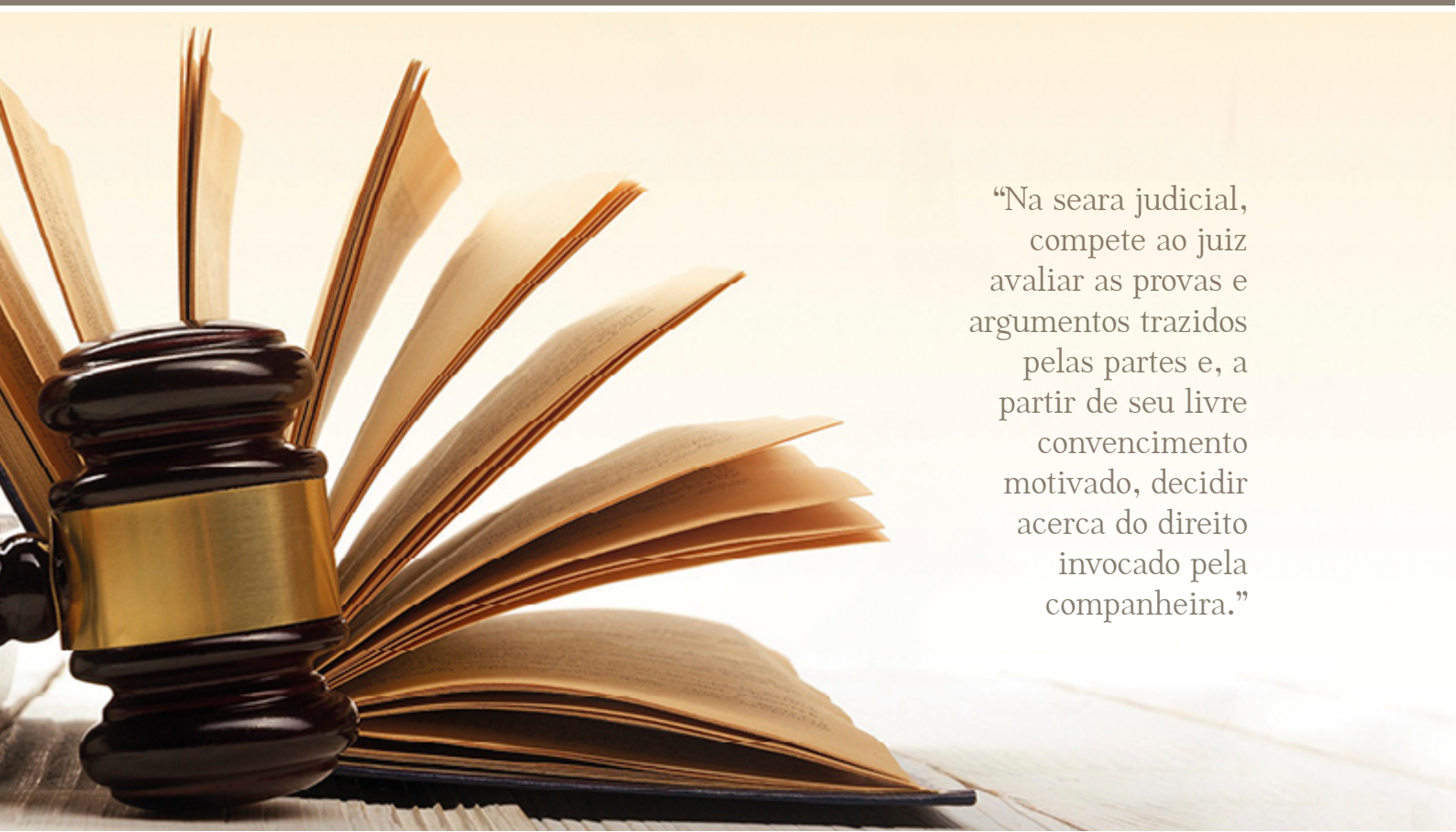
da companheira irá gerar a necessidade de alteração na cota dos demais beneficiários ou, por vezes, até a incorporação de suas cotas pela companheira (caso os filhos habilitados sejam filhos em comum da companheira com o instituidor, por exemplo).

Além da alteração nas cotas, a habilitação da companheira também faz surgir para os beneficiários já habilitados o dever de restituir ao erário os valores recebidos a maior. Esses valores correspondem às quantias recebidas antes da habilitação judicial da companheira e que deveriam ter sido com ela compartilhadas.

Cite-se como exemplo ilustrativo o caso de um instituidor que faleceu e deixou uma filha de um relacionamento anterior. Pode ocorrer que o juiz determine que a companheira tenha direito a receber a pensão, desde a data do protocolo do requerimento administrativo, e, nesse

caso, a filha deverá restituir o valor que recebeu de forma integral durante esse período. Isto é, metade do valor da pensão desse período deve ser devolvido ao erário, pois corresponde justamente à cota devida à companheira.

Diante disso, verifica-se a importância de o militar manter seu cadastro atualizado junto ao SVPM. A partir dessa simples prática, afasta-se o desgaste causado aos familiares e principalmente à companheira que, não conseguindo comprovar administrativamente a união estável, dependerá de provimento judicial para sua habilitação. A adequada atualização ainda resulta em relevante economia aos cofres públicos na medida em que evita a provocação do Poder Judiciário e subsequente atuação administrativa, que envolve não apenas a defesa no processo, mas também todas as etapas necessárias ao cumprimento de decisões judiciais.



“Na seara judicial, compete ao juiz avaliar as provas e argumentos trazidos pelas partes e, a partir de seu livre convencimento motivado, decidir acerca do direito invocado pela companheira.”

Espólio e Prescrição

1ºTen (T) Mariana Manhente Martinez

Espólio é o conjunto de bens, direitos e obrigações da pessoa falecida. Quando ocorre o falecimento de veterano militar/civil, ex-combatente ou pensionista, os herdeiros possuem o direito de obterem as informações financeiras do espólio, pois poderá existir crédito a receber ou débito a ser ressarcido ao erário, em razão de depósito indevido após o óbito.

A herança figura-se como um todo unitário, ainda que vários sejam os herdeiros. Isso significa que, até o momento da partilha, o direito dos coerdeiros, quanto à propriedade e à posse da herança, será indivisível e regular-se-á pelas normas relativas ao condomínio. Na prática, possibilita que apenas um dos herdeiros solicite as informações de espólio, por meio de requerimento administrativo, embora os demais permaneçam inertes.

A legislação prevê o prazo de até 5 (cinco) anos para o pagamento de valores pela Administração Pública. Esse prazo é denominado de prescrição quinquenal e ela não irá extinguir o direito em si, mas o atingirá indiretamente, pois, uma vez extinta a possibilidade de cobrar o direito, esse ficará prejudicado e, por conseguinte, não será possível qualquer pagamento administrativo pela Administração Naval.

A prescrição existe para criar segurança jurídica e estabilidade nas relações sociais. A legislação atual não admite, em regra, que uma pessoa possua uma pretensão capaz de ser reivindicada indefinidamente no tempo. Dentre essas pretensões, destaca-se o direito dos herdeiros aos valores devidos e não pagos aos falecidos, valores esses que compõem os créditos de espólio.

O termo inicial da prescrição dos valores de espólio é a data do óbito de quem possuía efetivamente o direito a receber os valores, porque

é nesse momento, com a abertura da sucessão, que ocorre a transferência da titularidade do direito para os herdeiros. O prazo para requerer tal direito deriva do reconhecimento, ainda que por ficção jurídica, da transmissão imediata e automática do domínio e posse de herança aos herdeiros legítimos e testamentários, no instante do falecimento.

Quanto aos créditos devidos, a prescrição reprime a inércia e impele ao titular do direito tomar as providências que possibilitem o exercício de seu direito em um período de tempo razoável. No caso dos espólios, compete ao herdeiro ou ao inventariante nomeado solicitar as informações de espólio e fornecer os documentos necessários ao pagamento e, dessa forma, promover as medidas necessárias para evitar o perecimento de direitos relacionados ao inventário.

Não há o que se falar em interrupção da prescrição, em razão da distribuição de inventário, por sua natureza jurídica ser de procedimento de jurisdição voluntária, inexistindo lide ou despacho de citação. Tampouco constitui causa de suspensão da prescrição a demora do inventariante em não providenciar as medidas cautelares necessárias para o depósito judicial dos valores, durante o prazo estabelecido para extinção do seu direito, consoante o artigo 5º do Decreto 20.910/32, razão pela qual o fato de existir inventário judicial protocolado

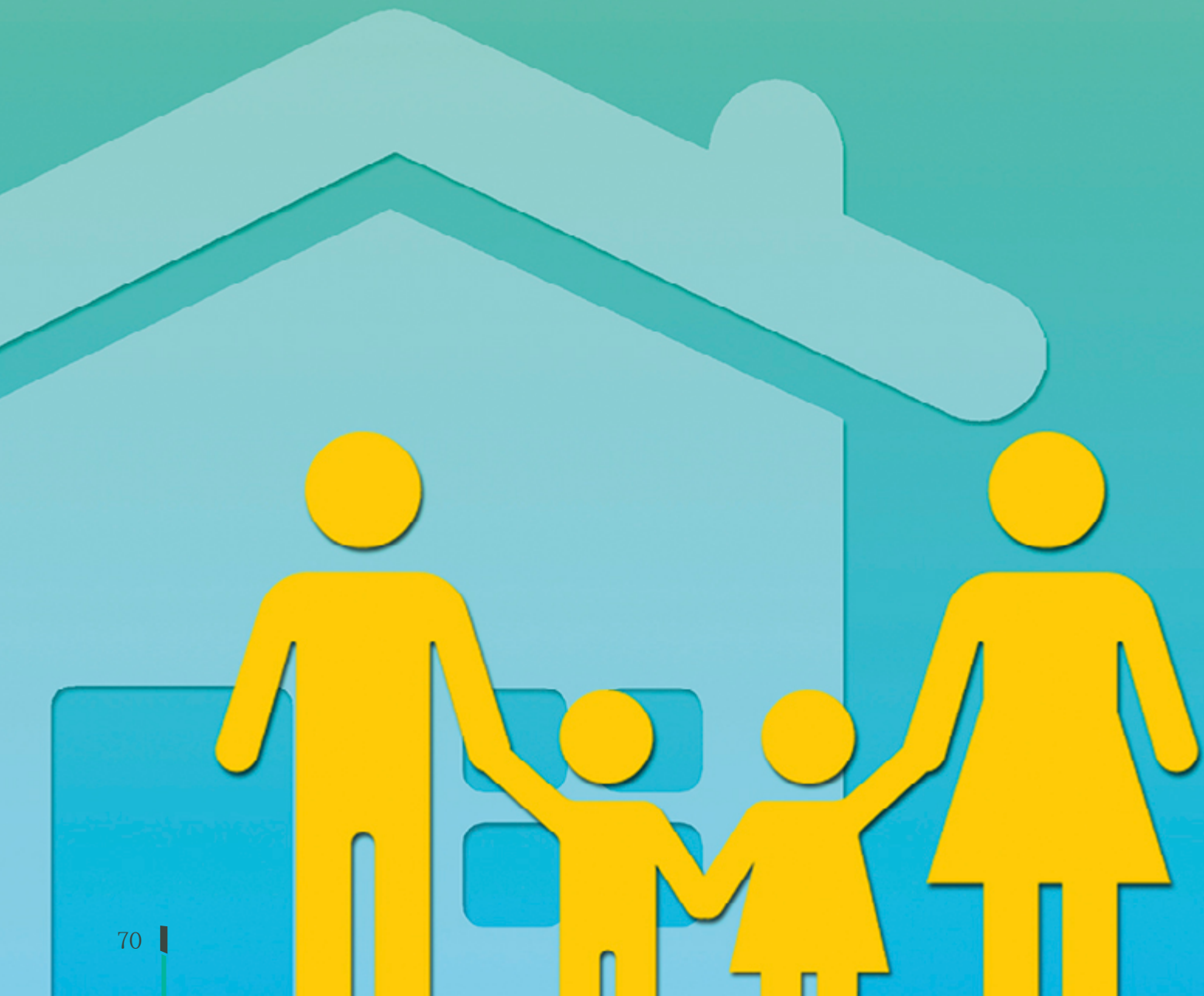
dentro do prazo não justifica os herdeiros que-
darem-se inertes por mais de 5 (cinco) anos
para fornecer os documentos necessários ao
pagamento administrativo.

Diante da possibilidade de prescrição dos va-
lores, impõe-se aos herdeiros fornecer todos os
documentos necessários ao deferimento do pa-
gamento administrativo até 5 (cinco) anos após
o óbito do(a) inventariado(a), a fim de não se
configurar a prescrição quinquenal prevista no
artigo 1º do Decreto 20.910/32 e artigo 3º do
Decreto-lei nº 4.597/1942, a qual confere segu-
rança jurídica à administração pública.

Em atenção ao princípio da legalidade, ao admi-
nistrador naval cabe apenas gerenciar as verbas

públicas, vedados quaisquer atos que impli-
quem renúncia a direitos do Poder Público ou
que injustificadamente onerem a sociedade sem
previsão legal, em atenção ao interesse público,
que, por sua vez, deve preponderar sobre o inte-
resse do particular.

Face ao exposto, é de suma importância aos her-
deiros pleitear seus direitos e fornecer, até 5 anos
após o óbito, todos os documentos necessários ao
pagamento administrativo das verbas vencidas e
não pagas, porque a inércia dos interessados por
prazo superior ao previsto pela legislação vigen-
te inviabiliza o pagamento administrativo dos
valores, em atenção aos princípios da suprema-
cia do interesse público e da segurança jurídica.





Reflexos da União Estável Declarada pelo Juízo Competente

1ºTen (RM2-T) **Ranna** Rannuai Rodrigues Silva

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 226, §3º, reconhece a união estável entre o homem e a mulher como entidade familiar, devendo a lei facilitar sua conversão em casamento. Seguindo a conceituação do texto constitucional, dispõe o Código Civil de 2002, *in verbis*: “Art. 1.723. É reconhecida como entidade familiar a união estável entre o homem e a mulher, configurada na convivência pública, contínua e duradoura e estabelecida com o objetivo de constituição de família”.

Observa-se que o legislador não delimitou traços precisos para configurar o instituto da união estável, apenas pontuou a convivência duradoura, pública, contínua e estável entre homem e mulher, que predispõe a existência de um vínculo de afeto com o fim de constituir família. Dessa forma, difere do casamento, em razão da lei não exigir para sua configuração um ato formal ou documentação. Por conta disso, torna-se complexa a verificação documental de um contexto fático-probatório de uma união com caráter familiar, no momento em que se analisa um pleito de habilitação para pensão militar, civil ou de ex-combatente.

É possível a formalização da união estável, por meio de escritura pública, sendo possível também que o Poder Judiciário reconheça uma união duradoura com o intuito de constituir família e a declare por meio de uma ação de reconhecimento de união estável, ainda que haja o óbito de um ou ambos ex-conviventes.

Ademais, é concebível, de igual forma, a dissolução de união estável por meio judicial ou, se consensual, por escritura pública.

A evolução do ordenamento jurídico de proteção da família e reconhecimento de direitos do companheiro(a) evidencia-se no julgado abaixo do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, que em sede de Apelação Cível dispôs: “Com a promulgação da novel Carta Política de 1988, as distinções existentes entre o cônjuge e a companheira foram abolidas, assegurando-se a esta última os mesmos direitos até então garantidos, tão somente, ao primeiro (artigos 201, V e 226, parágrafo 3º da C.F. de 1988). Prova documental que faz certa a convivência da Apelada com o de cujus, em relacionamento estável (convivência *more uxorio*) e público. Direito à percepção da pensão militar, pela companheira, face ao disposto na Constituição Federal em vigor.” (Tribunal Regional Federal da 5ª Região TRF-5 - Apelação Cível: AC 399242 CE 2002.81.00.009402-3).

No que concerne a ação judicial de reconhecimento (ou dissolução) de união estável, o Código de Processo Civil de 2015, em seu artigo 53, inciso I, trouxe uma inovação quanto ao foro para ajuizamento da demanda, ao estabelecer que para as ações de divórcio, separação, anulação de casamento e reconhecimento ou dissolução de união estável será competente o foro: a) de domicílio do guardião de filho incapaz; b) do último domicílio do casal, caso não haja filho incapaz; c) de domicílio do réu, se nenhuma das

“É possível a formalização da união estável, por meio de escritura pública, sendo possível também que o Poder Judiciário reconheça uma união duradoura com o intuito de constituir família e a declare por meio de uma ação de reconhecimento de união estável, ainda que haja o óbito de um ou ambos ex-conviventes.”

partes residir no antigo domicílio do casal ou, d) de domicílio da vítima de violência doméstica e familiar, nos termos da lei 11.340/2006, a Lei Maria da Penha. Anteriormente, consoante determinava o artigo 100, inciso I do Código de Processo Civil (CPC) de 1973, era o foro do domicílio da mulher competente para as ações de separação e divórcio. As ações de reconhecimento de união estável seguiam essa disposição.

Ponto mais importante acerca da competência é que tal pleito judicial é demandado na justiça comum (aquela que não é especializada), que se divide em Justiça Federal e Justiça Estadual, sendo esta última especificamente competente para meramente declarar união estável, por meio das Varas de Família. Ocorre que a Justiça Estadual apenas pode se limitar a declarar a união estável, sem estender a decisão a reflexos previdenciários, no caso, determinação de implementação de pensão por morte pela União. Tal decisão judicial teria validade apenas para reconhecer a união dos conviventes, haja vista a União Federal não integrar a relação processual em hipótese e assim não poder ser alcançada pela coisa julgada, conforme artigo 506 do CPC de 2015: “Art. 506. A sentença faz coisa julgada às partes entre as quais é dada, não prejudicando terceiros”.

Destarte, para fins de reconhecimento judicial da união estável cumulado com percebimento de pensão por morte, impõe-se o ajuizamento da lide perante a Justiça Federal, uma vez que a competência nesse caso é determinada pela União como parte. É o que consagra o inciso I, artigo 109 da CRFB/1988, a saber: “Aos juízes federais compete processar e julgar: I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na

condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho”.

Impende destacar que nesses casos nos quais se pretende o reconhecimento da união estável com benefício previdenciário, a competência para julgamento é da Justiça Federal, sem que haja usurpação de competência da Justiça Estadual, consoante entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ): “A competência para apreciar o reconhecimento da união estável, nas ações em que se busca a concessão de benefício previdenciário é do Juízo Federal. Em tais hipóteses, a questão acerca da caracterização da união estável é enfrentada como uma prejudicial de mérito, não havendo que se falar em usurpação da competência do Juízo da Vara de Família”. (AgInt no AREsp 1175146/RJ, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 14/09/2020, DJe 18/09/2020).

Diante do exposto, conclui-se que a Justiça Estadual mantém sua competência para processar e julgar as causas que versem sobre declaração de união estável. Todavia, causas que, além disso, tenham reflexos previdenciários e interesse de agir da União deverão ser demandadas perante a Justiça Federal.

De forma a obter uma prestação jurisdicional e administrativa adequada e eficiente, é importante para aquele que pretende ver declarada sua união estável perante o Poder Judiciário bem como obter a concessão do benefício previdenciário da pensão por morte, seja pensão militar, civil ou de ex-combatente, a interposição da ação perante o juízo apropriado.

Estágio de Qualificação de Gestão para Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas da Marinha do Brasil

1ºTen (RM2-T) **Thalyta Costa Martins**

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) atende ao seu público-alvo distribuído por todo o país. Isso se dá por meio de seus Postos de Atendimento Avançados (PAA), localizados em áreas estratégicas da área metropolitana do Rio de Janeiro, e das Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC) e Organizações Recadastradoras (OREC), situadas nas áreas de jurisdição dos Distritos Navais pelo Brasil afora.

Tendo como objetivo o gerenciamento das demandas advindas dos veteranos e pensionistas, o atendimento ao público é um componente fundamental. Para tal, tanto atendentes da Sede e seus PAA, no Rio de Janeiro, quanto OMAC e OREC, devem conhecer indispensavelmente a estrutura organizacional do SVPM. Posto isso, mesmo a distância, é possível ter êxito. E com tal finalidade o Estágio de Qualificação de Gestão foi formulado para padronizar e expandir como são prestados os serviços do SVPM.



Em junho de 2021, o SVPM realizou o 1º Estágio de Qualificação de Gestão para Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas da Marinha, destinado aos atendentes, supervisores e demais envolvidos do SVPM Sede, OMAC e OREC. No segundo semestre, foi realizado o 2º Estágio. Os dois juntos capacitaram ao todo 140 militares.

Com o contexto que a pandemia do Covid-19 nos conduziu, os Estágios foram realizados na modalidade EAD, através de uma plataforma de videoconferência, contando com suporte técnico do Centro de Instrução e Adestramento Almirante Newton Braga (CIANB). Os participantes manifestaram previamente o interesse em participar, durante o período de inscrições. Ao longo do Estágio, foram apresentadas palestras com os seguintes temas: Pensão, Espólio, Auxílio e Custeio-Funeral, Benefício de Assistência à Saúde (BAS), Recadastramento (Prova de Vida), Inspeção de Saúde, Estatuto do Idoso, Lei de acesso à informação, Adicio-

nal de natalidade, Auxílio Pré-escolar, Lei da Pessoa com Deficiência, Acumulação Indevida de Cofres Públicos, Sistema Informatizado e Recuperação de Ativos. Houve também troca de experiências e informações entre os palestrantes e participantes deveras proveitosas para o aperfeiçoamento e padronização das tarefas desempenhadas. Ao final dos Estágios, os participantes receberam certificado de participação de 12h.

O êxito do Estágio de Qualificação de Gestão para Concessão de Benefícios salientou a possibilidade de padronizar o atendimento por todo o país, apesar da distância, ampliando e nivelando conhecimentos. À vista disso, dispor e manter adestramentos de tal caráter, resultará no constante aprendizado para quem já se encontra na função e para aqueles que estão ingressando, a fim de “servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”.

Depoimentos

“Para a CPMA, foi muito esclarecedor e um bom momento para tirar dúvidas. Obrigado pela oportunidade.” (SO **Erivaldo**)

“Excelente apresentação de todos. Parabéns pela iniciativa do SVPM para homogeneizar o atendimento. Muitas dúvidas foram esclarecidas e informações importantes foram passadas! Parabéns aos envolvidos!” (SO **Alencar**)

“Em nome dos militares do setor de Veteranos e Pensionistas da CPAL, agradeço pelo adestramento! Solicito a realização anual deste curso. Parabéns!” (SO **Anderson**)

“Parabéns ao corpo docente do SVPM, e que venham outras palestras para que as OMAC e OREC possam ser aperfeiçoadas no atendimento do nosso público-alvo: os Veteranos e Pensionistas, que são o nosso maior patrimônio da Marinha.”
(1º SG **Braga**)

Prado Maia: a Praça que ascendeu ao Almirantado

3ºSG-ES Luis Fernando Guedes Gonçalves Júnior

Introdução

A Marinha do Brasil, para gerenciar as suas atividades, estruturou os seus oficiais e suas praças em Quadros e Corpos, visando alocá-los de acordo com as suas áreas de conhecimento.

No seguimento administrativo, a MB possui o Corpo de Intendentes da Marinha (CIM) e Corpo de Apoio da Marinha (CAM) formados por oficiais possuidores de cursos superiores em Administração, Economia, Contabilidade, dentre outros. Já as praças estão alocadas no Corpo Auxiliar de Praças (CAP), com militares possuidores de cursos técnicos, sendo formado pelas especialidades de Administração (AD), Administração Hospital (AH), Contabilidade (CL), Processamento de Dados (PD), Secretariado (SC), Paiol (PL), Escrita (ES), dentre outras.

A especialidade de Escrita remonta a uma das profissões mais antigas da humanidade, os Escribas egípcios. Os escribas eram uma classe muito importante, pois somente eles possuíam a possibilidade de carreira na administração pública, já que representavam uma parcela da população que sabia ler. Cabia ao profissional interpretar, escrever, desenhar, pintar, bem como dominar o idioma, a literatura e a história do Egito.

A formação do escriba começava bem cedo. Com 4 ou 5 anos de idade, as crianças ingressavam nas escolas para aprenderem sobre a profissão, principalmente na escola de Mênfis, um dos centros administrativos do Egito.

Outro episódio notório envolvendo os escribas são as citações nos livros sagrados dos Judeus

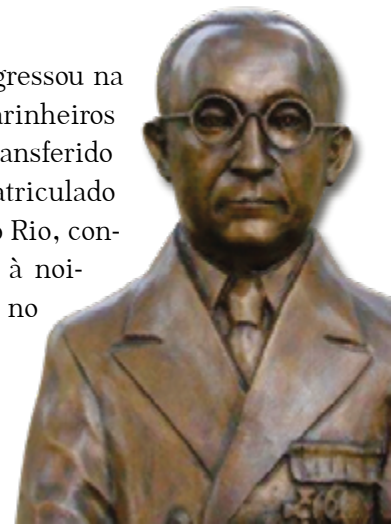
e dos Cristãos, a Torá e a Bíblia, onde o termo escriba refere-se aos chamados doutores ou mestres, ou seja, homens especializados nos estudos e nas interpretações das leis religiosas, bem respeitados e possuidores de grande influência.

A Marinha do Brasil tem como um grande escriba que passou por suas fileiras, a figura de João do Prado Maia, que iniciou a sua carreira como praça, e com abnegação, fogo sagrado, tenacidade, devoção, perseverança, disciplina e muito estudo alcançou o posto de Vice-Almirante. Hoje, Prado Maia pertence à galeria dos vultos navais, que são patronos dos diferentes Quadros e Corpos da Marinha, sendo o Patrono do Quadro de Oficiais Auxiliares da Armada da Marinha (QOAM).

O Transcurso de Vida

João do Prado Maia nasceu na região Norte do país, mais especificamente em Belém do Pará, em 24 de maio de 1897. Filho de Deoclécio Maia e de Maria Amélia Maia, ficou órfão aos 8 anos, sendo acolhido por suas primas que eram professoras, que o ajudaram a cursar o ensino primário.

Aos 14 anos, em 1911, ingressou na Escola de Aprendizes-Marinheiros do Pará. Em 1913, foi transferido para o Rio de Janeiro e matriculado na Escola de Grumetes. No Rio, concluiu o curso secundário, à noite, no Colégio Pedro II e no Mosteiro de São Bento.



“A Marinha do Brasil tem como um grande escriba que passou por suas fileiras, a figura de João do Prado Maia, que iniciou a sua carreira como praça, e com abnegação, fogo sagrado, tenacidade, devoção, perseverança, disciplina e muito estudo alcançou o posto de Vice-Almirante.”

Quando estava com 16 anos, Prado Maia foi aprovado com distinção no Curso de Grumetes, tornando-se Marinheiro de Segunda Classe. Ingressando no Corpo de Marinheiros Nacionais, cursou escolas profissionais e fez o curso de especialização em torpedos e minas submarinas.

Em 1914, já tinha sido promovido a Marinheiro de Primeira Classe. Como Praça, serviu no Cruzador Barroso, no Contratorpedeiro Recife e nos cruzadores Bahia e Rio Grande do Sul.

No ano de 1916, tornou-se Fiel-de-Torpedos, Minas e Bombas e, na graduação, já Cabo-de-Esquadra, participou da Primeira Guerra Mundial integrando a Divisão Naval em Operações de Guerra (DNOG), quando possuía 19 anos de idade.

Ele ingressou no quadro de Escreventes da Armada, em 1919, sendo promovido, sucessivamente, em 1921, a Primeiro-Sargento; em 1922, a Suboficial Escrevente de Segunda Classe; e, em 1926, a Escrevente de Primeira Classe.

As suas comissões como Escrevente da Armada foram no Comando-em-Chefe da Esquadra, na Escola Naval, no Sanatório Naval de Nova Friburgo, no Serviço de Documentação da Marinha e no Gabinete do Ministro da Marinha, Almirante Henrique Aristides Guilhem, onde, inclusive, escrevia a maioria das ordens do dia.

Prado Maia ingressou, em 1938, no Quadro de Oficiais Auxiliares como Segundo-Tenente, após realizar concurso, sendo promovido sucessivamente a Primeiro-Tenente e a Capitão-Tenente.

Em 1946, aprovado em concurso de provas e títulos, foi nomeado, por decreto, a Professor Catedrático de Português da Escola Naval.

Transferido para a Reserva Remunerada por força da Lei do Magistério Superior, ascendeu aos postos de Capitão de Corveta, Capitão de Fragata e Capitão de Mar e Guerra.

Foi promovido, em 1956, a Contra-Almirante e reformado no posto de Vice-Almirante. Estava com 59 anos.

Foi professor da Casa do Marinheiro, desde 1936 até 1956, sem nada cobrar por seu trabalho, visando, segundo ele, retribuir à Marinha o muito que dela havia recebido. Foi também professor do Colégio São Bento e do Colégio Pedro II, por concurso de títulos. Como professor, lecionou ainda nos cursos Tamandaré e Werneck, preparatórios para as escolas militares. Ainda presidiu o o Clube dos Sargentos e Suboficiais da Armada.

Além de ser militar e professor, o saudoso Prado Maia também foi escritor, poeta, jornalista, colaborando com inúmeras revistas e jornais do Rio de Janeiro e de outros Estados, tais como o Correio da Manhã e Diário de Notícias, além de fundar e dirigir a revista Âncora. Ele publicou diversos livros, entre os quais podemos destacar: *Através da História Naval Brasileira*, São Paulo, 1936; *Lutas e entrechoques bélicos na Baía do Rio de Janeiro*, 1936; *A Marinha de Guerra do Brasil na Colônia e no Império - tentativa de reconstrução histórica*, Rio de Janeiro, 1975; *DNOG - Uma página esquecida da História da Marinha Brasileira*. SDGM, Rio de Janeiro, 1961; *Sursum Corda! - poesias*, Rio de Janeiro, 1934; e *Dias de Sol - poesias*. Rio, 1931.

Dentre os principais poemas do Mestre Prado Maia, podemos mencionar a *Canção Maruja*, de 1978:

Canção Maruja

(Mestre Padro Maia - 1978)

*Não me sinto bem em terra,
Meu desejo é navegar:
Sou marinheiro de guerra,
Adoro a vida do mar.*

*As ondas cantam cantigas
De adormecer, de embalar,
Ao sopro de auras amigas
No instante crepuscular.*

*E na hora incrível, medonha,
Da tormenta do escarcéu,
Nos vagalhões o mar sonha
Subir, impávido, ao céu...*

*De qualquer jeito amo o oceano,
Que é meu sonho, meu prazer.
Passa um ano, vem outro ano,
Só nele quero viver.*

*Não me sinto bem em terra,
Meu anseio é navegar*

*Sou marinheiro de guerra.
Adoro a vida do mar.*

*Feliz quem segue o pendor
Que ao berço lhe vem primeiro.
Nunca sonhei ser doutor.
Sempre quis ser marinheiro...*

*Viajar! Buscar, mar em fora.
Outras plagas, outra gente...
Ver novo céu cada aurora,
Nova estrela cada poente...*

*E se, da guerra à porfia,
O inimigo aparecer,
Persegui-lo, noite e dia,
Até vencer ou morrer!*

*Não me sinto bem em terra,
Meu anseio é navegar:
Sou marinheiro de guerra,
Adoro a vida do mar!*



O militar casou-se em 1922, em Nova Friburgo, com Adélia da Silva Maia. O casal teve quatro filhos: Yara, Dinah, Célio e Aldo. Célio, até o posto de Capitão de Mar e Guerra, e Aldo, cursando o Colégio Naval, serviram à Marinha. Yara casou-se com Newton Braga de Faria, que também fez parte da Família Naval, até o posto de Almirante de Esquadra. Um filho do casal, João Afonso Prado Maia de Faria, alcançou o posto de Almirante de Esquadra. Em 11 de setembro de 2011, a família Prado Maia comemorou 100 anos de serviços prestados à Marinha.

João do Prado Maia faleceu em 25 de junho de 1989, aos 92 anos de idade.

Honrarias e Condecorações

O Almirante Prado Maia recebeu inúmeras condecorações, dentre elas: Cruz da Campanha da Primeira Guerra Mundial, Medalha da Vitória (Guerra de 1914-1918), Medalha dos Serviços de Guerra - Segunda Guerra Mundial, Medalha dos Serviços de Guerra - Segunda Guerra Mundial, Medalha Mérito Tamandaré, Medalha Militar de ouro com passador de platina (mais de 40 anos de bons serviços) e Ordem do Mérito Naval - grau de comendador. Recebeu, ainda, o título de “Cidadão do Estado da Guanabara”, em reconhecimento da Assembleia Legislativa do Estado da Guanabara por sua árdua participação na cultura carioca.

Em 1985, um grupo composto de oficiais do Quadro Auxiliar da Marinha fundou uma associação nomeando como patrono o Almirante Prado Maia. Essa associação, que comemora aniversário no dia 24 de julho, é hoje conhecida como Aprama - nome fantasia da Associação das Turmas de Oficiais Almirante João do Prado Maia.

Algumas Organizações Militares (OM) da MB e instituições civis vêm efetuando atos de reconhecimento à figura de Prado Maia por seus bons serviços prestados à MB e à sociedade civil brasileira.

A Diretoria de Hidrografia e Navegação da Marinha (DHN), localizada na Ponta da Armação, em Niterói (RJ), criou um jardim, denominado Praça da Âncora, onde se encontra uma placa simbólica em homenagem ao Almirante Prado Maia, inclusive com as estrofes da poesia “A Âncora”, de sua autoria.

Já a Diretoria do Patrimônio Histórico e Documentação da Marinha (DPHDM), todos os anos, em cumprimento à determinação da Portaria nº 355 de 26 de agosto de 1999, do Estado-Maior da Armada, divulga, por meio de Bono Especial, durante a Semana da Marinha, a relação dos Patronos Instituídos na Marinha do Brasil, dela constando o Patrono dos Quadros de Oficiais Auxiliares da Marinha, Vice-Almirante João do Prado Maia, instituído pela Portaria Ministerial nº 1.037, de 19 de novembro de 1986.

No ano de 2005, o Clube Naval, em parceria com a Associação Almirante Prado Maia (Aprama), prestou homenagem aos 108 anos de aniversário de nascimento do Almirante, com uma palestra e a publicação de cinco páginas na sua Revista nº 335, onde cita o exemplo do professor da Escola Naval no processo de formação dos futuros oficiais da Marinha: “Foi um privilégio para os aspirantes poderem contar com o poeta, prosador, jornalista e professor que se realizara por seu próprio esforço, inteligência e caráter. Que exemplo para aqueles jovens que foram seus alunos!”.

Em 24 de maio de 2006, o presidente da Aprama, o diretor do Patrimônio Histórico e Cultural da Marinha, Vice-Almirante (Refº-EN) Armando de Senna Bittencourt,





juntamente com o Comando do 1º Distrito Naval, prestou homenagem ao Almirante dando seu nome ao imóvel, onde se localiza o Serviço de Identificação da Marinha (SIM), o Centro Postal da Marinha (CPM) e o Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha (SSPM), a partir daquela data chamado Edifício Almirante Prado Maia.

No dia 2 de fevereiro de 2007, a Casa do Marinheiro (CMN) prestou uma significativa homenagem ao Almirante Prado Maia, inaugurando um busto do professor, próximo ao Centro de Estudos Supletivos, para que todos os marinheiros e fuzileiros que frequentam aquela OM possam conhecer um pouco da trajetória naval do Almirante.

Um pedestal com o busto em bronze do Almirante João do Prado Maia foi inaugurado no dia 21 de fevereiro de 2008, no canteiro gramado, em frente ao Centro de Estudos da Casa do Marinheiro (CMN), na Penha.

O Sanatório Naval de Nova Friburgo (SNNF) também prestou homenagem ao grande militar e professor ao nomear uma alameda com o seu nome.

Conclusão

Indubitavelmente, o militar, professor, escritor, jornalista, poeta e autodidata João do Prado Maia era um homem voluntarioso, obcecado pela Marinha de Guerra brasileira e pela educação, um marujo que amava sua pátria mais que a própria vida.

As características exemplares de Prado Maia influenciam os marinheiros de hoje e guiarão os de amanhã, principalmente as praças da especialidade de escrita. Sua dedicação, liderança, perseverança, fogo sagrado, tenacidade, capacidade de conquistar o respeito e a sua singradura de Grumete até Vice-Almirante o diferenciavam de outros heróis navais, uma vez que somente Prado Maia combinava todas essas qualidades em um só personagem.

Pagamento de Tarifas via

PAGTESOURO

Pagamento de Tarifas via Pagtesouro - Desde agosto, os beneficiários da CCCPM contam com uma nova ferramenta para realizar o pagamento de tarifas relativas à prestação dos serviços adicionais às concessões de financiamentos imobiliários, como Avaliação de Imóveis e Confeção de Cheques Administrativos. Trata-se do Pix, realizado por meio da plataforma PagTesouro, que é uma alternativa ao pagamento da tradicional Guia de Recolhimento da União (GRU).

A disponibilização dessa Plataforma foi resultado de parceria entre a CCCPM e a DGOM, com o objetivo de gerar facilidades para a Família Naval ao, por exemplo, permitir que os pagamentos

sejam realizados por meio de outras instituições além do Banco do Brasil.

Essa iniciativa, em primeiro momento, será operacionalizada com apoio do pessoal da CCCPM, que gerará o QR Code e o encaminhará ao beneficiário para realização do pagamento. Em futuro próximo, a CCCPM viabilizará um link de acesso ao PagTesouro para o próprio beneficiário gerar o QR Code que poderá, ainda, optar pelo pagamento via cartão de crédito.

Esse modelo de pagamento é seguro, eficiente, voltado para a agilização de processos, apoiado na tecnologia e na transformação digital.

“SEU SONHO É A NOSSA MISSÃO.”





VOCÊ SABIA?

“Atualmente, o SVPM é o responsável pelo pagamento de cerca de 133.000 pessoas, distribuídas por todo o território nacional e uma pequena parte no exterior, correspondendo aproximadamente a 2/3 da folha de pagamento total da Marinha. Em 1963, por ocasião de sua ativação, o público-alvo oscilava em torno de 10.000 Veteranos, Pensionistas e ex-Combatentes.”

“Nos últimos dois anos, em virtude da conjuntura decorrente da pandemia da Covid-19, houve um aumento médio de 34% no registro de óbitos, quando comparado ao ano de 2019, o que elevou consideravelmente as demandas relacionadas aos Atos de Concessão de Pensão, bem como outras atividades correlatas, exigindo que a tripulação do SVPM esteja sempre pronta e capacitada para atender com celeridade as necessidades da Família Naval, mesmo estando ela própria também afetada pela pandemia.”

“Foi disponibilizado para todos os Veteranos e Pensionistas Militares a possibilidade de realização do Recadastramento Anual, por meio de biometria facial, mediante o emprego de dispositivo móvel (celular) - Aplicativo “gov.br”, que utiliza a base de dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN).”

“Além da possibilidade da realização da Prova de Vida Digital (PVD), foi criada a Prova de Vida por meio de ligações via chamadas de vídeo pelo *WhatsApp*, a fim de atender, prioritariamente, os usuários acima de 80 anos e aqueles residentes no exterior.”

“Os Setores de Atendimento do SVPM estão utilizando um novo Sistema de Geração de Senhas, Mensuração do Tempo de Atendimento e de Espera, e Pesquisa de Opinião, o que tem permitido melhorar e monitorar o atendimento aos nossos usuários.”

VOCÊ SABIA?

“Foi disponibilizado o atendimento virtual via *Chatbot* para *WhatsApp*, empregando a linha de telefonia móvel (21) 97228-2890, cujo robô é capaz de ler, responder e interagir com nosso público-alvo por meio de mensagens de texto *online* no trato de questões mais simples, evitando a sobrecarga de nossos atendentes e deixando-os livres para se envolverem em casos mais complexos.”

“A partir do Decreto nº 10.742/21, a quota da pensionista ex-convivente, separada de fato, separada judicialmente ou divorciada do instituidor passou a corresponder exatamente ao mesmo valor da pensão alimentícia judicialmente arbitrada.”

“Movimentar conta bancária de Veterano/Instituidor/Pensionista falecido pode acarretar consequências graves, tanto na esfera civil, quanto criminal. É de suma importância que o óbito de pessoa vinculada à Marinha seja comunicado ao SVPM, com a maior brevidade possível, por meio da apresentação da certidão de óbito.”

“Em virtude da publicação da Lei nº 13.954/2019, que trata da Reestruturação da Carreira Militar e do Sistema de Proteção Social dos Militares das Forças Armadas, todos os militares e pensionistas passaram a contribuir para o custeio da Pensão Militar de 10,5%.”

“Custeio e Auxílio-Funeral são benefícios diferentes entre si e o valor do Custeio é abatido do Auxílio-Funeral. Mais informações poderão ser obtidas na página do SVPM na Internet (www.marinha.mil.br/svpm).”

“A contribuição específica de 1,5% pode ser renunciada (entenda como e para quem, na página do SVPM na Internet).”

VOCÊ SABIA?

“Além das informações de servidores civis e militares que estão na ativa, disponíveis desde 2012, o Portal da Transparência passou a detalhar também os proventos, pensões e os dados cadastrais de mais de 1 milhão de aposentados, militares da reserva e reformados, bem como de pensionistas vinculados ao Governo Federal.”

“A partir do Decreto nº 10.750/21, os militares, de carreira ou temporários, reformados, inclusive os de forma judicial, por incapacidade definitiva para o serviço ativo ou por invalidez, poderão ser inspecionados a critério da administração militar para fim de revisão do ato inicial de concessão da reforma.”

“De acordo com o art. 29 da Lei nº 3.765/60, não é e nunca foi permitida a acumulação de mais de dois benefícios pagos pelos cofres públicos, tanto antes, quanto depois da vigência da MP nº 2.215-10/200.”

“Antes de comparecer aos Setores de Atendimento do SVPM, é importante que seja consultada a Carta de Serviços, disponível na página do SVPM na Internet/Intranet, a fim de conhecer a documentação e procedimentos necessários para o serviço que você precisa.”

“O Tribunal de Contas da União (TCU), em seu novo entendimento sobre a melhoria de reforma, estabeleceu que a mesma não se aplica aos militares já reformados por idade-limite e que o direito ao recebimento de benefício decorrente da reforma só ocorre a partir da data de homologação do Termo de Inspeção de Saúde - TIS.”

“O Tribunal de Contas da União (TCU), fazendo uso de seu poder fiscalizador, vem cruzando dados de veteranos e pensionistas com o intuito de verificar o recebimento indevido de benefícios provenientes de cofres públicos no âmbito das esferas federal, estadual e municipal.”



A hand holding a telescope against a sunset background. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The telescope is held horizontally, pointing towards the right. The background is a gradient of orange and yellow, with the sun's rays visible.

TERRA À VISTA

“O SVPM disponibilizará, em breve, em seu site, a MIA (Marinha na era da Inteligência Artificial), uma sofisticada assistente virtual, que aprenderá e conversará com as pessoas, de forma que, além de permitir uma grande interação com o público, gerará mais celeridade e eficiência ao serviço da OM.”

“O SVPM vem trabalhando, em parceria com o CASNAV, para desenvolver o SVPEM-2, uma nova plataforma que, empregando a digitalização, agilizará o processo de requisições atinentes à Pensão Militar.”

“Em processo de homologação pela DCTIM, o Aplicativo do SVPM permitirá aos usuários acompanhar o status de suas requisições, receber alertas de recadastramento, realizar o cadastro de TTC e alterações cadastrais, bem como acessar ao BONO.”

NOTÍCIAS DE BORDO

▪ 27 de janeiro de 2021

Cerimônia da Passagem de Direção do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM)



No dia 27 de janeiro de 2021, houve a cerimônia da Passagem de Direção do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), no Salão Nobre do Edifício Barão de Ladário. Na ocasião, o antigo Diretor, o CMG (IM) Alencar Marques passou a direção para o atual Diretor, o CMG (IM) Gameleira. A Cerimônia foi presidida pelo Ex-Diretor do Pessoal Militar da Marinha (DPMM), o Almirante de Esquadra Silva Lima (ainda



Vice-Almirante na ocasião) e teve a participação do Ex-Diretor de Administração da Marinha (DAdM), o Contra-Almirante (IM) Inoi; do Presidente da Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha (CCCPM), o Contra-Almirante (IM) Olavo; do Diretor do Centro de Controle Interno da Marinha (CCIMAR), o Contra-Almirante (IM) Alexandrino; além dos Chefes de Departamento do SVPM.

▪ 8 e 9 de junho de 2021

Simpósio de Inativos e Pensionistas do Exército Brasileiro

Foi realizado o Simpósio de Inativos e Pensionistas do Exército Brasileiro, em Brasília-DF, nos dias 8 e 9 de junho de 2021, no Auditório do Departamento Geral do Pessoal (DGP). Sob coordenação da Diretoria de Civis, Inativos, Pensionistas e Assistência Social (DCIPAS), o evento contou com a participação de representantes das doze Regiões Militares e dos quinze maiores Órgãos Pagadores de Inativos e Pensionistas, do Centro de Pagamento do Exército, do Centro de Controle Interno do Exército, da Assessoria de Planejamento e Gestão do DGP, do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha do Brasil, representado pelo seu Diretor, CMG (IM) Gameleira, e do Pagadoria de Inativos e Pensionistas da Aeronáutica (PIPAR).



▪ 10 de junho de 2021

Cerimônia alusiva à Batalha Naval do Riachuelo



Foi realizada, no dia 10 de junho, pelo Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), a cerimônia interna, alusiva à Batalha Naval do Riachuelo. O

evento teve a participação dos militares promovidos e agraciados com as Medalhas Mérito Militar 30, 20 e 10 anos de bons serviços prestados à Marinha do Brasil.

▪ 10 de junho de 2021

Cerimônia Prêmio Militar Padrão

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) promoveu o evento Prêmio Militar Padrão, relativo ao primeiro semestre de 2021. A cerimônia aconteceu no dia 10 de junho, na Praça D'Armas da OM, onde foram agraciados três militares e uma servidora civil que se destacaram ao longo desse período. Agraciados: SO-RM1-CP Zacarias (Categoria Praça TTC Padrão); 3ºSG-ES Contreiras (Categoria SO/SG Padrão); CB-ES Maia (Categoria CB/MN Padrão); e SC Luciana (Categoria Servidor Civil Padrão).



NOTÍCIAS DE BORDO

▪ 3 de agosto de 2021

Promoção do Vice-Diretor

A Praça D'Armas do SVPM foi sede do evento de promoção do Vice-Diretor deste Serviço, o até então CF (IM) Luiz Castro. A confraternização de promoção ao posto de Capitão de Mar e Guerra aconteceu, no dia 3 de agosto de 2021, e reuniu os oficiais da OM, incluindo o CMG (IM) Gameleira, Diretor do SVPM, além de contar com a esposa do Vice-Diretor, a CC (CD) Érika Lopes, que prestigiou o evento como convidada.



▪ 11 de agosto de 2021

Palestra no Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD)



O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), no dia 11 de agosto de 2021, ministrou uma palestra no Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD). Militares e servidores civis do hospital constituíram o público-alvo da palestra, que fez parte do Projeto Qualidade de Vida

na Reserva, promovido pelo HNMD. O intuito da participação do SVPM no evento foi elucidar questões, como direitos e obrigações, a respeito da ida e permanência, tanto dos militares na reserva, bem como de servidores civis na aposentadoria.

▪ 24 de agosto de 2021

Palestra *online* para militares do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM)



O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) promoveu, no dia 24 de agosto, uma palestra online, via *Webex*, para militares do Serviço de Assistência Social da Marinha (SASM). Os temas ministrados foram

Pensão Militar; Isenção de Imposto de Renda; Auxílio-Invalidez; Proventos na Reserva, Recadastramento e Prova de Vida Digital. O evento fez parte do Programa Qualidade de Vida, promovido pelo SASM.

▪ 31 de agosto de 2021

SVPM recebe a Visita do Comandante de Operações Navais (CON)

Em 31 de agosto de 2021, em cumprimento ao ciclo anual de Visitas do Almirantado Programadas (VAP), o SVPM recebeu a visita do Ex-Comandante de Operações Navais (CON), Almirante de Esquadra Alípio Jorge (ainda Comandante na ocasião). Na ocasião, o Diretor do SVPM, CMG (IM) Gameleira, ministrou uma palestra de apresentação da OM, na qual foram abordados os assuntos mais relevantes, dentre os quais destacam-se: estrutura organizacional, público-alvo, força de trabalho, instalações,



NOTÍCIAS DE BORDO

31 de agosto de 2021 | SVPM recebe a Visita do Comandante de Operações Navais (CON)

gestão orçamentária-financeira, projetos em andamento e atuais desafios na condução da OM.

Após a palestra, o CMG (IM) Gameleira acompanhou o Almirante Alipio Jorge na inspeção de alguns Departamentos e Setores de Atendimento sediados no edifício Almirante Tamandaré. Em sequência, a comitiva deslocou-se para as instalações do Anexo da Praça XV, onde o Diretor teve a oportunidade de mostrar ao Almirante, in loco, as necessidades de obras e reformas que permitirão melhor aproveitamento das instalações da extinta Maternidade Oswaldo Nazareth.

Ao término da visita, o Almirante Alipio Jorge parabenizou o Diretor e sua tripulação pela dimensão e qualidade do trabalho que vem sendo prestado pelo SVPM, há mais de 60 anos. Ressaltou a excelente impressão causada pela OM, em que pesem as dificuldades existentes, mormente aquelas relacionadas aos escassos recursos orçamentários, às instalações e às consequências advindas da pandemia da Covid-19.

▪ 23 de setembro de 2021

Palestra sobre Pensão, Recadastramento e Proventos

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), no dia 23 de setembro de 2021, ministrou uma palestra sobre Pensão, Recadastramento e Proventos para os militares da cadeia de comando, subordinada ao Comando em Chefe da Esquadra (ComemCh). O evento, que fez parte do Projeto Reserva Ativa, promovido pela Esquadra, ocorreu, no Centro de Adestramento Almirante Marques de Leão (CAAML), e contou, ao todo, com um público de 24 militares, de 14 OM, que estão próximos da ida para a Reserva.



▪ 23 de setembro de 2021

Visita de 32 Aspirantes do 2º ano da Escola Naval

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) recebeu, em 23 de setembro de 2021, a visita de 32 Aspirantes do 2º ano da Escola Naval,

acompanhados pelo Comandante da 6ª Cia do Corpo de Aspirantes, CT (IM) Oliveira de Souza. O Diretor do SVPM, CMG (IM) Gameleira, realizou uma palestra

23 de setembro de 2021 | Visita de 32 Aspirantes do 2º ano da Escola Naval

no auditório do CLogMat, com o objetivo de auxiliar os Aspirantes na escolha da opção de Corpo a ser realizada em janeiro de 2022 e ressaltar as principais atividades de Intendência realizadas pelo SVPM, bem como os diversos Projetos, ora em andamento, além dos desafios que estão por vir e a busca por maior celeridade e conformidade às demandas, cada vez mais prementes da família naval.



▪ 10 de outubro de 2021

Evento alusivo ao Dia dos Veteranos



A Diretoria do Pessoal Militar da Marinha (DPMM) promoveu uma cerimônia alusiva ao Dia dos Veteranos (10 de outubro), na Casa do Marinheiro. A exemplo do ano passado, respeitando todos os procedimentos referentes

à prevenção ao Covid-19, poucas pessoas participaram do evento presencialmente, porém foi feita uma *live*, transmitida pela plataforma de compartilhamento de vídeos *YouTube*, com imagens e depoimentos de

NOTÍCIAS DE BORDO

10 de outubro de 2021 | Evento alusivo ao Dia dos Veteranos

veteranos como forma merecida de homenagem àqueles que se dedicaram tanto tempo à Marinha do Brasil.

Estiveram presentes na cerimônia o Ex-Diretor-Geral do Pessoal da Marinha (DGPM), o Almirante de Esquadra Aguiar Freire; o Ex-Diretor do Pessoal Militar da Marinha (DPMM), o Almirante de Esquadra Silva Lima (ainda Vice-Almirante na ocasião); o Comandante do Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN), o Vice-Almirante (FN) Rossato; o Diretor de Saúde da Marinha (DSM), o

Vice-Almirante (Md) Canfora; o Diretor de Assistência Social da Marinha (DASM), o Vice-Almirante André (ainda Contra-Almirante na ocasião); o Ex-Vice-Diretor do Pessoal Militar da Marinha, o Contra-Almirante Rulff (ainda Capitão de Mar e Guerra na ocasião); o Diretor do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), o Capitão de Mar e Guerra (IM) Gameleira; e o Diretor da Casa do Marinheiro (CMN), o Capitão de Mar e Guerra (IM) Maricato.

▪ 10 de outubro de 2021

61º Aniversário do SVPM



Em 10 de outubro de 2021, o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) completou 61 anos de existência, caracterizada pela excelência de seus serviços e pela prestação de um atendimento acolhedor e

humanizado. Em virtude das restrições impostas pela pandemia de Covid-19, a comemoração foi feita de forma descentralizada, no âmbito dos Departamentos, com a leitura da Ordem do Dia alusiva à data.

10 de outubro de 2021 | 61º Aniversário do SVPM

No Anexo da Praça XV, em cerimônia restrita, o Diretor do SVPM, CMG (IM) Gameleira, prestou homenagem aos ganhadores do Prêmio Militar Padrão, Servidor Civil Padrão, Prêmio Inovação, além de agradecer os autores dos três melhores artigos para a Revista SVPM-2021. Após a leitura da Ordem do Dia, finalizando a singela cerimônia, o Diretor fez questão de agradecer aos

militares presentes, representantes da tripulação, pela qualidade dos serviços que vem sendo prestados aos nossos usuários, ressaltando a importância do trabalho em prol daqueles que tanto se dedicaram à Marinha, bem como de seus familiares, que, não raras vezes, ocorrem ao SVPM em momentos de dor e fragilidade pela perda de um ente querido.

▪ 28 de outubro de 2021

SVPM recebe visita do Diretor da DCIPAS



Em 28 de outubro, o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) recebeu a visita do Diretor da Diretoria de Cíveis, Inativos, Pensionistas e Assistência Social do Exército (DCIPAS), General de Brigada Lima.

Na ocasião, o Diretor do SVPM, Capitão de Mar e Guerra (IM) Gameleira ministrou uma palestra, quando apresentou a estrutura organizacional, principais indicadores de desempenho, dados estatísticos e outros assuntos relevantes atinentes à gestão da OM. A palestra foi bastante proveitosa, uma verdadeira oportunidade de aprendizado mútuo, na qual, por diversas vezes, o General Lima pediu a palavra ao CMG Gameleira para formular perguntas e tecer comentários, criando espaço para um diálogo franco e produtivo na busca de soluções para questões comuns ao SVPM e à DCIPAS.

Após a palestra, acompanhado pelo Diretor, o General Lima teve a oportunidade de conhecer as instalações dos principais setores do SVPM, tanto os localizados no Edifício Almirante Tamandaré quanto no Anexo na Praça XV.

Por fim, para registrar a visita, o General Lima assinou o Livro do Estabelecimento, ocasião em que recebeu das mãos do Diretor um brinde institucional da OM. Nas palavras finais, ambos os Diretores fizeram questão de enaltecer o valor do encontro e a importância desse tipo de interação com vistas ao aprimoramento da gestão e dos processos, tanto para as OM, em particular, quanto para as respectivas Forças.

NOTÍCIAS DE BORDO

▪ 28 de novembro de 2021

SVPM participa da Corrida do Corpo de Fuzileiros Navais e do Corpo de Intendentes da Marinha

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) participou da 33ª Corrida do Corpo de Fuzileiros Navais e 15ª Corrida do Corpo de Intendentes da Marinha, no dia 28 de novembro de 2021, no Aterro do Flamengo, no Rio de Janeiro. Ao todo, foram 32 militares representando a OM no evento, evidenciando o engajamento da tripulação pela manutenção da higidez física e também da saúde mental.

A participação na competição ocorreu tanto de forma conjunta, por meio do “Pelotão Vibração”, quanto de maneira individual. Cabe destacar a atuação da SO-AD Luciene Matos (SVPM-80), que conquistou o 3º lugar na categoria “Militar Individual Feminino 10km”.



▪ 13 de dezembro de 2021

SVPM promove cerimônia interna alusiva ao Dia do Marinheiro



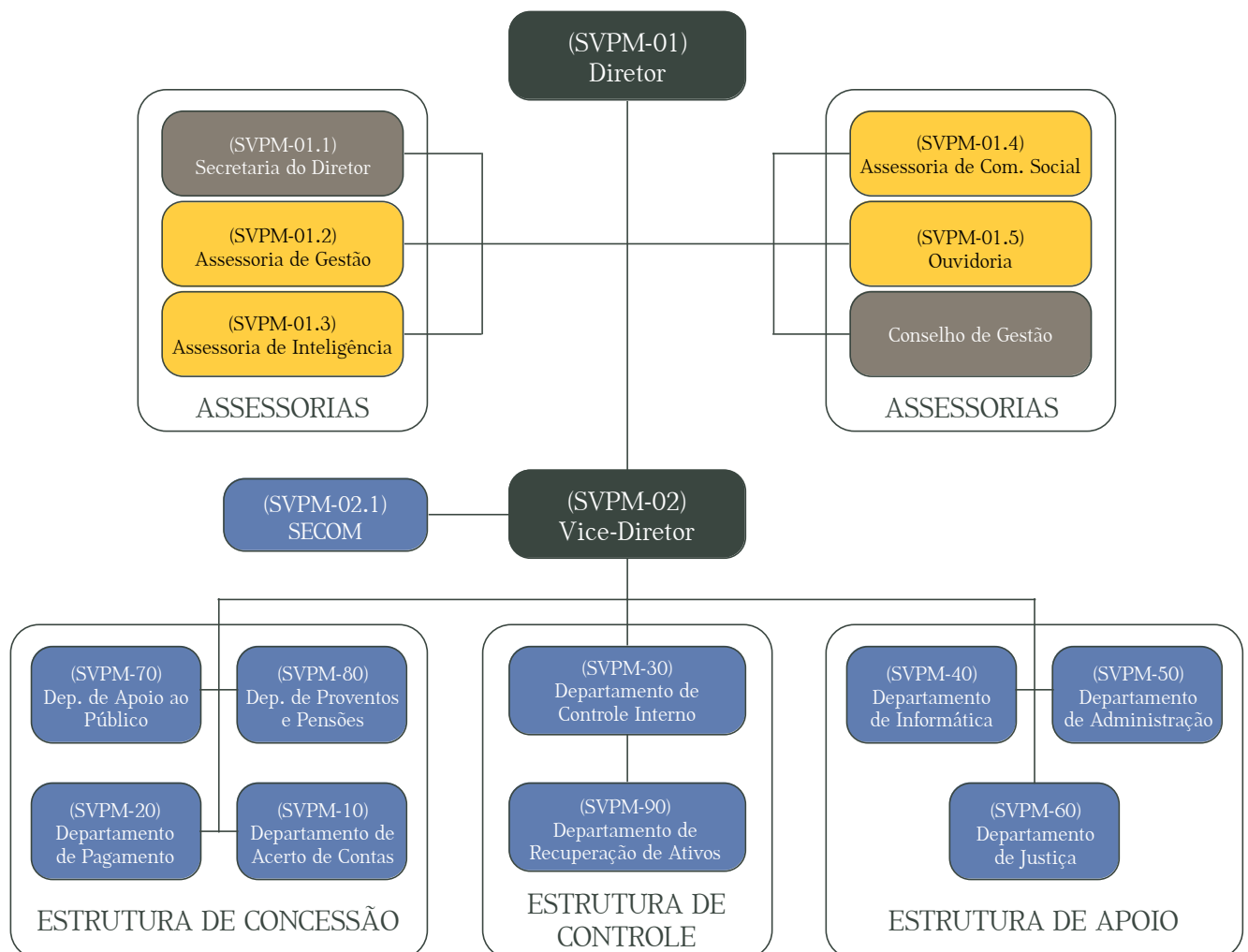
O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha celebrou o Dia do Marinheiro (13 de dezembro) com uma singela cerimônia militar, que, em virtude da situação epidemiológica atual, teve a participação apenas do pessoal diretamente envolvido.

Durante a cerimônia interna, no Anexo da Praça XV, além de terem sido efetuadas as leituras da Ordem do Dia do Comandante da Marinha e da Mensagem do Presidente da República, o CMG (IM) Gameleira, Diretor, e o CMG (IM) Luiz Castro, Vice-Diretor, procederam a troca de divisas do militar promovido e a aposição de Medalhas do Mérito Militar, do Mérito Acanto, bem como dos Distintivos de Superfície e de Comportamento.

Conhecendo a Estrutura Organizacional do SVPM

A Missão do SVPM é processar a concessão de direitos, realizar acerto de contas, executar o pagamento, prestar atendimento ao público-alvo e efetuar o recadastramento anual, a fim de contribuir para a Administração do Pessoal da Marinha do Brasil, especificamente de veteranos militares e civis, ex-combatentes, anistiados políticos e respectivos pensionistas. A estrutura organizacional do SVPM está definida em seu Regulamento e detalhada em

seu Regimento Interno, documentos basilares que foram revisados no corrente ano. A fim de bem atender ao seu público-alvo e, assim, cumprir sua Missão institucional, o Diretor é auxiliado pelo Vice-Diretor, quatro Assessorias, um Conselho de Gestão e nove Departamentos. Conforme se observa no Organograma abaixo, os Departamentos estão agrupados em três grandes estruturas: Concessão, Controle e Apoio.



1. Vice-Diretor

Em virtude da dimensão da Missão do SVPM, foi conduzido um estudo visando desmembrar a função de Ordenador de Despesas em duas, sendo uma atribuída ao Vice-Diretor e voltada para a atividade-fim, qual seja a gestoria de pagamento de veteranos e pensionistas, e a outra atribuída ao Chefe do Departamento de Administração, voltada para as atividades-meio, atinentes à administração da OM. O estudo foi aprovado pela Administração Naval, sendo estabelecido o que denominamos “Duplo Ordenador de Despesas”, assim, desonerando o Vice-Diretor, de forma a poder acompanhar melhor as diversas atividades administrativas com vistas à melhoria dos serviços e conforto da tripulação. Cabe registrar que para superar os muitos desafios que são diariamente enfrentados, a Vice-Direção conta com o apoio permanente de uma Direção empreendedora e vocacionada a fazer o melhor para os nossos veteranos e pensionistas, sem, todavia, deixar de valorizar nosso pessoal.

2. Assessoria de Gestão

A Assessoria de Gestão foi criada em 2012 e, desde então, vem evoluindo em suas atribuições, prestando assessoria ao Diretor no planejamento das diretrizes estratégicas, na execução e acompanhamento do Planejamento Estratégico Organizacional (PEO), na formulação dos indicadores de desempenho, e acompanhando os processos de gestão e capacitação. Nesse contexto, sua atuação tem sido fundamental na busca pela melhoria contínua dos processos, sempre com o foco em ampliar as facilidades e conveniências disponibilizadas aos nossos usuários, conferir maior celeridade ao trâmite documental, bem como buscando a implementação de novas ferramentas gerenciais, que possam prover maior celeridade e facilidade de controle dos processos, a fim de melhor atender às demandas de nosso público-alvo e reduzir a carga administrativa do SVPM.

3. Assessoria de Comunicação Social

As atividades de Comunicação Social têm como objetivo primordial informar todos os públicos de interesse do SVPM, buscando assegurar a correta compreensão das tarefas desempenhadas por esta Organização Militar (OM). Considerando que esses públicos interagem com outros segmentos da sociedade, pode-se depreender que ocorre uma multiplicação do alcance das atividades de Comunicação Social.

A atuação da Assessoria é fundamental para o fortalecimento da imagem da OM, contribuindo também para maior visibilidade da instituição Marinha do Brasil. Ao longo de 2021, foi o setor responsável na disseminação de informações afetas às medidas sanitárias adotadas pelo SVPM no combate à pandemia de Covid-19, com o intuito de proteger os nossos usuários, bem como nossa força de trabalho. Além disso, disponibilizou e atualizou diversos informativos de interesse da família naval, especialmente, aqueles relacionados ao recadastramento anual e prova de vida digital.

4. Ouvidoria

A Ouvidoria do SVPM foi uma das primeiras formalmente instituída na Marinha e atua como um instrumento estratégico de apoio à gestão organizacional.

Dentro do processo de Gestão do Pessoal Veterano e Pensionista da Marinha do Brasil, a Ouvidoria tem a finalidade de servir como interface entre os usuários e a Direção do SVPM, sendo o canal próprio para receber, tratar e responder às manifestações referentes aos serviços prestados, quer sejam reclamações, sugestões, denúncias, elogios e/ou dúvidas.

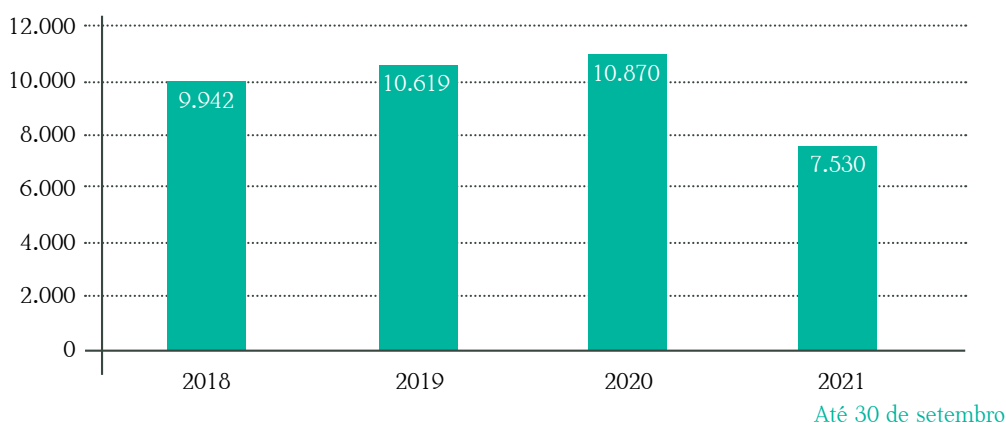
O trabalho executado pela Ouvidoria busca não somente solucionar demandas, mas também captar **interesses** e **necessidades** dos usuários, visando elevar o nível de eficiência e eficácia e, assim, consolidar a imagem do SVPM

como uma organização moderna e tecnologicamente avançada, com excelência na prestação de seus serviços.

Nesse contexto, tomando por base as **manifestações** recebidas pela Ouvidoria, conforme gráfico estatístico abaixo, foi lançada a 10ª edição

Carta de Serviços ao Usuário, fruto da melhoria de processos. Nessa revisão, vários serviços tiveram seus prazos reduzidos, bem como foi incluída matéria sobre a recente concessão que tornou possível o encaminhamento ao SVPM de solicitação de alguns serviços por via digital.

Manifestações recebidas pela ouvidoria



5. Departamento de Acerto de Contas (SVPM-10)

Fruto da Reestruturação da Gestão do Pessoal Veterano e Pensionista e com o propósito de atender aos princípios da fiscalização intercorrente, foi criado, em 2008, o Departamento de Acerto de Contas (SVPM-10).

As principais atividades do Departamento são a análise e a realização dos acertos de contas provenientes de Títulos, Apostilas, Processos Judiciais e Requerimentos de Veteranos e Pensionistas.

Para que se tenha uma ideia da produção desse Departamento, somente no 1º semestre de 2021, foram realizados 4.854 acertos de contas, consignados em 569 Ordens de Serviço, sendo 3.912 atinentes a Veteranos e Pensionistas Militares e 942 a Veteranos e Pensionistas Civis. Antes da pandemia de Covid-19, o Departamento processava, em média, **9.000** acertos de contas por ano. Em 2020, foram processados 7.951 acertos

de contas e, em 2021, a perspectiva é que voltemos à média histórica pré-pandemia.

6. Departamento de Pagamento (SVPM-20)

Compete a esse Departamento a responsabilidade de executar as tarefas inerentes ao pagamento de proventos, pensões e benefícios de todos os usuários do SVPM, vinculados à Marinha do Brasil, o que corresponde a um montante de 2/3 do total da Folha de Pagamento de toda a MB. A tabela abaixo mostra o quantitativo de documentos processados no Sistema de Pagamento da Marinha – SISPAG, nos últimos quatro anos. Destaca-se o aumento de 15,5% do volume de serviços em 2021 (comparativamente a 2019), em virtude do aumento de óbitos decorrentes da pandemia de Covid-19.

Itens	2018	2019	2020	2021
TDPI	1.875	1.459	1.079	1.335
Títulos	2.609	2.669	2.576	3.491
Apostilas	3.023	4.533	4.269	3.914
BAP	240	452	294	210
BPEN	262	267	283	260
BRPEN / BRP	230	193	75	75
OS	1.024	1.097	968	710
Total	9.263	10.670	9.544	9.995

Até 22 de outubro

Legenda:

TDPI (Título Declaratório de Proventos na Inatividade) | BAP (Boletim de Desligamento e Concessão de Abono Provisório)
 BPEN (Boletim de Pensão) | BRPEN (Boletim de Revisão de Pensão) | BRP (Boletim de Revisão de Proventos)
 OS (Ordem de Serviço)

7. Departamento de Controle Interno (SVPM-30)

Integrado ao Sistema de Controle Interno da Marinha do Brasil (SCIMB), cabe ao Departamento de Controle Interno a execução das seguintes atividades: verificar a conformidade das habilitações de pensões e dos processos de pagamento de veteranos e pensionistas, mediante verificação mensal das contas de pagamento e fichas financeiras, no Sistema de Pagamento da Marinha (SISPAG) e no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).

8. Departamento de Informática (SVPM-40)

O Departamento de Informática se constitui na mola mestra da Estrutura de Apoio do SVPM dada a importância do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM) para o processamento de nossos serviços. Esse Departamento assessora permanentemente a Direção na busca por soluções inovadoras, visualização de novos produtos, serviços, tecnologia ou modelos de negócios que possam impactar positivamente o atendimento das demandas de nossos usuários.

Em 2021, dentre as diversas ferramentas tecnológicas que foram disponibilizadas aos nossos usuários, ressalta-se a possibilidade da realização do Recadastramento Anual, por meio de biometria facial, mediante o emprego de dispositivo móvel (celular) pelo Aplicativo “gov.br”, que utiliza para tal a base de dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN), trazendo mais comodidade ao nosso público-alvo.

9. Departamento de Administração (SVPM-50)

O Departamento de Administração é o responsável por planejar, fiscalizar e aplicar os recursos destinados à manutenção e funcionamento da OM, em todos os aspectos, por meio de licitações ou contratações diretas para a aquisição de material ou serviços, necessários ao pleno funcionamento do SVPM. Além dessas tarefas, também, exerce a responsabilidade pelo adiantamento, por meio de Ordem Bancária, do pagamento do Auxílio-Funeral e Custeio-Funeral, de modo a não deixar desamparada a família naval quando do óbito do militar ou de seus dependentes. E cabe, ainda, a esse Departamento a responsabilidade

pela manutenção, limpeza e segurança das instalações, controle da carreira de nosso pessoal e apoio de rancho, taifa e viaturas.

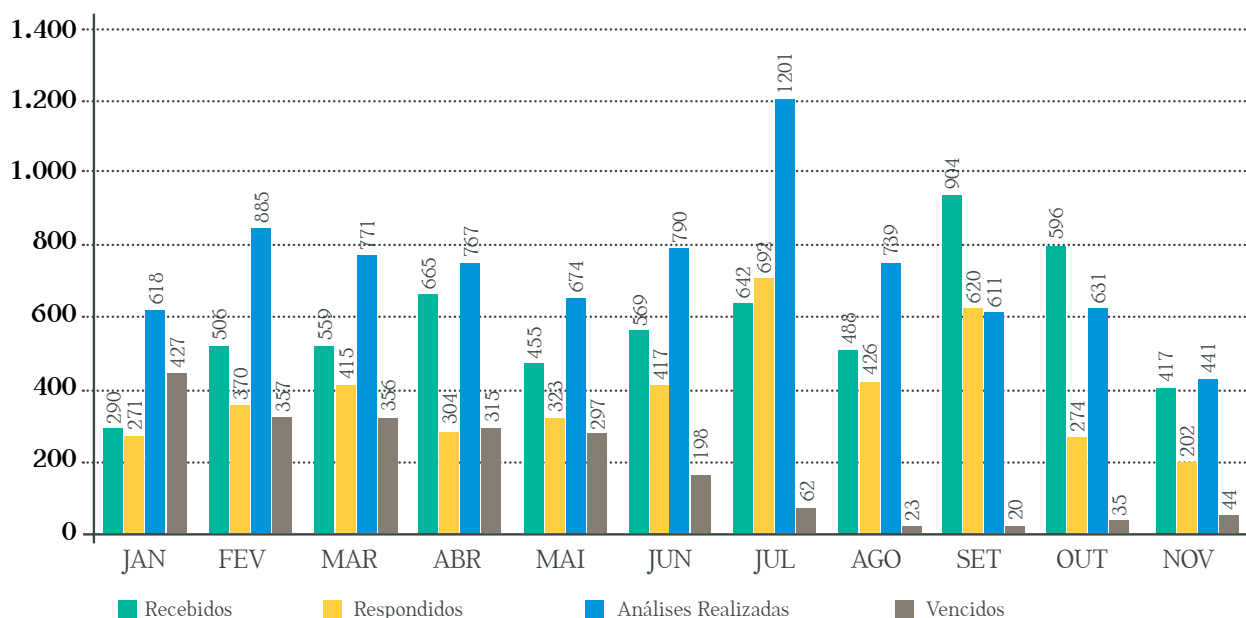
10. Departamento de Justiça (SVPM-60)

O SVPM, enquanto órgão público da administração direta federal, detém a responsabilidade por fazer a concessão de direitos e a habilitação de benefícios, na esfera administrativa, e, em decorrência, estará sempre passível de responder a ações judiciais. Ao ter seu Requerimento indeferido ou seu pleito negado, na esfera administrativa, é comum o usuário recorrer à instância judicial.

De tal forma, o Departamento tem a atribuição de supervisionar e orientar a elaboração de informações, de fato e de direito, em resposta às solicitações dos órgãos componentes da Advocacia-Geral da União, que tem a responsabilidade da representação em juízo nas ações judiciais demandadas contra a MB. Em idênticas condições, presta informações e/ou cumpre decisões emanadas diretamente do Poder Judiciário, em seus vários entes subordinados, bem como atua perante o Ministério Público e seus elementos componentes.

A demanda de **expedientes jurídicos** recebidos, em 2021, pode ser observada no gráfico abaixo, demonstrando a importância do Departamento:

Dados Estatísticos (dados atualizados em 22 de novembro de 2021)



11. Departamento de Apoio ao Público (SVPM-70)

Atender aos veteranos e pensionistas e realizar o seu recadastramento anual (Prova de Vida), sempre com atenção, cortesia e eficiência, são os propósitos do Departamento de Apoio ao Público. O Departamento busca prestar sempre um atendimento humanizado ao usuário, o qual

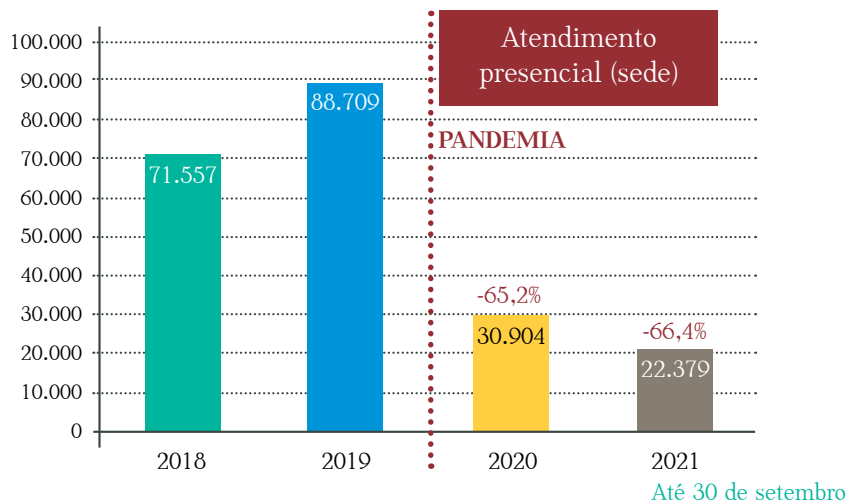
demanda o SVPM, não raras vezes, em situações de fragilidade e comoção pela perda de um ente querido. Desse modo, o Departamento planeja, coordena e executa todas as ações necessárias à interface com os veteranos e pensionistas e encaminha suas demandas aos diversos Departamentos do SVPM, para a devida análise e resposta. O atendimento é a porta de entrada para todos os processos que tramitam

no SVPM, daí a importância de que o mesmo seja feito com precisão, profissionalismo, celeridade e transparência.

Cabe ressaltar também a importância dos Postos de Atendimento Avançados (PAA), localizados no Rio de Janeiro e Niterói; das Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC) e das OM Recadastradoras (OREC), que estão espalhadas

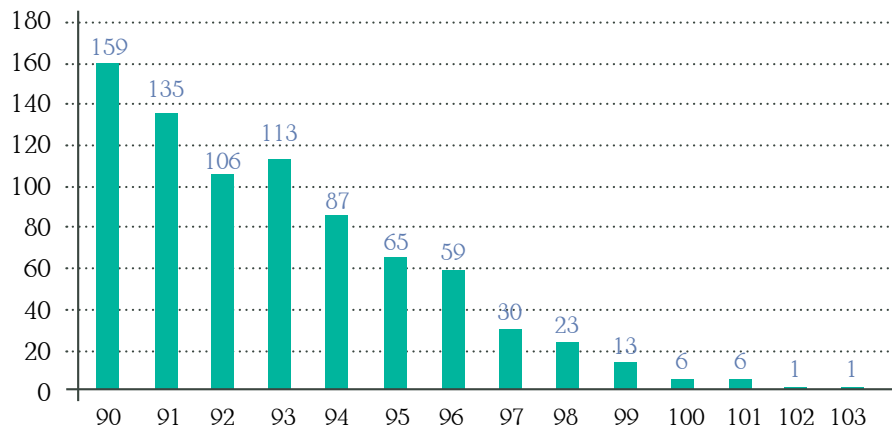
por todo o território nacional e prestam o apoio na área de jurisdição dos seus respectivos Distritos Navais.

O gráfico a seguir transmite uma ideia quanto ao volume do **atendimento presencial**, na sede do SVPM, nos dois anos anteriores à pandemia de Covid-19 comparativamente ao período da pandemia:



Nos anos de 2020/2021, em virtude da conjuntura decorrente da pandemia de Covid-19, continuar mantendo o padrão de excelência no atendimento aos nossos usuários tem se mostrado um grande desafio, principalmente, tendo em conta a marcante característica de nosso

público-alvo que possui uma grande parcela de pessoas da terceira idade e portadoras de comorbidades diversas. Apenas para ilustrar, o gráfico a seguir mostra a distribuição dos **804** Veteranos com idade superior a **90 anos**:



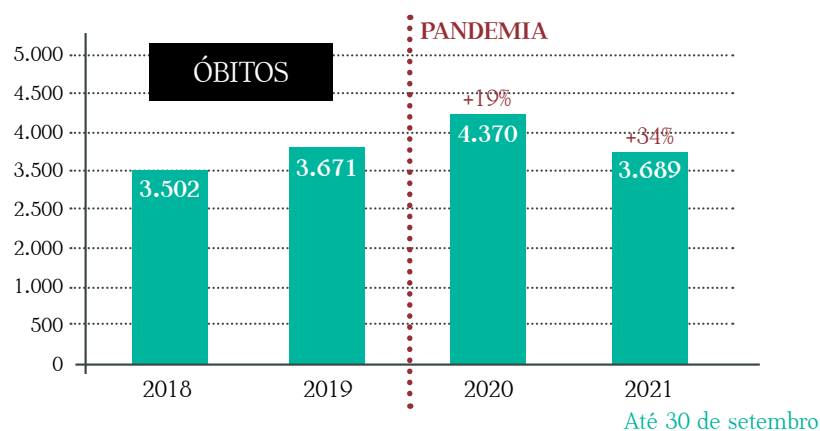
12. Departamento de Proventos e Pensões (SVPM-80)

A fim de contribuir para o cumprimento da Missão do SVPM, o Departamento de Proventos e Pensões (SVPM-80) desempenha um relevante papel, uma vez que compete a esse Departamento fazer a análise, concessão e habilitação atinentes aos proventos, pensões e outros benefícios.

Cabe ao SVPM-80, entre outras tarefas, a supervisão da emissão do Ato de Reforma, por idade-limite de permanência na Reserva Remunerada ou por Invalidez, de Veteranos e a correspondente alteração da situação funcional;

o Apostilamento dos Títulos Declaratórios de Proventos na Inatividade (TDPI); a assinatura dos Títulos de Pensão Militar (TPM), Títulos de Pensão Especial (TPE) e Títulos de Pensão Especial de ex-Combatente (TPEX); o cancelamento da contribuição extraordinária de 1,5%; e, finalmente, a organização das informações dos processos de reforma e pensão a serem submetidos à apreciação do Tribunal de Contas da União (TCU).

Em 2021, houve um aumento de 34% no registro de óbitos, quando comparado ao ano de 2019, o que elevou consideravelmente a demanda relacionada aos processos de concessão de pensão, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:



Mantida a média mensal de 410 óbitos/mês, chegaremos em dezembro de 2021 com 4.920 óbitos.

13. Departamento de Recuperação de Ativos (SVPM-90)

O Departamento de Recuperação de Ativos (SVPM-90) foi criado em 2017 e tem como principal tarefa conduzir procedimentos administrativos com vistas à recuperação de ativos para o Erário, relativos a valores que foram recebidos indevidamente *post mortem* do veterano ou pensionista.

O Inquérito Policial Militar (IPM) é um procedimento pré-processual que visa a apuração de fatos que contêm indícios do cometimento de crime militar. Desde a sua criação, o

SVPM-90 instaurou 174 IPM e mais 299 IPM foram instaurados em OM fora de Sede, na área de jurisdição dos Distritos Navais, a partir de Processos Administrativos para Recuperação de Ativos (PRA) conduzidos por esse Departamento. A apuração desses 473 IPM totalizou mais de R\$ 19 milhões, montante esse a ser recuperado e devolvido aos cofres públicos. Além dos PRA e IPM, também, são elaboradas pelo Departamento as Proposituras de Ação de Cobrança Judicial (PAC), com o objetivo de subsidiar o Ministério Público Militar (MPM), a Justiça Militar e a Advocacia-Geral da União (AGU) na busca pela reparação de prejuízos causados ao Erário.

(SVPM-01)
DIRETOR



CMG (IM) **Gameleira**

(SVPM-01.1)
SECRETARIA DO DIRETOR

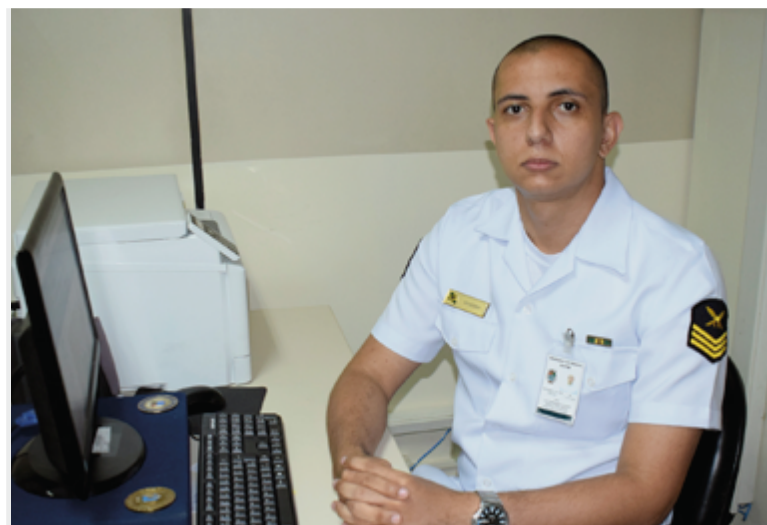


Equipe: SO-CI **Rocha Lima**, SO-ES **Alex Farias**,
3ºSG-ES **Contreiras**, 3ºSG-AR **Gaspar** e 3ºSG-SC **Glacyele**

(SVPM-01.2)
ASSESSORIA DE GESTÃO



CMG (RM1-FN) **Miranda**



Auxiliar: 3ºSG-ES **Guedes**

(SVPM-01.4)

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



1ºTen (RM2-T) **Siqueira**
(ainda 2ºTen na ocasião da foto)



Auxiliar: MN (RM-2) **Juan**

(SVPM-01.5)

OUVIDORIA



CT (T) **Marie**

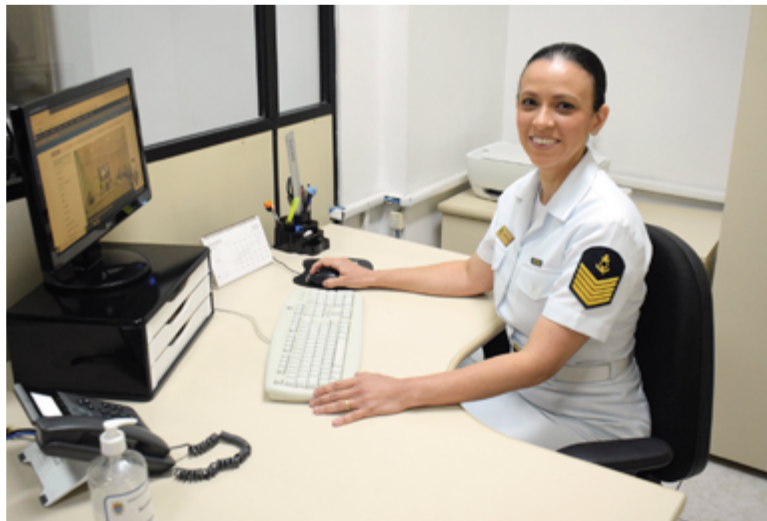


Equipe: 1ºSG-AD **Cleonara**, 1ºSG-ES **Everton** e 3ºSG-AD **Victória**

(SVPM-02)
VICE-DIRETOR



CMG (IM) **Luiz Castro**



Secretaria: 1°SG-AD **Fernanda**

(SVPM-02.1)
SECOM



CMG (IM) **Luiz Castro**



Equipe

(SVPM-10)

DEPARTAMENTO DE ACERTO DE CONTAS



CC (T) Luciene



Equipe

(SVPM-20)

DEPARTAMENTO DE PAGAMENTO



CF (RM1-IM) Sardão



Equipe

(SVPM-30)

DEPARTAMENTO DE CONTROLE INTERNO



CMG (RM1-T) Silva Filho



Equipe

(SVPM-40)

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



CF (RM1-T) Anderson



Equipe

(SVPM-50)

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO



CC (IM) Pedro Henrique



Equipe

(SVPM-60)

DEPARTAMENTO DE JUSTIÇA



CMG (RM1-FN) Alcyr



Equipe

(SVPM-70)

DEPARTAMENTO DE APOIO AO PÚBLICO



CF (T) **Valéria**
(ainda CC na ocasião da foto)



Equipe

(SVPM-80)

DEPARTAMENTO DE PROVENTOS E PENSÕES



CMG (RM1-FN) **Glauco**



Equipe

(SVPM-90)

DEPARTAMENTO DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS



CMG (Refº-FN) Brandão



Equipe

“Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação.”



ORDENS DO DIA

Nº1/SVPM/2021

ASSUNTO: 61º Aniversário de Criação do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha

Comemora-se hoje o sexagésimo primeiro aniversário do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM). A sua origem remonta aos tempos em que era apenas uma Divisão da então Diretoria-Geral de Intendência, cuja atividade principal consistia no pagamento dos Veteranos e Pensionistas da Marinha.

Após a realização de estudos visando à reestruturação do setor, em virtude do crescimento de seu público-alvo, bem como das novas competências que foram sendo atribuídas, da promulgação da Lei nº 3.765/60 que trata das Pensões Militares, além da necessidade de melhor atender à família naval, foi criada, pelo Decreto nº 49.096, de 10 de outubro de 1960, a Pagadoria de Inativos e Pensionistas da Marinha – PIPM. Em 1996, evoluiu para Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha (SIPM). Posteriormente, em 2017, foi alterada a sua denominação para Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM).

Desde a sua criação, passou por várias reestruturações, revisão de processos e desburocratização de procedimentos, a fim de cumprir com mais eficiência suas tarefas, quais sejam: prestar atendimento ao público-alvo, processar a concessão de direitos pecuniários, executar o pagamento, realizar o acerto de contas e efetuar o recadastramento anual, de modo a atender com celeridade e qualidade as demandas daqueles que consagraram grande parte de suas vidas à Marinha do Brasil, deixando-nos como legado uma Força Naval pronta e atuante.

Em 1960, por ocasião de sua criação, o seu público-alvo oscilava em torno de 10.000 Veteranos, Pensionistas e ex-Combatentes. Hoje, totaliza quase 133.000 usuários, distribuídos por todo o território nacional, correspondendo a 2/3 da folha de pagamento da MB, cada um deles com as suas peculiaridades e regidos por legislações específicas, o que requer um significativo esforço diário de nossa tripulação; investimentos em recursos tecnológicos modernos e adequados; processos internos bem mapeados e controlados por desempenho; e uma Força de Trabalho adequada, qualificada e motivada.

Nos últimos dois anos, em virtude da conjuntura motivada pela pandemia da Covid-19, continuar mantendo o padrão de excelência no atendimento aos nossos usuários tem se mostrado um grande desafio, principalmente, por conta da característica de nosso público-alvo constituído por uma grande parcela de pessoas da terceira idade e possuidoras de comorbidades.

Os dados estatísticos mostram que houve um aumento de 34% no registro de óbitos, quando comparado ao ano de 2019, o que elevou consideravelmente as demandas relacionadas aos Atos de Concessão de Pensão, bem como outras atividades correlatas, exigindo que a tripulação do SVPM estivesse sempre pronta e capacitada para atender com celeridade às necessidades da Família Naval, em que pese, também, estar sendo impactada pela pandemia.

Nesse contexto, é importante destacar a agilidade, determinação e perseverança da tripulação do SVPM para se adaptar aos desafios impostos pela atual conjuntura, visando continuar elevando o padrão de atendimento, proteger a sua

tripulação e seus usuários, bem como dar continuidade ao aperfeiçoamento dos complexos processos. Por esse motivo, diversas ações foram implementadas, incluindo o desenvolvimento de facilidades digitais.

Alguns serviços que até então eram atendidos presencialmente passaram a ser feitos a distância, no intuito de não permitir a aglomeração de pessoal nos salões de espera, evitando dessa forma um ambiente propício à propagação da Covid-19.

Climatização e rearranjo de diversos setores, trazendo melhorias nas condições de conforto e trabalho, propiciando maior motivação e, conseqüentemente, aumento de sua produtividade.

O Novo procedimento de Habilitação Provisória à Pensão Militar apresentou uma solução para casos específicos nos quais nem a habilitada, nem seus representantes necessitassem comparecer no SVPM/OMAC para habilitar-se à Pensão Militar. Com isso, foi oferecido maior conforto, em momentos críticos da vida do usuário, ao permitir que as dificuldades financeiras não se agravassem pela impossibilidade temporária da habilitação à Pensão Militar, uma vez que o procedimento definitivo depende da presença física.

O Incremento no teleatendimento e canais de e-mail disponibilizados para o público-alvo permitiu aos usuários realizar agendamentos da maioria dos serviços, por meio da Central de Teleatendimento, bem como pelos canais digitais (e-mail, internet e aplicativo) para estreitar a comunicação com os usuários do SVPM. Tal ação demandou o emprego de recursos para a aquisição de tablets, contratação de novas linhas móveis e melhorias na central telefônica, além da aquisição de itens de informática para maior qualidade do atendimento.

Foi disponibilizado para todos os Veteranos e Pensionistas Militares a possibilidade de realização do Recadastramento Anual, por meio de biometria facial, mediante o emprego de dispositivo móvel (celular) - Aplicativo “gov.br”, que utiliza a base de dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN).

Além da possibilidade da realização da Prova de Vida Digital (PVD), foi criada a Prova de Vida por meio de ligações via chamadas de vídeo pelo *WhatsApp*, a fim de atender, prioritariamente, os usuários acima de 80 anos e aqueles residentes no exterior.

Implantação do Sistema de Geração de Senhas, Mensuração do Tempo de Atendimento e de Espera, e Pesquisa de Opinião, o que tem permitido melhorar e otimizar o atendimento de nossos Veteranos e Pensionistas.

Contratação do Sistema IDEA de Auditoria, o que tem possibilitado automatizar o cruzamento de informações de pagamento, facilitando a sua consulta, identificação de erros e gerando trilhas de auditoria, de modo que a Administração possa prover qualidade e conformidade na concessão de benefícios.

Continuidade do desenvolvimento do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM-2), o que tem permitido a automatização de 80% dos processos finalísticos de atendimento ao público e de concessão de benefícios, de modo a trazer mais celeridade nas concessões de pensões de nossos usuários. Nesse contexto, destacam-se os esforços para a tramitação digital das solicitações de Pensão, visando dar celeridade às análises e tramitação dos requerimentos.

Desenvolvimento do Projeto “Marinha na era da Inteligência Artificial” (MIA), em parceria com o CASNAV, que será disponibilizado no Site do SVPM na *Intranet/Internet*. Trata-se de um Robô projetado para manter conversas (*Chatbot*), especialmente, aquelas cujo conteúdo é mais frequente no trato com o público externo, atuando como uma *interface* inteligente entre os usuários e o SVPM.

Criação do atendimento virtual via *Chatbot* para *WhatsApp*, cujo robô é capaz de ler, responder e interagir com nosso público-alvo por meio de mensagens de texto *online*, evitando a sobrecarga de nossos atendentes e deixando-os livres para se envolver apenas em casos mais complexos.

Tão logo o Site/Applicativo do SVPM sejam homologados, os referidos recursos tecnológicos serão disponibilizados a todos os usuários, de modo que possam acompanhar o *status*

(continua)

de suas requisições, bem como terem acesso ao BONO e ao SISBOL, com previsão de ocorrer até o final de 2021.

Implementação do Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (SIRC), o que facilitará o controle sobre óbitos de usuários e, conseqüentemente, os respectivos bloqueios de pagamento e acertos de contas.

Lançamento da 10ª edição Carta de Serviços ao Usuário, fruto da melhoria de processos. Nesta revisão, vários serviços tiveram seus prazos reduzidos, bem como foi incluída matéria sobre a recente concessão que tornou possível o encaminhamento ao SVPM de solicitação de alguns serviços por via eletrônica.

Lançamento trimestral do Jornal de Veteranos e Pensionistas (JVP) da Marinha, que engloba as principais matérias de interesse dos Veteranos/Pensionistas, especialmente, aquelas relacionadas às recentes informações atinentes à Lei de Pensões e Lei nº 13.954/2019, que reestruturou a carreira militar e o Sistema de Proteção Social dos Militares, dentre outras legislações e temas de interesse.

Criação do Estágio de Qualificação de Gestão para a Concessão de Benefícios de Veteranos e Pensionistas, realizado no modo EAD e com parceria do CIANB, que permitiu a capacitação de 140 militares das OM de Apoio e Contato (OMAC) e OM Recadastradoras (OREC), distribuídas pelo território nacional, o que trouxe mais qualidade no atendimento de nossos usuários que se encontram residindo fora de sede.

Criação de Salas de Oitivas por videoconferência, com o propósito de cumprir as exigências sanitárias e jurídicas decorrentes da pandemia da COVID, na condução de Procedimentos Administrativos de Recuperação de Ativos - PRA e IPM.

Remanejamento da Ouvidoria para o setor térreo do atendimento, com vistas a melhorar o conforto dos usuários, bem como ampliar o acesso dos mesmos, inclusive os portadores de necessidades especiais, tendo como referência as normas de acessibilidade, em cumprimento ao Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Ampliação do setor de Pastas do Instituidor (PI) de Pensão e aquisição de novos módulos de arquivos deslizantes, de modo a facilitar o manuseio e armazenagem das referidas PI, trazendo maior celeridade nas consultas às pastas com o objetivo de subsidiar as concessões de pensão.

Outras relevantes metas foram alcançadas, tais como: criação do duplo Ordenador de Despesa; melhoria da infraestrutura dos setores de atendimento ao público e nos Postos de Atendimento Avançado (PAA); elaboração e aprovação do novo Regulamento e Regimento Interno; aprimoramento dos Indicadores de desempenho; atualização dos informativos digitais disponibilizados ao público e criação de outros considerados relevantes, motivados pelas alterações recentes em legislações afetas à Lei de Pensões; criação do Jornal Interno para a tripulação contendo informações relevantes afetas aos assuntos tratados, mensalmente, nas reuniões do Conselho de Gestão; e reformulação dos sites na Intranet/Internet.

Além dessas, foi iniciado a contratação de empresa especializada, visando à confecção de Projeto Executivo para a possível transferência dos Setores de Atendimento Bravo e Charlie para o térreo do Prédio da ex-Maternidade Oswaldo Nazareth, localizado na Praça XV, o que trará mais facilidade de acesso à Família Naval.

Mesmo diante desse cenário de incertezas, o SVPM vem ao longo dos anos buscando investir em sua Força de Trabalho, melhorando os seus processos e investindo em recursos tecnológicos mais modernos, com o objetivo de trazer mais celeridade e conformidade nas demandas apresentadas pelo nosso público-alvo, o que tem trazido resultados expressivos. Por esse motivo, não podemos deixar de exaltar as conquistas dos que nos antecederam e vislumbrar um futuro de evolução, superação de desafios e realizações, de modo a continuar honrando o nosso lema: “Servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”.

Com o apoio e as orientações sempre presentes do Setor do Pessoal, estaremos sempre buscando alcançar patamares mais elevados, sempre com o foco no atendimento humanizado e com empatia àqueles que procuram o SVPM, não raras vezes, em situação de fragilidade.

Estamos cientes de que há necessidade de aperfeiçoamento, dessa forma continuamos trabalhando motivados, buscando realizar os ajustes necessários para um atendimento mais eficaz e em consonância com os anseios da Família Naval.

SVPM, parabéns por mais de 61 anos dedicados à Família Naval!

Marcelo **Gameleira** Corrêa
Capitão de Mar e Guerra (IM)
Diretor

Nº4/DGPM/2021

ASSUNTO: Dia dos Veteranos da Marinha

A Marinha do Brasil (MB), no dia 10 de outubro, presta sua homenagem àqueles que construíram a nossa História e dedicaram grande parte de suas vidas à nossa instituição: nossos veteranos. É por dever de justiça, revestidos dos mais nobres sentimentos de gratidão e reconhecimento, que reverenciamos os militares e servidores civis que nos precederam e, com comprometimento e profissionalismo, contribuíram sobremaneira para o crescimento e modernização da nossa Força.

Nosso apreço pelos companheiros de antigas navegações não se resume apenas às homenagens prestadas na data que celebramos hoje. O reconhecimento se faz por meio de ações diuturnas, ano após ano, desempenhadas pela força de trabalho que se dedica à prestação de serviços aos nossos estimados veteranos.

Neste rumo seguro, com serenidade e firmeza, a Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha e suas Organizações Militares (OM) subordinadas, vêm trabalhando, para atender com proficiência a quem serviu à MB com abnegação e lealdade.

Com o intuito de contribuir para a qualidade de vida dos mais de 50 mil veteranos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), a Diretoria de Saúde da Marinha (DSM) desenvolve e coordena programas e serviços afetos à prevenção de doenças e à promoção de saúde. Neste ensejo, convém mencionar a criação de novos Núcleos de Atendimento ao Idoso na Marinha (NAIM) no Hospital Naval de Brasília (HNBr) e no Hospital Naval de Belém (HNBe); a ampliação da rede de atendimento do Serviço de Medicina Integral (SMI);

e a implantação da teleorientação, pela equipe multidisciplinar dos NAIM, para acompanhar o estado de saúde dos usuários.

A Diretoria de Assistência Social da Marinha (DASM), em parceria com a Associação Abrigo do Marinheiro e sua Diretoria Nacional “Voluntárias Cisne Branco”, mantém um Sistema de Assistência Social que busca fortalecer as relações familiares e comunitárias, bem como promover qualidade de vida para toda a Família Naval, especialmente para os nossos veteranos. Com essa proposta, têm sido realizadas várias atividades culturais, esportivas e recreativas, inclusive em ambiente virtual, favorecendo o acesso dos nossos veteranos a eventos que contribuem para o envelhecimento ativo e o bem-estar físico e emocional.

No âmbito da rede de apoio disponibilizada, importa lembrar que, há mais de 60 anos, o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), concretiza seu lema ao “servir com qualidade a quem serviu à Marinha do Brasil com dedicação”. Nos diversos Postos de Atendimento distribuídos pelo território nacional, militares da ativa e servidores civis encontram-se à disposição para atender as demandas dos veteranos, que também podem ser feitas a qualquer dia, hora e lugar por meio do aplicativo e dos serviços de teleatendimento e ouvidoria.

Ressalta-se, ainda, a agilidade da tripulação do SVPM para se adaptar aos desafios impostos pelo enfrentamento à pandemia de Covid-19, desenvolvendo facilidades digitais que permitem a continuidade dos serviços. A exemplo

disso, a implementação da Prova de Vida Digital (PVD) permitirá que 77 mil veteranos e pensionistas realizem o recadastramento anual de forma remota, por meio de biometria facial, utilizando seus próprios smartphones, quando esta voltar a ser obrigatória na MB.

Ao valorizar as “mãos que construíram a nossa História”, a Marinha do Brasil demonstra sua gratidão oferecendo cuidado e facilidades àqueles que dedicaram grande parte de suas vidas à nossa Força Naval, que se mantém estruturada e pronta para atender as demandas do nosso País graças ao fogo sagrado e ao entusiasmo dos militares e servidores civis que nos antecederam.

Conscientes da necessidade do constante aperfeiçoamento de processos, continuamos firmes no rumo certo, buscando efetuar os ajustes necessários para um atendimento cada vez mais eficiente e em conformidade com os anseios da Família Naval e, especialmente, dos nossos Veteranos.

Neste importante dia, cumprimento aos nossos Oficiais, Praças e Servidores Civis Veteranos, pela zelosa dedicação à nossa instituição, pelos exemplos deixados e pela fervorosa crença nos valores e na nobre missão da Marinha do Brasil.

Pessoal: nosso maior patrimônio! Ontem, hoje e sempre.

Renato Rodrigues de **Aguiar Freire**
Almirante de Esquadra
Diretor-Geral



**MARINHA
DO BRASIL**

10 OUT  DIA DOS VETERANOS
“Mãos que construíram nossa história”



Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha



Praça Barão de Ladário, s/nº - Edifício Almirante Tamandaré, 2º andar
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20091-000