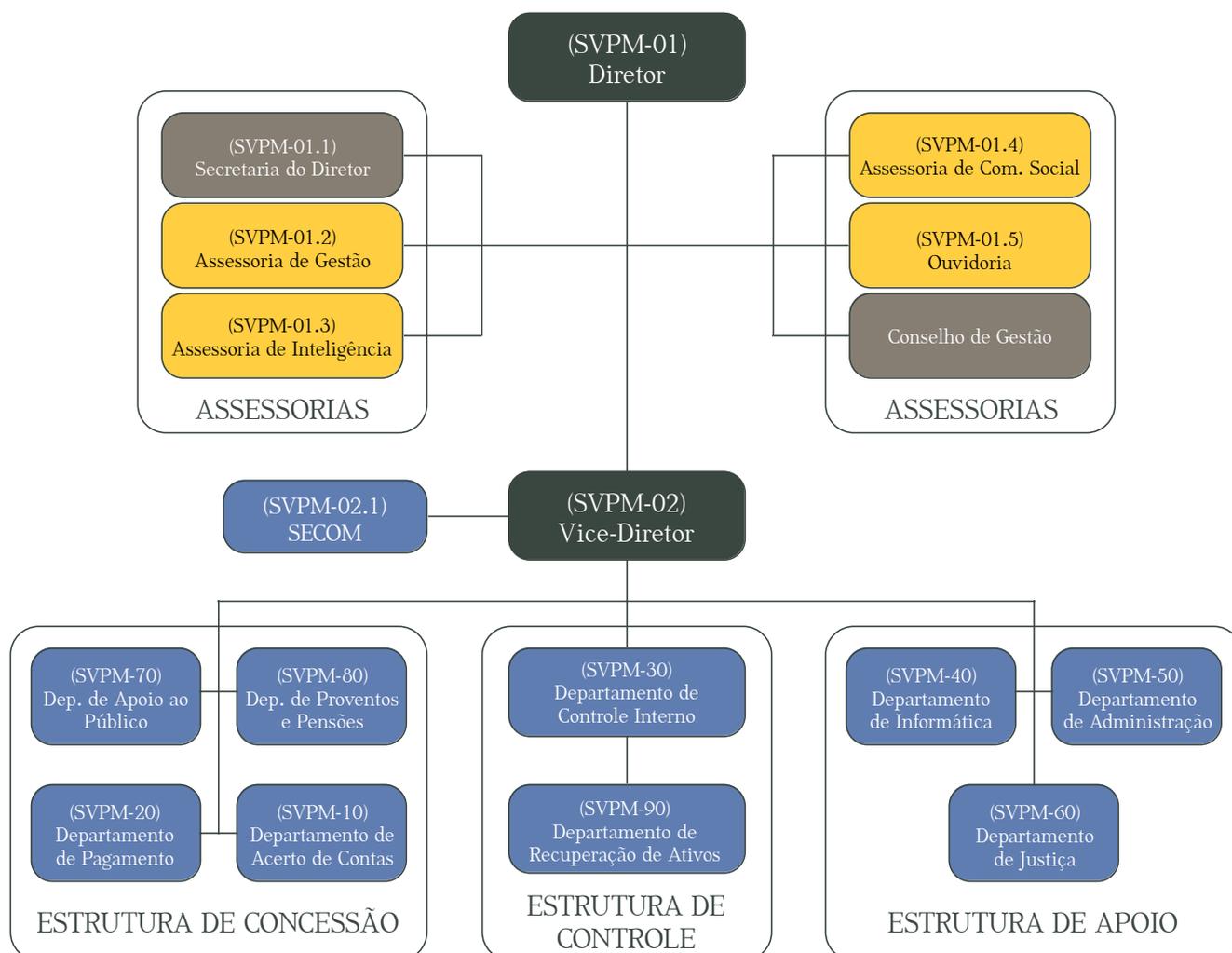


Conhecendo a Estrutura Organizacional do SVPM

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.

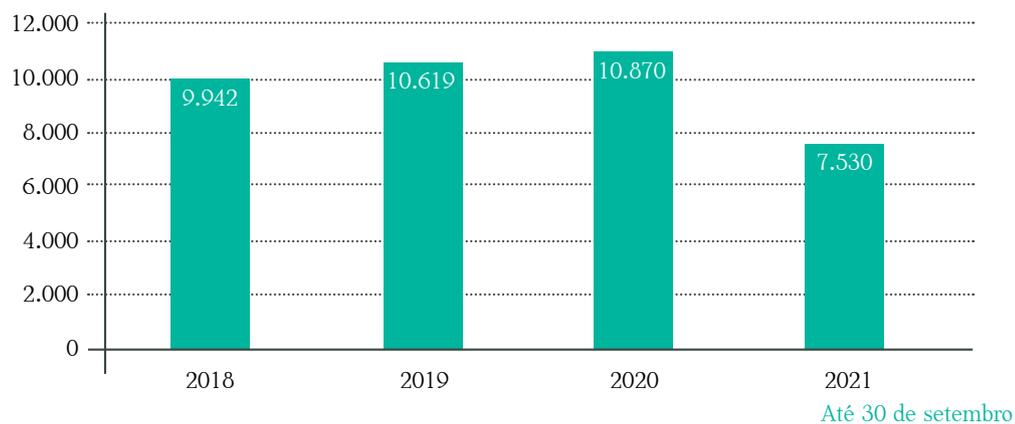
O trabalho executado pela Ouvidoria busca não somente solucionar demandas, mas também captar **interesses** e **necessidades** dos usuários, visando elevar o nível de eficiência e eficácia e, assim, consolidar a imagem do SVPM

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.

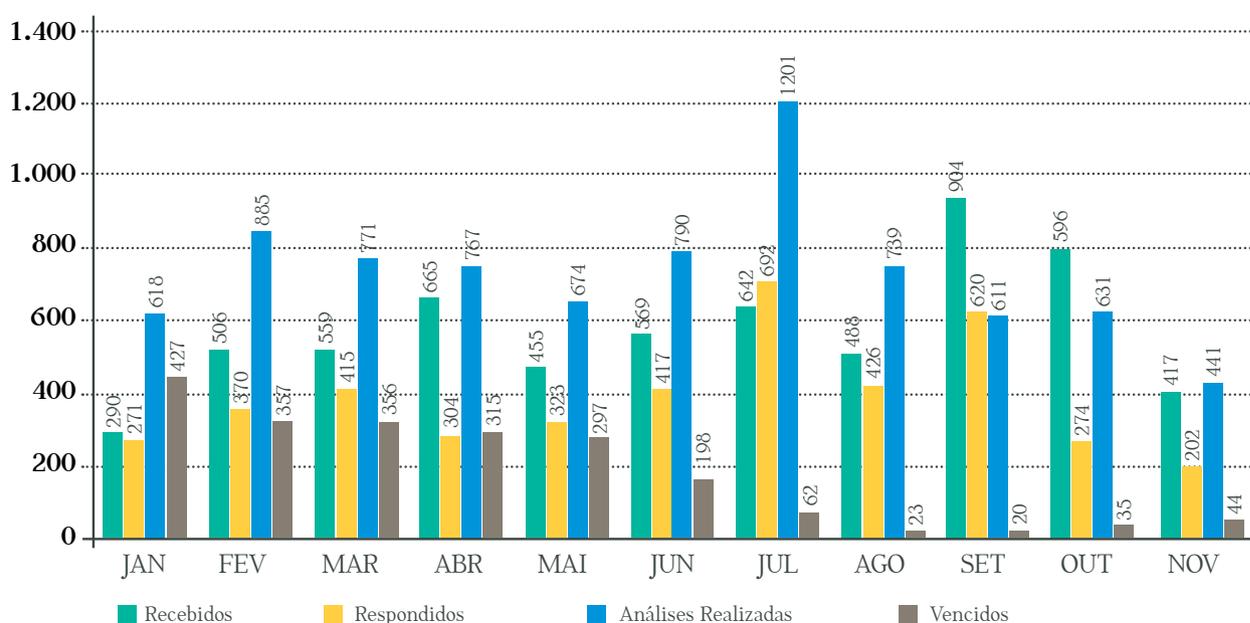
10. Departamento de Justiça (SVPM-60)

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

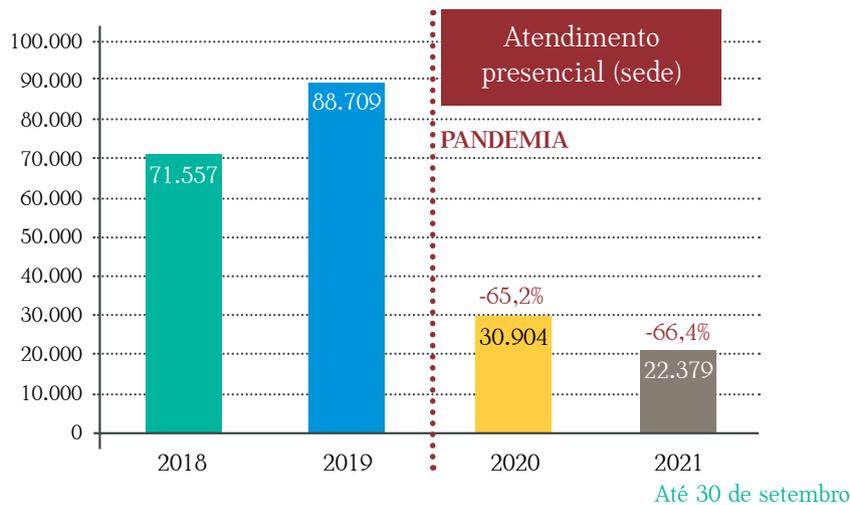
demanda o SVPM, não raras vezes, em situações de fragilidade e comoção pela perda de um ente querido. Desse modo, o Departamento planeja, coordena e executa todas as ações necessárias à interface com os veteranos e pensionistas e encaminha suas demandas aos diversos Departamentos do SVPM, para a devida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

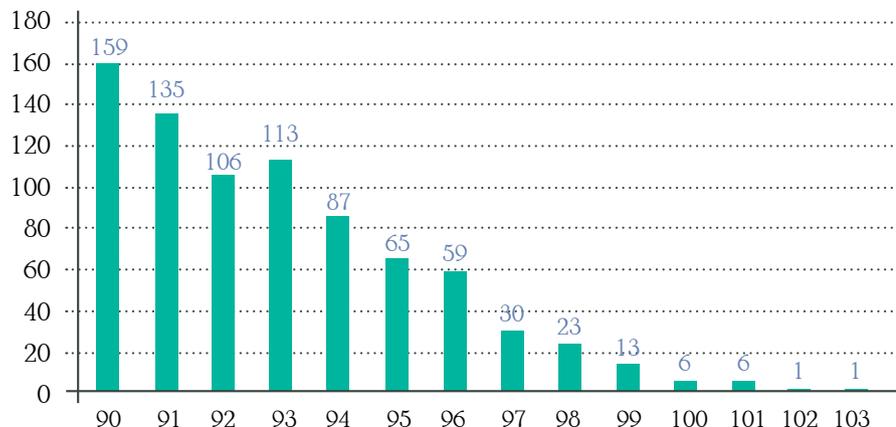
por todo o território nacional e prestam o apoio na área de jurisdição dos seus respectivos Distritos Navais.

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**:



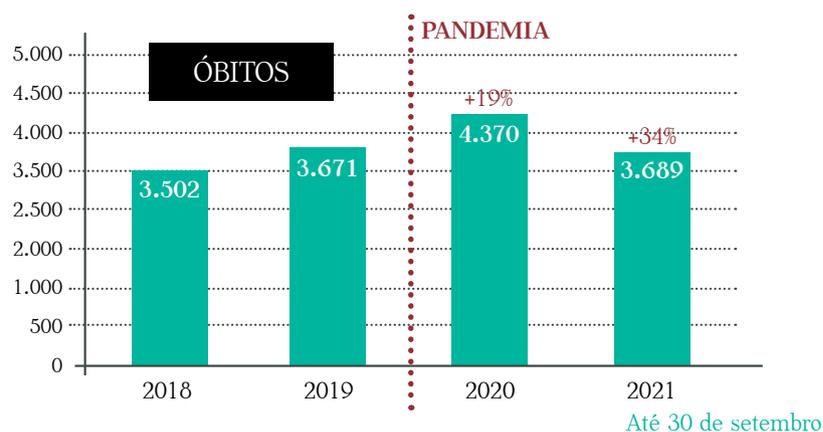
12. Departamento de Proventos e Pensões (SVPM-80)

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

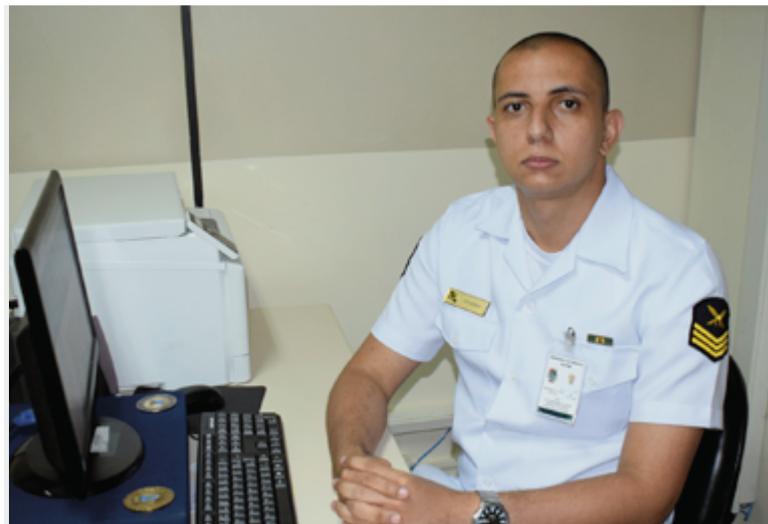


Equipe: SO-CI **Rocha Lima**, SO-ES **Alex Farias**,
3ºSG-ES **Contreiras**, 3ºSG-AR **Gaspar** e 3ºSG-SC **Glacyele**

(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**

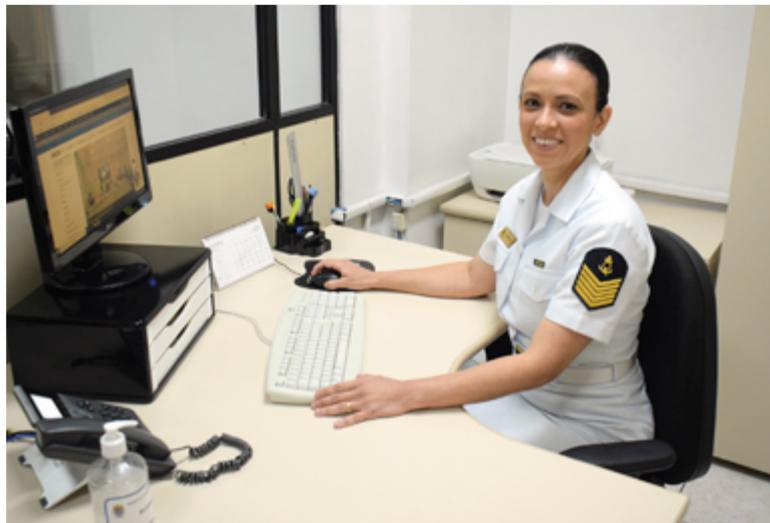


Equipe: 1ºSG-AD **Cleonara**, 1ºSG-ES **Everton** e 3ºSG-AD **Victória**

(SVPM-02)
VICE-DIRETOR



CMG (IM) **Luiz Castro**



Secretaria: 1°SG-AD **Fernanda**

(SVPM-02.1)
SECOM



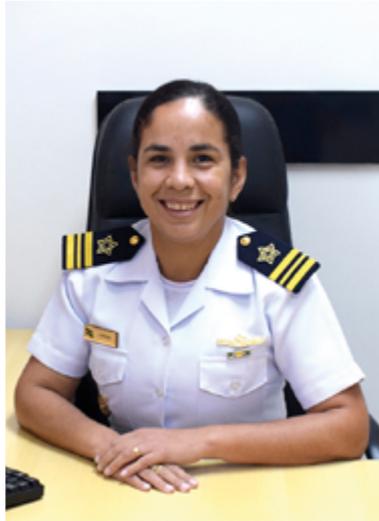
CMG (IM) **Luiz Castro**



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.”

