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, consequentemente, 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/Aplicativo 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, consequentemente, 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 cônscios 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 (HNBra) 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 permitiram 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 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

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