

ESCOLA DE GUERRA NAVAL

CMG (IM) MARCELO GAMELEIRA CORRÊA

SERVIÇO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DA MARINHA:
Os desafios e ações futuras para a melhoria da infraestrutura de atendimento ao público.

Rio de Janeiro

2023

INTRODUÇÃO

Dentre os objetivos estabelecidos no PEM 2040, o OBNAV 11: “Aprimorar a Gestão de Pessoas” será atingido por meio da Estratégia Naval (EN) 11: “PESSOAL – Nosso Maior Patrimônio”. Essa estratégia está fundamentada em cinco Ações Estratégicas Navais (AEN), dentre as quais cabe ressaltar a AEN – PESSOAL 4: “Aprimorar o Apoio à Família Naval”. (MARINHA, 2020).

Tomando por base essas diretrizes estruturantes, foi estabelecido no Plano de Direção Setorial (PDS) da DGPM, o subprograma do Setor de Pessoal “PROSOCIAL – Subprograma Apoio à Família Naval”. Esse Subprograma contempla os projetos que têm como propósito promover a qualidade de vida dos militares da ativa, servidores civis, veteranos, dependentes e pensionistas, provendo apoio ao núcleo familiar da Força de Trabalho (FT) da MB, de forma a minimizar as interferências de situações sociais, psicológicas e jurídicas adversas que possam impactar/afetar a Família Naval (MARINHA, 2021).

Nos últimos anos, a MB tem orientado que as Organizações Militares (OM) que prestam atendimento ao público busquem alternativas para melhorar seus serviços. Ressalta-se, a importância da humanização do atendimento, por meio do desenvolvimento de programas específicos de atendimento, com foco no preparo do pessoal, na melhoria das instalações e na revisão de procedimentos, de modo a tornar o relacionamento com os usuários mais acolhedor e socializado.

Isso demonstra claramente a preocupação que a MB tem com o seu pessoal, constituído de militares e servidores civis, da ativa e da reserva, seus dependentes e pensionistas, todos conhecidos no linguajar marinho como a “Família Naval”. Uma parcela muito expressiva da Família Naval está vinculada ao Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), constituindo seu público-alvo, o qual conta atualmente com mais de 135.000 usuários, sendo cerca de 60.000 veteranos e 75.000 pensionistas, correspondendo a aproximadamente 2/3 da folha de pagamento da MB, conforme dados obtidos em sua página na Internet.

Com o advento da Lei 13.954/2019, que reestruturou a carreira militar e o Sistema de Proteção Social dos Militares, a tendência é que haja, futuramente, uma redução do quantitativo de pensionistas, em virtude de algumas restrições na concessão de pensões militares impostas, como por exemplo, a possibilidade de pagamento da parcela “MNT 1,5%”, que permitiria que as filhas do Instituidor de Pensão Militar pudessem ser habilitadas. Entretanto, isso não ocorrerá a médio prazo.

Fazendo uma estimativa a partir dos dados históricos registrados no SVPM, a expectativa é que alcancemos um quantitativo de, aproximadamente, 120.000 pensionistas militares, até 2075. Esta projeção, embasada em perspectivas realísticas, revela a necessidade de que sejam adotadas ações visando à melhoria da infraestrutura atualmente existente, a fim de minimizar, principalmente, os impactos futuros na humanização do atendimento e no volume de processos tramitados. Após esse período, vislumbra-se que esse quantitativo comece a ser reduzido gradativamente.

Nesse contexto, o SVPM é a OM responsável por processar a concessão de direitos de pensão militar, realizar o acerto de contas, executar o pagamento, prestar atendimento ao público-alvo e efetuar o recadastramento anual, além de executar as atividades de auditoria Interna e controle, a fim de contribuir para a Administração do Pessoal da Marinha do Brasil. É importante destacar que, em virtude da recente reestruturação do Setor do Pessoal, o SVPM assumirá, ainda neste ano, a tarefa de concessão de Pensão Civil, que atualmente está sob a responsabilidade da Diretoria de Pessoal da Marinha – Brasília (DPM-BSB).

A partir dessas informações, o texto se norteia pela seguinte questão problema: Com o aumento gradativo do quantitativo de pensionistas da MB, a infraestrutura de atendimento existente no SVPM será suficiente para atendimento da Família Naval, sem que haja impactos nos apazamentos? Com base nesta inquietação, este Ensaio tem como propósito identificar os principais desafios e considerações sobre a infraestrutura de atendimento do SVPM, bem como as ações necessárias para mitigá-las, tendo em vista a tendência de crescimento de seu público-alvo e a política de redução de pessoal estabelecida pela MB, a fim de evitar que haja impactos futuros na qualidade de atendimento.

DESENVOLVIMENTO

Infraestrutura de Atendimento e Crescimento do Público-Alvo

O Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), atualmente, ocupa uma área total de 4.431m², sendo 2.241m² de área ocupada pela Sede, no 2º andar e parte do térreo do Edifício Almirante Tamandaré (EdAT), além de 2.190m² de área ocupada na antiga Maternidade Oswaldo Nazareth (MON), na Praça XV, cujas instalações foram inauguradas em 2009. Dos 6 andares, o SVPM ocupa apenas o 2º andar sendo os demais andares desocupados.

Os Setores de Atendimento ao Público na Sede do SVPM estão divididos da seguinte forma:

- a) Setor ALFA: localizado no 2º andar do EdAT, destinado ao atendimento de Oficiais Gerais, Oficiais Superiores, anistiados políticos e civis assemelhados e seus dependentes;
- b) Setor BRAVO: localizado no andar térreo do EdAT, destinado ao atendimento de Ex-Combatentes, Oficiais Intermediários, Oficiais Subalternos, anistiados políticos e civis assemelhados e seus dependentes; e
- c) Setor CHARLIE: localizado no andar térreo do EdAT, destinado ao atendimento de Praças, anistiados políticos e civis assemelhados e seus dependentes.

Em virtude da falta de espaço no EdAT, não há possibilidade de ampliação da capacidade de atendimento naquele local. Em 2019, antes da pandemia, o total de atendimentos anual realizado foi de, aproximadamente, 71.000, não considerando os recadastramentos. Em 2022, houve uma redução desse quantitativo, para 44.000, muito provavelmente, em virtude do desenvolvimento de novas funcionalidades tecnológicas, tais como: aprimoramento do desenvolvimento do Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPEM-2), sistema indispensável para dar maior fluidez nos processos de pensão militar; implementação da Prova de Vida Digital e do Aplicativo “SVPM+”, que permitem ao usuário realizar uma série de interações a qualquer dia, hora e lugar; e do Assistente Virtual “MIA”, não prescindindo do atendimento presencial, por ser grande parte do nosso público alvo excluído digitalmente.

Além desses, existem 09 Postos de Atendimento Avançado (PAA), distribuídos estrategicamente pelo Rio de Janeiro, sendo os principais aqueles localizados na Casa do Marinheiro (CMN), Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), Policlínica Naval de Niterói (PNN), Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG) e Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória (PNSG). Em 2019, o total de atendimentos esteve no mesmo patamar daquele realizado na Sede do SVPM. Já, em 2022, esse quantitativo foi reduzido para cerca de 47.000, em virtude das justificativas citadas. Entretanto, observa-se que houve um aumento das demandas dos usuários, por meio do Teleatendimento (aumento de 14%) e e-mail, canal criado durante a pandemia.

Há, também, distribuídas 29 Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC) e 33 OM Recadastradoras (OREC), que prestam apoio na área de jurisdição dos demais Distritos Navais. Destaca-se que 94.000 Veteranos e Pensionistas estão distribuídos na área do Comando do 1º Distrito Naval (86.000) e Comando do 3º Distrito Naval (18.000), representando cerca de 80% de

nosso público-alvo, o que requer uma atenção diferenciada por parte da MB para essas localidades, incluindo aquelas mais distantes dos grandes centros urbanos.

No início da pandemia da Covid-19, ocorreram, com frequência, aglomerações de usuários, o que demandou a concentração de atendentes na Sede do SVPM, a fim de reduzir o tempo de espera. Por esse motivo, todos os PAA foram fechados temporariamente, à exceção daquele localizado na Casa do Marinheiro, em virtude de ser o PAA com a maior quantidade de atendimentos diários. Essas aglomerações no EdAT, em alguns momentos, contribuíram para projetar uma imagem negativa da MB àquela época.

Baseando-se nos números de pensionistas (habilitações/óbitos), contabilizados no mês de dezembro de cada ano, estimou-se a variação de pensionistas de militares de carreira, para o período de 2030 a 2060, e de pensionistas de ex-combatentes, de 2025 a 2040. Dessa forma, o número de pensionistas de militares, em 2060, será superior a 100.000, conforme pode ser observado no Gráfico abaixo, embora o advento da parcela especial relativa à manutenção dos direitos da Lei de Pensões (MNT LP 1,5%) contribua para a tendência de redução do número de dependentes, o que deverá ocorrer somente a longo prazo.

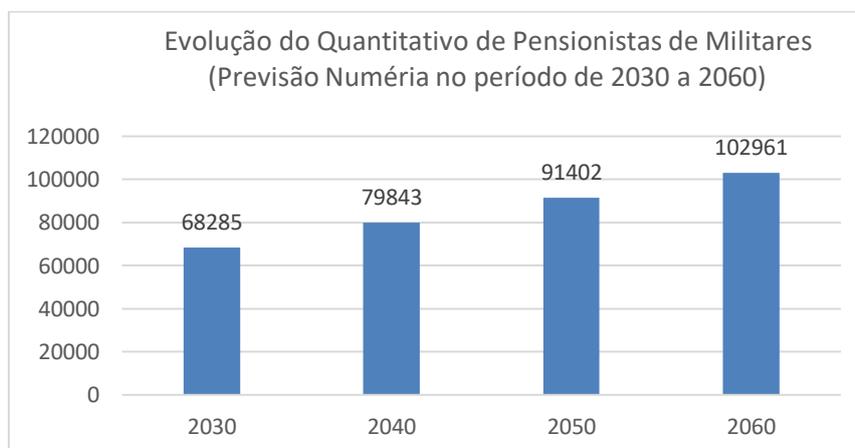


Gráfico 1

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados obtidos nas reuniões do Conselho de Gestão

Mantida essa tendência de crescimento, teremos, em 2075, o quantitativo de, aproximadamente, 120.000 pensionistas militares. A partir de 2040, em tese, não haverá mais pensionistas de ex-combatentes. Em relação aos Servidores Civis (SC), a partir de 2060 não haverá mais pensionistas, o que dependerá da ocorrência de novos concursos públicos para admissão de SC. No entanto, essa redução não surtirá muito efeito no atendimento ao público, pois o público-

alvo de pensionistas de ex-combatentes e de SC correspondem, atualmente, somente a 24% desse universo.

É importante ressaltar que, em virtude dos espaços exíguos na Sede, não há possibilidade de ampliar a sua capacidade de atendimento, o que poderá comprometer, a médio/longo prazo, a tarefa estabelecida ao SVPM de prestar atendimento ao seu público-alvo, motivada pela tendência de aumento do quantitativo de Pensionistas Militares. Isso poderá ocasionar, futuramente, novas aglomerações ou ampliação dos prazos de atendimento. Uma outra dificuldade é o acesso de idosos ou Portadores de Necessidades Especiais -PNE, em virtude de as atuais instalações serem inadequadas.

Por esse motivo, é importante que sejam incentivadas iniciativas que permitam facilitar o acesso, proporcionar maior comodidade em termos de deslocamento do público-alvo, incremento do conforto e redução do tempo de espera nos setores de atendimento na Sede do SVPM e PAA.

Durante a pandemia, alguns serviços que, até então, somente eram atendidos presencialmente passaram a ser feitos remotamente, por via digital, 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.

Concentração das OM de Atendimento ao Público

Com fito na Concentração de OM/Associações, na área RJ, após Estudo realizado no âmbito da Secretaria Geral da Marinha (SGM), vislumbrou-se a possibilidade de concentrar as OM/Associação, subordinadas à DGPM, quais sejam: Serviço de Seleção do Pessoal da Marinha (SSPM), Serviço de Identificação da Marinha (SIM), SVPM, Abrigo do Marinheiro (AMN) e a Diretoria Nacional das Voluntárias Cisne Branco (VCB) e Seccional Rio de Janeiro, no terreno a ser cedido pelo Banco Central (BACEN) na área do Porto Maravilha. Estas, por estarem isoladas na área central do Rio de Janeiro ou ocupando instalações inadequadas dentro do complexo do Com1ºDN, seriam concentradas, de forma a gerar economia de pessoal, custos e de serviços de apoio (MARINHA, 2022).

Entretanto, tendo em vista as características do público-alvo atendido no SVPM, composto de veteranos e pensionistas, muitas vezes com idade avançada, possuidores de comorbidades e/ou necessidades especiais, faz-se necessário que a área destinada à OM possua acessibilidade e

segurança adequados. Adicionalmente, após pesquisa realizada junto aos usuários, observou-se que 72% dos usuários acessam o SVPM por meio do transporte público. Além disso, é importante que o SVPM esteja mais próximo fisicamente das OM que interagem rotineiramente, tais como: Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN), Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM), Diretoria de Ensino da Marinha (DEnsM), Diretoria de Pessoal da Marinha (DPM), Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), dentre outras OM e instituições externas.

Dessa forma, entende-se que a melhor opção seria transferir os Setores de Atendimento ao Público, localizados no EdAT, para o térreo da ex-MON, na Praça XV, pois haveria uma melhoria na mobilidade em favor do público-alvo, uma vez que aquele local está mais próximo da Estação CCR Barcas, da Estação final do Veículo Leve sobre Trilho (VLT) na Praça XV, bem como dos terminais de ônibus, os quais facilitam o acesso e a integração aos meios de transporte público para a área metropolitana do Grande Rio. Essa transferência, também, possibilitará melhorias na infraestrutura trazendo um atendimento mais humanizado e acolhedor e adequabilidade às normas de acessibilidade para Pessoas com Deficiência.

Caso a Alta Administração da MB decida pela transferência futura do SVPM para a área do Porto Maravilha, o investimento a ser realizado poderá ser empregado para manter um PAA naquele local, o que ampliará a capacidade de atendimento à Família Naval, tendo em vista a sua tendência de crescimento.

É importante destacar, também, o potencial existente na ex-MON, em virtude de haver 5 andares desocupados (1.300 m² por andar), os quais poderão, futuramente, alojar o restante dos setores do SVPM, localizados no EdAT, e demais OM de atendimento ao público. Além disso, naquele prédio poderia ser criada uma infraestrutura física, nos mesmos moldes daquela existente na Força Aérea Brasileira (FAB), na Base Aérea do Campo dos Afonsos, em Marechal Hermes, onde criou a Base de Recepção de Veteranos (BREVET), concentrando a Pagadoria de Inativos e Pensionistas da Aeronáutica (PIPAR) e as instalações destinadas às atividades de recepção, acolhimento, orientações e apoio aos veteranos.

A Questão Social do Público-Alvo

Dos 58.279 pensionistas militares, 65% possuem idade acima de 60 anos. Em relação aos pensionistas de ex-combatentes esse percentual é de 87%. Há, também, 805 Veteranos acima de 90 anos de idade. Em que pese a expectativa de vida no Brasil ser de 76,3 anos, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), deverá haver uma preocupação

constante com essa parcela de usuários. Geralmente, possuem uma dificuldade no emprego de recursos tecnológicos e, por esse motivo, ainda priorizam o atendimento presencial, o que será sempre uma preocupação futura.

Além disso, estatisticamente, cerca de 16% da população acima de 10 anos de idade não acessa a Internet. Com a crise em decorrência da Covid-19 e o posterior empobrecimento da população, famílias que tinham algum acesso digital passaram a não ter nenhum. Em decorrência, mesmo que haja investimentos no desenvolvimento de novas plataformas digitais, de modo a priorizar o atendimento "online", haverá uma parcela significativa de usuários que continuarão buscando o atendimento presencial. O maior desafio enfrentado pelo SVPM é fazer com que informações consideradas relevantes alcance essa parcela de excluídos digitais. Como consequência, grande parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria trata-se de dúvidas, as quais poderiam ser sanadas diretamente acessando os informativos disponibilizados na página da Internet do SVPM.

Por outro lado, muitos Veteranos preferem ter a oportunidade de retornarem "para bordo", de modo a estarem próximos da MB, e rememorarem experiências vivenciadas e episódios pitorescos das longas jornadas. São saudosistas! Contudo, isso requer que estejamos sempre prontos em ouvi-los, bem como criando um ambiente aprazível para recebê-los. Somente vamos valorizar essa questão quando estivermos na Reserva, estando na mesma situação daqueles que se dedicaram à MB, quando estavam no Serviço Ativo, que hoje dependem de um atendimento mais acolhedor e profissional por parte do SVPM.

Nesse quesito, também, temos um questionamento para reflexão: Tendo em vista a dificuldade de acesso digital a significativas parcelas de veteranos e pensionistas, como fazer para a comunicação junto a esses usuários ser mais eficiente?

A questão dos aprazamentos

É notório que todo o trabalho realizado pelo SVPM está pautado em dois fatores condicionantes, quais sejam: a "celeridade" e a "conformidade". A primeira se constitui na preocupação mais premente do usuário. Normalmente, ao buscar os serviços prestados por aquela OM, o usuário está atravessando um período turbulento na família, em função do óbito do Instituidor e suas consequências (emocionais, sociais e financeiras), que fazem com que a pressa na habilitação/concessão da pensão seja sua prioridade. A segunda é caracterizada pela vigência as diretrizes legais e normativas que fundamentam todos os processos internos. Tal regramento não

deixa espaço para a “criatividade” ou o “arranjo”, ao contrário, possui rígido delineamento formal de cada processo, baseado em leis, decretos, medidas provisórias, acórdãos, jurisprudência, instruções normativas etc., que regem desde a análise documental para emissão do Título até a efetiva implantação em pagamento. Logo, o SVPM tem que possuir a “arte” de equilibrar esses dois pratos da balança, de forma a prestar o serviço o mais célere possível, mas sem “abrir mão” da correção e lisura dos atos administrativos.

Além das questões abordadas, ainda existem as demandas apresentadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e Órgãos Judiciais, cujos prazos de resposta são exíguos, concorrendo com as metas estabelecidas pela Atividade-Fim, o que, não raramente, traz impactos negativos nos aprazamentos. No entendimento deste autor, motivado pela atual conjuntura política e pelo aumento do quantitativo de pensionistas militares, poderá haver ainda maior pressão da sociedade por informações sobre o Sistema de Proteção Social dos Militares.

Esse problema de apazamento poderá ser minimizado com a integração com outros sistemas, tais como o Sistema Informatizado Naval de Inspeção de Saúde (SINAIS); Sistema Nacional de Informações de Registro Civil – SIRC; Secretaria da Receita Federal; Superior Tribunal Eleitoral; Gov.br; e e-Pessoal do Tribunal de Contas da União – TCU, bem como pela automatização de processos. Além disso, vislumbra-se buscar novas funcionalidades de Inteligência Artificial, para respostas mais tempestivas junto aos questionamentos realizados pelo TCU e pela Controladoria-Geral da União (CGU), bem como para o atendimento de demandas judiciais. O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e de investimentos em automação demandará uma mão de obra mais qualificada, exigindo reformas no sistema de ensino da MB.

Sistemas Tecnológicos

Ao longo de seis décadas de existência, o SVPM não ficou estagnado no tempo, alheio às mudanças e inovações tecnológicas. Assim, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos seus usuários, ofertando mais facilidades, comodidades e imprimindo maior celeridade nos procedimentos administrativos, um dos seus Objetivos Estratégicos, que vem sendo buscado com forte empenho, refere-se ao uso de recursos de Tecnologia da Informação (TI) modernos e adequados aos processos internos.

Dessa forma, foram implementadas as seguintes funcionalidades digitais: integração com o Web Service do SERPRO, que possibilitou a realização da Prova de Vida Digital (PVD) mediante o uso do Aplicativo “Gov.br”; o desenvolvimento e implementação do novo Website/App (SVPM+); e o grande impulso no desenvolvimento do novo Sistema de Veteranos e Pensionistas da Marinha

(SVPEM-2), com a entrada em operação de vários Módulos do Projeto, em especial, o que trata sobre trâmite digital de requisições de falecimento e de pensão. Além disso, os serviços de Teleatendimento e Ouvidoria foram aperfeiçoados, bem como foi criado o “Canal dos Veteranos e Pensionistas” no Telegram, com objetivo de manter o seu público bem-informado sobre assuntos de interesse.

A maior dificuldade observada para esses avanços tecnológicos, além das restrições orçamentárias, está afeta aos constantes atrasos no desenvolvimento de módulos do SVPEM-2 e custos acima dos valores praticados pelo mercado, cobrados pelo Centro de Análise de Sistemas Navais (CASNAV), em virtude dos custos indiretos e taxas embutidos nas faturas mensais. Obrigatoriamente, as faturas são pagas mensalmente, independentemente do produto entregue, a fim de garantir o pagamento salarial dos desenvolvedores e analistas contratados pela Fundação de Apoio.

Em nosso entendimento, algumas OM que dependem desses Sistemas Corporativos para a consecução de suas atividades, tais como o SVPM, PAPEM, dentre outras, deveriam ser mobiliadas com militares programadores e com especialidade em Banco de Dados, a fim de que não haja total dependência desses profissionais contratados, que estão sempre sendo assediados pelo mercado. Observa-se, também, um longo processo, por parte da Diretoria de Comunicações e Tecnologia da Informação da Marinha (DCTIM) para a homologação desses Sistemas.

Entende-se que o uso de soluções digitais é um dever a ser cumprido por toda a Administração Pública, visando ao aumento da eficiência administrativa. Como exemplo de experiências positivas relacionadas à automação do processo, é possível mencionar, à guisa de exemplo, a adoção de algumas ferramentas no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, tais como o "robô" Victor, plataforma de inteligência artificial do Supremo Tribunal Federal.

Esse problema de falta de pessoal qualificado na área de TI nos traz uma questão a ser debatida: Considerando as diretrizes de redução de pessoal da MB, a falta e complexidade de formação de programadores e analistas militares na área de TI, como deverá ser a captação e qualificação interna dessa importante parte da Força de Trabalho, de modo a facilitar o desenvolvimento e operacionalização de novos sistemas administrativos, a fim de evitar a terceirização e, assim, possibilitar a otimização de pessoal e redução de custos?

Efetivo de Pessoal da MB

Em virtude das novas diretrizes de redução do efetivo de pessoal da MB, a tendência é que haja futuramente uma perda considerável de parcela da Força de Trabalho, o que demandará ainda mais na otimização do pessoal disponível. Para isso, é imprescindível que haja um maior investimento em novos recursos tecnológicos, o que dependerá de aporte orçamentário. Aqui, podemos observar um grande problema a ser enfrentado, em virtude da redução do efetivo de pessoal, aumento de atribuições da OM ao longo dos últimos anos, crescimento do público-alvo e insuficiência orçamentária para dar continuidade ao desenvolvimento de novas funcionalidades digitais.

Na Sede do SVPM e PAA, são cerca de 60 militares, que atuam no Atendimento ao Público, sendo 70% da ativa e 30% da reserva, em Tarefa por Tempo Certo (TTC), das seguintes graduações: 58% suboficiais, 21% primeiros-sargentos, 17% segundos-sargentos, 2% terceiros-sargentos e 2% cabos. A maioria das especialidades está relacionada a atividades operativas, o que evidencia a relevância de serem implementadas ações de qualificação e capacitação na área de atendimento ao público, a fim de que possam melhor desempenhar as suas funções. Entretanto, isso requer tempo de preparo e absorção de experiência, visto que os Sistemas Tecnológicos disponíveis, que amparam as atividades são complexos e a legislação previdenciária, muito vasta e complexa.

Invariavelmente, têm ocorrido muitos desembarques, principalmente, para atender o “Staff” de Almirantes recém-promovidos e Transferência para a Reserva Remunerada, de elevado percentual de suboficiais (58%), o que gera perda de experiência. Em paralelo, nem sempre é possível contratar esses militares como TTC, em virtude da redução anual desse tipo de contratação. Destaca-se que o tempo médio para que um militar recém-embarcado, que tenha sido designado para a função de atendimento, possa estar em condições de lidar com o público, na prestação de informações, assim como ter domínio dos sistemas informatizados empregados no cotidiano do serviço de atendimento, tanto para o registro de demandas, quanto para o levantamento das informações requeridas pelos usuários durante o atendimento, é de, pelo menos, seis meses.

Pelo exposto, é de fundamental importância a realização de adestramentos sobre os processos internos do SVPM, bem como sobre os sistemas empregados, para todos os profissionais de atendimento ao público, sobretudo aos recém-embarcados. Esse tipo de adestramento pode ser realizado pelos militares mais experientes da OM. Contudo, esses adestramentos não podem ser restritos ao pessoal lotado no SVPM, devendo ser estendido para os demais militares mobiliados nas OMAC/OREC, localizados nos Distritos Navais (DN), o que sempre dependerá da disponibilidade

de recursos para o custeio de Despesas Variáveis de Pessoal (DVP) para que, pelo menos, dois DN sejam visitados tecnicamente no ano.

Obrigatoriedade da Prova de Vida Anual

O Ministério da Defesa obriga que todos os Veteranos e seus Pensionistas realizem a Prova de Vida (PV) anual, em conformidade com a Portaria GM-MD Nº 2.983, de 15 de julho de 2021, o que demanda, anualmente, 135.000 atendimentos. Em que pese ser possível realizar a PV de forma digital, utilizando o Aplicativo “Gov.Br”, apenas 10% dos usuários têm optado por essa modalidade, tendo em vista as dificuldades de familiarização com essa nova plataforma digital.

O SVPM tem estudado alternativas, que sejam exequíveis e adequadas, para alinhar-se aos objetivos do Governo Federal, o qual, por meio da Portaria MTP Nº 220, de 02/02/2022, vedou ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) a exigência de comprovação de vida presencial dos aposentados e pensionistas. A fim de pôr em prática as exigências definidas pela portaria, o INSS tem utilizado as bases de dados dos governos federal, estaduais e municipais, e de instituições privadas, registros de vacinação, consulta médica e exames no Sistema Único de Saúde (SUS), emissão de passaporte, carteira de identidade ou de habilitação para comprovar que o beneficiário está vivo.

De forma análoga, o fim da Prova de Vida pode se tornar uma realidade para os usuários do SVPM, tendo em vista que é realizado mensalmente o batimento da base de dados do Sistema de Veteranos e Pensionistas (SVPEM) com o banco de dados oriundo do Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (SIRC), como forma de identificar e realizar o bloqueio de pagamento dos falecidos informados no período, garantindo a proteção do erário. Nesse sentido, o controle efetivo dos recadastramentos por Prova de Vida poderá ser processado com base no “princípio da exceção”, ou seja, apenas pelos falecimentos registrados no SIRC.

CONCLUSÃO

Diante desse cenário, alguns desafios podem ser identificados, os quais precisam ser suplantados de forma a prover apoio mais eficiente à Família Naval no futuro, considerando, nessa conjuntura, diversas variáveis envolvidas.

Na área de pessoal, é importante mencionar as novas diretrizes de redução do efetivo de pessoal da MB, a falta de experiência e capacitação da FT disponível e a indisponibilidade de FT especializada na área de TI, o que requer maiores investimentos em capacitação, realização de

adestramentos internos no SVPM e OMAC/OREC, e restrição de desembarque de militares qualificados que possuam experiência nas atividades-fim conduzidas pelo SVPM.

Em relação ao setor de TI, destacam-se as dificuldades afetas a insuficiência de recursos orçamentários para o desenvolvimento dos sistemas de informações afetas aos veteranos, pensionistas, ex-combatentes e anistiados políticos; a possibilidade da realização da Prova de Vida “Inteligente”, nos mesmos moldes daquela que tem sido realizada pelo INSS; e a integração do SVPEM-2 com outros Sistemas corporativos da MB, visando à redução dos aprazamentos.

Em relação à infraestrutura, é importante enfatizar a baixa capacidade de atendimento na Sede do SVPM, Postos de Atendimento Avançados (PAA), distribuídos no Rio de Janeiro, e nas OMAC, localizadas nos DN, por falta de pessoal e limitações físicas. Importa mencionar a tendência de crescimento do quantitativo de pensionistas que chegará, em 2075, a mais de 120.000, o dobro daquele existente atualmente. Por esse motivo, foi sugerido ao setor de Pessoal a transferência dos Setores de Atendimento ao Público para o térreo da ex-MON, a fim de ampliar essa capacidade, trazer mais facilidade de acesso ao usuário e na adequação do local, a fim de transformá-lo em um ambiente mais acolhedor e humanizado.

Finalmente, o aumento da demanda de diligências por parte dos órgãos de controle externo relacionadas às pensões concedidas, bem como os questionamentos ao Sistema de Proteção Social dos Militares, demandará investimentos em ferramentas de Inteligência Artificial, o que dependerá do aporte de recursos orçamentários.

Outrossim, sugere-se o encaminhamento deste Ensaio para a DPM e SVPM.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. MARINHA DO BRASIL. Planejamento Estratégico da Marinha 2040 (PEM 2040). Brasília: MB, 2020. Disponível em: <https://www.marinha.mil.br/sites/all/modules/pub_pem_2040/arquivo.pdf> Acesso em: 30 jan. 2023.

_____. _____. Plano de Direção Setorial de Pessoal (PDS PESSOAL 2040). Brasília: MB, 2020. Disponível em: <https://www.marinha.mil.br/sites/all/modules/pub_pem_2040/arquivo.pdf> Acesso em: 30 jan. 2023.

_____. SERVIÇO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DA MARINHA (SVPM). *Ofício nº 50-127 de 10 de novembro de 2022*. Transferência dos Setores de Atendimento ao Público. Rio de Janeiro: MB, 2022.