

Relatório de

A G

tividades e Gestão

1999

JANEIRO A DEZEMBRO

1.0. APRESENTAÇÃO	3
2.0. ORGANIZAÇÃO	5
2.1. <i>Estrutura da Gestão</i>	6
2.2. <i>Modelo de Organização e Gestão</i>	7
3.0. ATIVIDADES	9
3.1. <i>Medidas de Ajuste para 1999</i>	10
3.2. <i>Projeto Ano 2000</i>	19
3.3. <i>Direcionamento Estratégico</i>	22
3.4. <i>Processo de Qualidade</i>	23
4.0. GESTÃO EMPRESARIAL	24
4.1. <i>Análise Econômico-Financeira</i>	25
4.2. <i>Gestão de Negócios</i>	35
4.3. <i>Gestão de Infra-Estrutura</i>	63
4.4. <i>Consultoria Jurídica e Auditoria</i>	84
4.5. <i>Seguridade Social</i>	100

A presentação

1.0. APRESENTAÇÃO

O Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro, Empresa Pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei n.º 4.516, de 1º de dezembro de 1964, atualmente regida pela Lei n.º 5.615, de 13 de outubro de 1970, “tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, bem assim a prestação de assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade” (Art. 1º do Estatuto).

“São finalidades:

- I. atender, prioritariamente, com exclusividade, aos Órgãos do Ministério da Fazenda;
- II. aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser convencionados com outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, mediante contratação;
- III. viabilizar soluções no campo da modernização e apoio à tomada de decisão no âmbito da Administração Pública;
- IV. atuar no sentido de racionalizar e simplificar as atividades atinentes à tecnologia da informação no setor público; e
- V. incentivar o desenvolvimento do setor de informática, de acordo com as diretrizes definidas pelo Governo Federal” (Art. 3º do Estatuto).

O Serpro integra o Orçamento Geral da União - OGU, desde maio de 1989 e, em decorrência da contraprestação de serviços ao Ministério da Fazenda, seu orçamento contém subvenção econômica, basicamente para pagamento de pessoal, além de recursos diretamente arrecadados da venda de serviços, recursos esses indispensáveis à cobertura de despesas e investimentos, os quais não são cobertas por transferências diretas do Tesouro Nacional.

Tendo em vista a Reforma Administrativa do Governo Federal, a Empresa promoveu duas revisões no seu Estatuto, uma vez que a Lei n.º 8.490, de 19 de novembro de 1992, assim como o Decreto n.º 747, de 19 de fevereiro de 1993, dentre outros, impactavam o seu pleno funcionamento. A primeira foi aprovada pelo Decreto n.º 1.451, de 11 de abril de 1995 e publicado no DOU, de 12 de abril de 1995. A segunda, por meio do Decreto n.º 2.154, de 20 de fevereiro de 1997, que alterou os Art. 6º, 8º, 15, 19 e incluiu o Art. 25.

A decisão do Conselho Diretor do Serpro, em 06.10.98, que estabeleceu diretrizes e fixou metas para a Empresa, nos exercícios de 1998 e 1999, dentre as quais limitou a prestação de serviços da Empresa, tão somente, ao Ministério da Fazenda e ao Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, de janeiro a dezembro de 1999, foi homologada pela Portaria nº 273, do Ministério da Fazenda, em 13.10.98.

O presente Relatório de Gestão, referente ao período de janeiro a dezembro de 1999, atende a disposição legal definida na Seção II, Art. 18, incisos I a XI, e Art. 19, incisos I a XIII da Instrução Normativa SFC/Nº 04, de 24.12.1996, publicada no DOU de 27.12.96, Seção I, páginas 28722 a 28729.

Organização

2.0. ORGANIZAÇÃO

2.1. ESTRUTURA DA GESTÃO

A administração do Serpro tem a seguinte composição:

“**CONSELHO DIRETOR** - Órgão de orientação superior do Serpro, integrado por:

- I. quatro membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho;
- II. o Diretor-Presidente do Serpro, que substituirá o Presidente do Conselho, nas suas faltas e impedimentos eventuais;
- III. um membro indicado pelo Ministro da Administração Federal e Reforma do Estado;
- e
- IV. um membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento e Orçamento.” (Art. 6º do Estatuto).

“O Conselho Diretor, assim denominado por força do disposto no Art. 6º da Lei nº 5.615, de 1970, equipara-se, para todos os efeitos, aos conselhos de administração, referidos nos dispositivos legais pertinentes à composição dos órgãos diretivos das Empresas Públicas” (§ 1º do Art. 6º do Decreto nº 2.154, de 20 de fevereiro de 1997).

“Os membros do Conselho Diretor serão nomeados pelo Ministro de Estado da Fazenda” (§ 2º do Art. 6º do Decreto nº 2.154, de 20 de fevereiro de 1997).

“**CONSELHO FISCAL** - Órgão de fiscalização, constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Fazenda, com mandato de um ano, admitida uma recondução, por igual período” (Art. 14 do Estatuto).

“Um dos membros do Conselho Fiscal será o representante do Tesouro Nacional, nos termos da legislação em vigor” (§ 1º do Art. 14 do Estatuto).

“**DIRETORIA** - Órgão executivo, composto por:

- I. um Diretor-Presidente;
- II. um Diretor-Superintendente; e
- III. quatro Diretores” (Art. 9º do Estatuto).

“Os membros da Diretoria serão nomeados pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, todos com mandato de quatro anos, permitida a recondução” (§ 1º do Art. 9º do Estatuto).

“Pelo menos dois membros da Diretoria serão escolhidos dentre os empregados do Serpro” (§ 2º do Art. 9º do Estatuto).

UNIDADES DE GESTÃO, divididas em três classes:

- **Unidade Corporativa (UC)** com a finalidade de apoiar a Diretoria Colegiada nos assuntos comuns a toda a Organização, formula e controla o cumprimento de políticas e diretrizes de modo a garantir a evolução permanente do Serpro;
- **Unidades de Negócio (UN)**, responsáveis pela geração e comercialização dos produtos e serviços do Serpro, interage com o cliente externo para garantir a Missão da Empresa; e
- **Unidades de Infra-Estrutura (UI)**, responsáveis pelas atividades comuns às Unidades de Negócio, com o objetivo de garantir qualidade e eficiência na operação dos processos.

ÓRGÃOS DE CONSULTORIA E APOIO, constituídos pela Auditoria Geral - AUDIG, subordinada ao Conselho Diretor, pelo Gabinete do Diretor-Presidente - GABDP e pela Consultoria Jurídica - COJUR, para assessoria e apoio direto ao Diretor-Presidente.

2.2. MODELO DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Com o objetivo de melhor adequar-se à Missão da Empresa, na prestação de serviços, o Serpro adotou um Modelo de Organização e Gestão específico, moderno e ágil, pautado em uma estrutura estratégica, que atende a um conjunto de premissas, a saber:

- atender as necessidades dos clientes;
- prestar serviços com elevado padrão de qualidade;
- ter empregados motivados e satisfeitos;
- operar com equilíbrio econômico; e
- empregar tecnologia adequada.

A estrutura organizacional do Serpro, que opera o Modelo adotado a partir do segundo semestre de 1997, é constituída por Unidades de Gestão responsáveis por processos específicos que, interligadas e alinhadas, realizam a evolução da Empresa.

As Unidades de Negócio (UN) são responsáveis pela geração e comercialização dos produtos e serviços do Serpro, dentro do escopo previsto na Missão da Empresa. Sua operação requer forte interação com os clientes para conduzir com eficácia as seguintes atividades:

- criar e aproveitar as oportunidades de negócios;
- desenvolver soluções inovadoras;
- contratar, com o cliente, a execução de produtos ou serviços;
- executar os serviços contratados;
- zelar pela satisfação dos clientes; e
- faturar, cobrar e receber pelos serviços prestados.

As Unidades de Infra-Estrutura (UI) atuam nas atividades que são comuns a duas ou mais Unidades de Negócio. Seu objetivo é a qualidade e a eficiência na operação dos processos,

obtendo economia de escala, por intermédio do compartilhamento de recursos e da redução de custos.

A Unidade Corporativa (UC) tem por finalidade apoiar a ação da Diretoria Colegiada nos assuntos que são comuns a toda a Organização (Processos Corporativos). O principal objetivo da UC, em apoio à Diretoria, é garantir a evolução permanente da Empresa, formulando e controlando o cumprimento de políticas e mantendo a identidade empresarial.

A integração e articulação das ações da Empresa são complementadas por meio de grupos organizacionais interáreas (GI), não permanentes, podendo ser constituídos em dois formatos: GI diretivos, que tratam de temas de negócios ou infra-estrutura; e GI executivos, que tratam de temas corporativos.

Atividades

3.0 - ATIVIDADES

3.1. MEDIDAS DE AJUSTE PARA 1999

- **METAS ECONÔMICAS**

- **Pessoal** – redução de, no mínimo, 15% nos gastos de pessoal, obrigações patronais e benefícios, e de, no mínimo, 25% a partir do mês de julho, vedada a utilização de PDV ou PDI.

A meta implica uma redução equivalente a 20% nos gastos com pessoal interno e PSE em 1999 em relação a 1998, não devendo a ação empresarial ser exercida sobre o pessoal SOAP/STAC.

Com vistas a criar condições para o cumprimento da meta e resguardar a empresa de ações trabalhistas que uma redução de quadro da ordem determinada provocaria, o Conselho Diretor aprovou na sua 10ª Reunião em 14/10/98, a execução de um Programa de Desligamento Voluntário, realizado em 1999.

A aplicação do Programa e a adoção de medidas administrativas complementares tiveram como resultado o atingimento da meta estabelecida, promovendo uma redução de despesas do quadro interno de **19,6%**, com o desligamentos equivalentes a 28,3% do quadro interno ou a 17,7% do quadro total em relação a dezembro de 1998.

A execução orçamentária de pessoal em 1999 atingiu o montante de R\$ 389,9 milhões, dos quais R\$ 319,9 milhões corresponderam à folha do pessoal interno incluídos PSE e R\$ 70,0 milhões à do pessoal SOAP/STAC.

O quadro a seguir detalha os cálculos usados na aferição do cumprimento da meta:

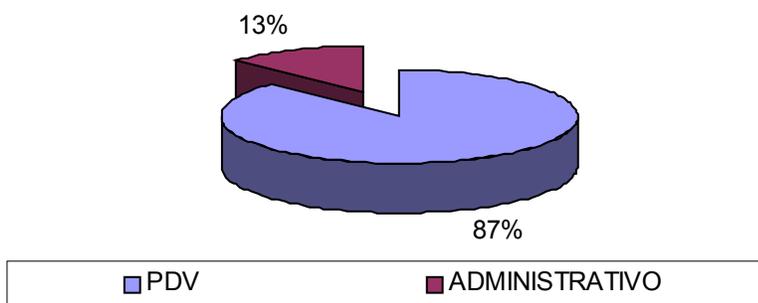
Demonstração da Execução Orçamentária de Pessoal R\$ milhões

ITEM	PESSOAL INTERNO
1998 Salários + Encargos	304,7
(-) Sentenças Judiciais	(1,8)
(+) Benefícios	24,8
TOTAL (a)	327,7
1999 Salários + Encargos	319,90
(-) Sentenças Judiciais	(4,90)
(-) Despesas com Desligamentos	(73,0)
(+) Benefícios	21,40
(=) Despesas Efetivas 1999 (b)	263,40
Redução Total (a-b)	64,3
Taxa de Redução Sobre 1998	19,6%

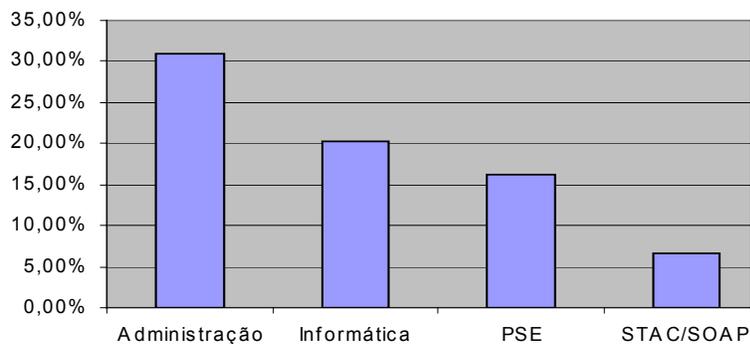
Os desligamentos ocorreram segundo as seguintes modalidades:

MODALIDADE	QUANTIDADE	RELAÇÃO
PDV	1.675	87,3%
ADMINISTRATIVO	243	12,7%
Dispensa sem justa causa	67	3,6%
Dispensa com justa causa	11	0,6%
Extinção de contrato de trabalho	41	2,1%
Aposentadoria	43	2,2%
Falecimento	13	0,6%
Pedido de demissão	68	3,6%
TOTAL	1.918	100,0%

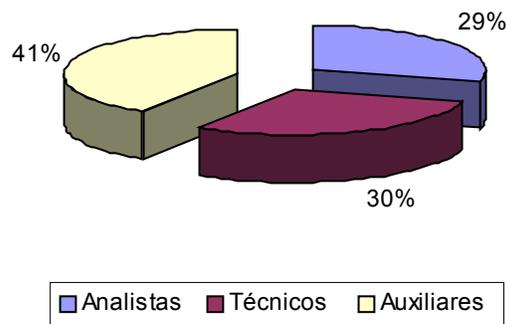
DESLIGAMENTOS EM 1999 POR MODALIDADE



REDUÇÃO DO QUADRO POR ÁREA DE ATUAÇÃO



COMPOSIÇÃO DOS DELIGAMENTOS POR CARREIRA



- **Custeio** - redução de, no mínimo, 15% nas despesas de custeio, corrente, a partir do mês de janeiro, e de, no mínimo, 25% a partir do mês de julho, equivalendo a uma redução de 20% das despesas de 1999 em relação a 1998.

As ações de redução fundaram-se na otimização do uso de recursos e redução de custos, em renegociação de contratos, reduções de serviços contratados e de postergação de contratações de bens e serviços, tendo como parâmetro o limite a partir do qual serviços prestados a nossos clientes-foco passariam a ser prejudicados.

Como política de curto prazo para atender ao esforço governamental de redução de despesas, nenhum grande projeto novo, que exigisse aporte substancial de recursos, foi realizado no exercício.

As ações empreendidas produziram os resultados planejados, superando a meta determinada para custeio, sem prejuízo aos serviços prestados aos clientes, conforme abaixo:

- **Redução Absoluta das Despesas de Custeio Correntes.**

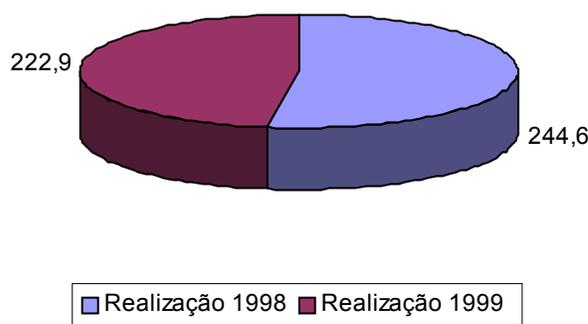
Em termos absolutos o Serpro promoveu reduções nas despesas de custeio de **8,9%**, situando-as no índice **0,91** em relação às despesas de 1998.

O quadro a seguir retrata essas despesas e o resultado absoluto obtido em 1999:

Demonstração da Execução das Despesas de Custeio

R\$ milhões

ITEM	VALOR
1998 Total realizado	225,7
(+) Pendências Serpros	8,2
(+) Pendências IBM e Embratel	2,4
(+) Confissões de Dívidas	8,3
(=) Realização Efetiva de 1998 (a)	244,6
1999 Total Realizado	264,1
(-) SERPROS exercício anterior	8,2
(-) IBM e Embratel exerc. anterior	2,4
(-) Confissões de Dívidas Exercício Anterior	8,3
(-) Centralização de CPD	3,5
(-) Aquisição Software para a SRF	11,1
(-) Despesas Financeiras (limite de Pagto.	2,0
(-) Adequações para o Ano 2000	5,7
(=) Realização Efetiva em 1999 (b)	222,9
Índice (b/a)	0,91

Demonstrativo de Despesas de Custeio


- **Redução Relativa das Despesas de Custeio Correntes:**

Ao mesmo tempo em que foi verificada a redução em valores absolutos da ordem de 8,9% nas despesas de custeio correntes, no decorrer de 1999, também ocorreu um sensível incremento nos serviços produzidos pelo Serpro.

Usando a quantidade de transações on-line processadas em 1999, que alcançou o total de 2,4 bilhões de transações, verifica-se o crescimento de 20% em relação a 1998, quando foram processadas 2,0 bilhões de transações. A operação de sistemas on-line e serviços baseados em rede representa a parcela mais significativa dos negócios do Serpro.

Ainda que não seja direta e precisa a relação entre a quantidade de transações processadas e as despesas de custeio, é bastante razoável considerar que a maior demanda pelos

serviços on-line implica em despesas adicionais com a utilização dos recursos que têm de ser empregados.

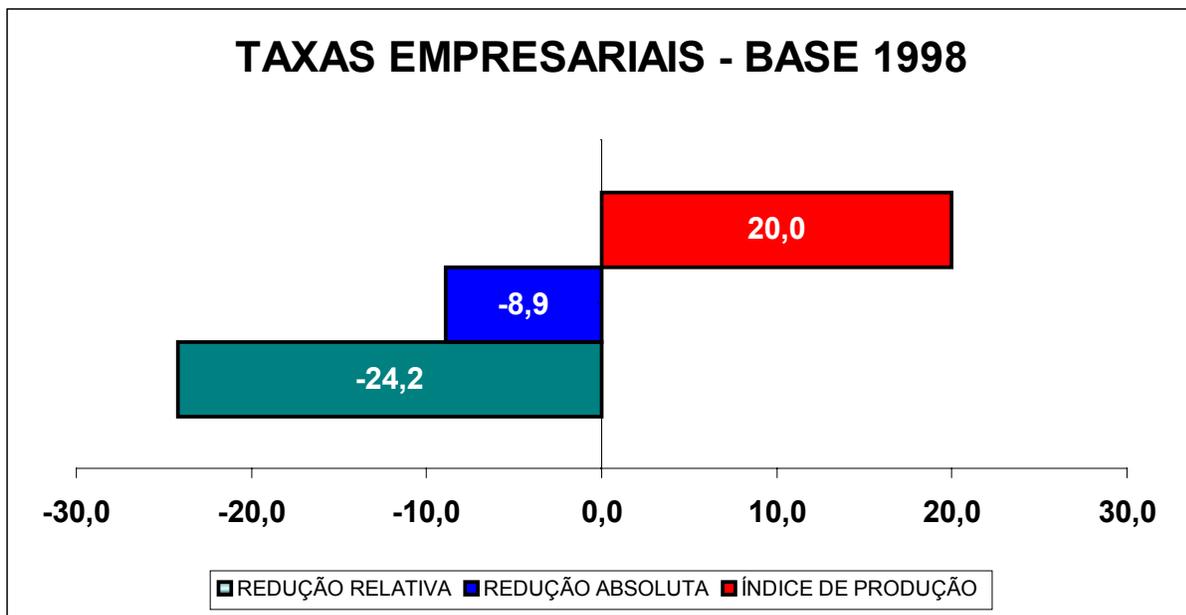
Em linhas gerais, é estimado que o atendimento direto da demanda levaria, por si só, a um crescimento da ordem de 20% nas despesas de custeio da empresa. Em outras palavras, tomando-se os valores de 1998 como referência e índice 1,00, as despesas de custeio do Serpro deveriam ter alcançado o índice 1,20 em 1999.

As medidas de otimização do uso dos recursos e redução dos custos propiciaram, contudo, a que as despesas de custeio ficassem contidas no índice 0,91, nos termos apresentados no item anterior.

Assim tomando 1,20 como índice referencial para o total que as despesas de custeio correntes deveriam alcançar em 1999 e sabendo-se que aquelas despesas atingiram, efetivamente, o índice 0,91, conforme mostrado anteriormente, a redução relativa nas despesas de custeio correntes, em 1999, tingiu a taxa de **24,17%**, na forma:

$$\text{Índice relativo de redução de custeio (1999/1998)} = (1,20 - 0,91) / 1,20$$

A demonstração gráfica a seguir retrata os índices de 1999 em relação à base 1998, a qual situa-se no eixo de valor zero.



- **Investimentos** – redução dos gastos com investimentos a, no mínimo, 20% dos gastos realizados em 1998.

A meta foi cumprida, tendo os investimentos realizados em 1999 atingido o montante de R\$ 7,2 milhões, traduzindo em uma realização **64,5%** menor que a de 1998.

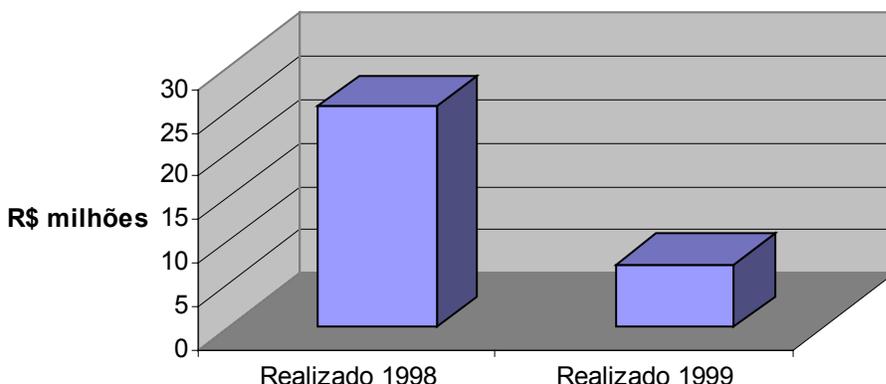
O quadro a seguir demonstra os investimentos da Empresa em 1998 e 1999.

Demonstrativo dos Investimentos

R\$ milhões

ITEM	VALOR
1998 Total Realizado	14,7
(+) Contrato de Compra de Processadores	10,7
(=) Realização Efetiva	25,4
1999 Total Realizado	17,9
(-) Compra Processadores exercício anterior	10,7
(=) Realização Efetiva	7,2

Demonstrativo de Investimentos



• METAS DE SERVIÇOS

- **Desativação de Serviços** - Desativação, a partir de janeiro de 1999, mediante negociação com os clientes, de todos os serviços que são prestados a outros órgãos ou entidades que não sejam integrantes da estrutura do Ministério da Fazenda ou do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado.

Com a edição da Portaria MF N° 273/98, o SERPRO formalizou aos seus clientes os procedimentos de desativação dos serviços e sua absorção pelos próprios clientes ou sua terceirização com outras empresas. Uma avaliação mais detalhada dos resultados dessa ação está apresentada no item 2.

O quadro a seguir retrata o comportamento da receita operacional auferida nos últimos anos com os serviços executados para clientes que não pertencem ao Ministério da Fazenda ou ao Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão.

Demonstrativo de Receita Operacional

R\$ MIL

CLIENTES	1995	1996	1997	1998	1999
CEF	12.989	14.468	14.625	8.828	5.581
DENATRAN	6.727	9.372	11.993	9.573	1.562
DPRF	3.508	3.680	3.560	2.373	3.561
INCRA	6.282	8.886	9.505	5.723	9.375
MTB	15.028	15.523	17.069	12.772	13.850
S.EST. TRAB	0	608	1.426	487	0
MDIC	2.014	2.551	3.192	3.605	2.957
Est. Municípios	-	7.160	10.394	6.731	9.670
TOTAL	46.548	61.948	71.764	50.092	46.556

- **Serviços não contratados em função da portaria MF-273**

Por decorrência do Planejamento Estratégico e mais recentemente por força da Portaria MF Nº 273/98, foram rejeitadas diversas demandas de serviços, das quais são relacionadas aquelas cujos estudos de preços chegaram a ser formulados, conforme detalhado a seguir.

ÓRGÃO	SERVIÇO	VALOR ANUAL
Ministério da Saúde	Sistema para o controle de fabricação e distribuição de medicamentos e cosméticos, com a respectiva inspeção sanitária de cargas importadas (matérias-primas) utilizadas, bem como no produto final. Além do Sistema, estaria sendo solicitada a utilização da Rede SERPRO, por diferente usuários, em todo o território nacional. Faturamento estimado	R\$ 5.000.000,00
Imprensa Nacional	Serviço de informatização da Imprensa nacional	R\$ 1.500.000,00
Ministério da Agricultura	Adequação de toda a informática do Ministério ao ano 2000	R\$ 7.000.000,00
Câmara dos Deputados	Desenvolvimento do Sistema Legislativo da Câmara, onde seria acompanhado todo o processo legislativo	R\$ 1.200.000,00

- **Serviços contratados sujeitos à desativação**

Visando a viabilizar o cumprimento da meta a empresa identificou os seguintes clientes/serviços, para os quais o SERPRO exerceu ação de negociação visando o cancelamento dos contratos firmados em data anterior à edição da Portaria MF 273/98:

ÓRGÃO	SERVIÇO	SITUAÇÃO
Secr. Est. do Trabalho	SIMO	Sistema Integrado de Atendimento do Trabalhador. Serviço descontinuado
CEF	SOLDE	Fiscalização dos Débitos do FGTS. Serviço descontinuado
	PIS	Serviço transferido para a CEF
Ministério da Justiça/ DENATRAN	RENAVAM RENACH	. A produção dos sistemas e suas bases foram repassadas para a empresa contratada pelo DENATRAN A produção dos sistemas e suas bases foram repassadas para a empresa contratada pelo DENATRAN
Ministério do Trabalho	SFIT	Sistema Federal de Inspeção do Trabalho. Novo aplicativo em desenvolvimento pelo cliente com previsão de implantação para 06/2000, quando o serviço será desativado
	RAIS	O cliente solicitou a manutenção do contrato até 2001 , em função da complexidade do sistema e do Decreto No. 76.900/75 que criou a RAIS, colocando o SERPRO como responsável pela prestação dos serviços de informática
Ministério da Justiça/ DPRF	Sistema de Multas e Correio Eletrônico	O correio eletrônico foi desativado, em 01/01/1999. O Cliente solicitou, em caráter excepcional, a manutenção do contrato do sistema de Multas, autorizado pelo Conselho Diretor.
INCRA	SNRC/CG/CA/SRTT e SIR	Sistema Nacional de Cadastro Rural e seus módulos: Cadastro de Glebas, Cadastro de Adquirentes e Regularização e Titulação de Terras, os quais serão substituídos pelo novo sistema que está sendo desenvolvido pelo SERPRO, o SIR – sistema de Informações Rurais, previsto para implantação em 06/2000, quando o Cliente deverá assumir a execução dos serviços. Iniciado o processo de licitação.
MDIC	Alice	O sistema análise das Informações Comercio Exterior – ALICE, é um módulo totalmente integrado ao SISCOMEX, o que impossibilita sua desvinculação do ambiente de produção do SERPRO.

• Estados e Municípios

A prestação de serviços aos estados e municípios se refere a finanças públicas com produtos relacionados ao SIAFEM – Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios. A participação do Serpro nesse segmento foi motivada por ações do Governo Federal para o saneamento das finanças públicas dos Estado e Municípios conforme a seguir:

- decisão tomada pelo Conselho Monetário Nacional no voto 162/95, acatando a recomendação de utilização do sistema SIAFEM ou sistemas similares, agregado de soluções semelhantes ao PROGORCAM e Extrator de Dados do SIAFI;
- contratos de financiamento, firmados pelos Estados junto a Caixa Econômica Federal, com o compromisso de implantar o Sistema SIAFEM;
- Programa de Ajuste Financeiro dos Estados, aprovado pelo Conselho Monetário Nacional no final de 1995;
- Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para Estados Brasileiros – PNAFE; e
- Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para Municípios Brasileiros - PNAFM;

Além do SIAFEM o Serpro desenvolveu soluções com vistas a atender às necessidades específicas de modernização das administrações dos governos dos estados e municípios, como os Sistemas: SIPLAN – Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento para estados e municípios; SITAFE - Sistema Integrado de Arrecadação e Administração Fiscal; e o SIAGEM – Sistema Integrado de Administração de Serviços para Estados e Municípios. O Sistema SIPLAN foi desenvolvido para atender a necessidade de utilização de solução substituta ao módulo PROGORCAM do SIAFI, agregando outras funcionalidades específicas aos estados e municípios.

Visando atender às necessidades do Ministério da Fazenda, registradas em voto do Conselho Diretor CD – 001/96, de implantar o Sistema SIAFEM em dez estados brasileiros, o SERPRO estabeleceu uma nova sistemática de parceria, pré-qualificando e selecionando empresas de informática para a comercialização e implantação dos produtos junto aos estados e municípios, evitando a alocação de recursos próprios para cumprimento dessa missão.

Vale ressaltar, por último, que os contratos assinados diretamente pelo SERPRO incluem valores correspondentes a Cessão de Direito de Uso dos produtos, serviços de consultoria de implantação, treinamento e manutenção.

Nos contratos realizados pela empresa franqueada, o SERPRO participa da receita com 50% do valor da Cessão do Direito de Uso e da Taxa de Manutenção Mensal.

Os quadros a seguir demonstram a situação desses serviços nos estados e municípios.

Contratos realizados diretamente pelo SERPRO

ESTADO/MUNICÍPIO	SERVIÇO	SITUAÇÃO
Governo do Estado de Alagoas	SIAFEM	Contrato vigente
Governo do Estado do Amapá	SIAFEM	Contrato vigente
Governo do Estado do Espírito Santo	SIAFEM	Contrato vigente

Governo do Estado do Pará	SIAFEM	Contrato vigente
Governo do Estado de Pernambuco – FISEPE	SIAFEM	Em Negociação
Governo do Distrito Federal	SIAFEM SITAF SIPLAN	Contrato vigente
Governo do Estado do Maranhão	SIAFEM SIGEM SIPLAN	Contrato vigente
Governo do Estado de São Paulo – PRODESP	SIAFEM SIAGEM	Contrato vigente
Prefeitura Municipal de Pirassununga	SIAFEM	Em negociação
Governo do Estado de Rondônia	SITAFE	Contrato vigente
Sec. Faz. Gov. Mato Grosso do Sul (*)	SIAFEM SIPLAN	Contrato vigente
Prefeitura Municipal de Uberaba	SIAFEM	Em negociação

(*) Contrato firmado durante a vigência da portaria MF – 273 com autorização do Conselho Diretor referendado pelo Sr Ministro da Fazenda.

Contratos realizados por intermédio das empresas franqueadas:

ESTADO/MUNICÍPIO	SERVIÇO	EMPRESA	SITUAÇÃO
Prefeitura Municipal de Cuiabá – MT Prefeitura Municipal de Ipojuca PE Prefeitura Municipal Penedo - AL	SIAFEM	Policentro Consulprev Informática Associados Ltda	Contrato vigente Contrato vencido em 07/1999 Contrato vencido em 07/1999
Prefeitura Municipal de Piracicaba – SP Prefeitura de Juiz de Fora – MG Governo do Estado do Rio de Janeiro Sec. Est. Faz. Do Estado de Rondônia	SIAFEM	MPC Informática S/A	Contrato vencido em 08/1999 Contrato vencido em 03/1999 Contrato vencido em 03/1999 Contrato vencido em 02/1999
Governo do Estado do Tocantins	SIAFEM	CONSIST Consultoria Sistemas Representações Ltda	- Contrato vigente

3.2. PROJETO ANO 2000

O que se convencionou chamar de “Bug do Milênio”, ou o problema do ano 2000, baseia-se em que a maioria dos computadores e sistemas estão programados em suas configurações para reconhecer o ano somente pelos dois últimos algarismos, e no caso do ano 2000 essa identificação seria registrada como 00, que para essas máquinas e sistemas desenvolvidas para o século XX, seria interpretada como o ano 1900, o que levaria a uma grande ocorrência de erros e conseqüentemente perdas de controle e prejuízos.

Em 1996 o Serpro deu início aos trabalhos de preparação para o “Bug do Ano 2000”, realizando a etapa de sensibilização dos técnicos quantos as medidas necessárias para o

enfrentamento do problema. No início de 1997 foi criado o Projeto Ano 2000, que tinha como objetivo a adequação dos serviços para o Ano 2000, englobando os sistemas desenvolvidos internamente, software adquirido de terceiros e equipamentos de tecnologia da informação.

- **Inventário:** inicialmente foram identificados aproximadamente 700 sistemas (correspondendo a 157 mil módulos), equivalentes a 62 milhões de linhas de código, das quais, 22 milhões referentes a sistemas já desativados, 16 milhões a sistemas já preparados ou que não tratavam data ou seriam descontinuados antes do Ano 2000. O conjunto das 24 milhões de linhas de código restantes foi objeto do Projeto.
- **Conversão:** o planejamento da conversão foi elaborado em conjunto pelos coordenadores do Projeto Ano 2000 e os responsáveis pelos sistemas, baseado na metodologia adotada pelo Projeto e nas informações do inventário. No processo de conversão, parte do serviço foi terceirizado para as empresas Cast, Perrotti e Compuware, (12.000.000 de linhas de código) e internamente pelo Serpro (12.766.000 linhas), totalizando 24.766.000 linhas de código.
- **Certificação:** foram criados os ambientes de certificação para o ano 2000 nas Regionais Brasília, Rio e São Paulo. Nestes ambientes, a data do computador foi alterada para 2000, com todos os softwares básicos preparados para o ano 2000. Foram certificados 514 sistemas, obedecendo a cadeia de interdependência, conforme o planejamento realizado pelas Unidades de Gestão. A implantação no ambiente de produção era a condição para um sistema ser considerado certificado.

Todos os equipamentos internos e externos da Empresa passaram pelo processo de certificação, recebendo selos indicativos da sua condição para a preparação para o ano 2000. Foram certificados 14.825 microcomputadores, 492 servidores e 3.144 outros equipamentos de informática e comunicação.

- **Auditoria Externa:** foi realizada auditoria externa nos sistemas que constavam do inventário como “não trata data” e nos sistemas identificados como críticos pela Empresa e seus Clientes, perfazendo um total de 5 milhões de linhas de código. Os problemas apontados pela auditoria foram corrigidos ou tiveram sua situação justificada junto a Auditoria Geral (AUDIG).
- **Continuidade dos Negócios:** a fim de assegurar a continuidade dos negócios, o Serpro elaborou o Plano de Continuidade de Negócios para o Ano 2000. Em fevereiro de 1999 foi criada a Coordenação Executiva Ano 2000, que integrou todas as iniciativas relativas ao Ano 2000. Foram identificados os processos principais de negócios dos clientes e os serviços de missão crítica associados (773 serviços). Para esses serviços foi realizada a análise dos riscos e impactos em relação a quatro cenários: falha de infra-estrutura pública, falha no Serpro, falha nos fornecedores e parceiros e falha em recursos dos clientes. As Unidades da Empresa montaram seus planos de trabalho, definindo medidas de redução de riscos a serem adotadas e elaboraram seus Planos de Contingências para os riscos residuais. Desde setembro de 1999 as Unidades de Gestão se dedicaram a implantação das medidas de redução de risco e ao aperfeiçoamento, ajustes e testes dos Planos de Contingência.
- **Acompanhamento da Virada:** foi montada uma sala de situação nacional para permitir à Coordenação Executiva e aos Superintendentes acompanharem os testes e a entrada em

produção dos serviços, além de manter a Diretoria e o Ministério da Defesa informados sobre os resultados do processo. Nas regionais foram criadas salas de situação para a monitoração dos serviços, permitindo manter a sala de situação nacional informada dos eventos ocorridos.

Para a comunicação entre as salas e acompanhamento das informações sobre o bug pelo mundo, foram disponibilizados diversos recursos, dentre eles telefones diretos e ramais, celulares, fax, correio eletrônico interno, agência de notícias, Internet, CNN, TV, rádio e rádio amador.

Para a validação dos serviços da Empresa as Unidades de Gestão definiram procedimentos que foram adotados antes da virada, bem como um check list de testes que foram aplicados após a virada, considerando os horários, a precedência, as interdependências e responsáveis. Essas informações eram encaminhadas periodicamente para a sala de situação, permitindo o controle do processo.

Para o acompanhamento foram definidas quatro fases :

- Verificação da infra-estrutura: 31.12.1999 (12:00h) a 01.01.2000 (06:00h);
- Verificação dos sistemas: 01.01.2000 (08:00h) a 02.01.2000 (20:00h);
- Entrada em produção: 03.01.2000 (06:00h) a 04.01.2000 (18:00 h); e
- Estabilização dos serviços: 05.01.2000 a 15.01.2000.

Benefícios do Bug:

Como conseqüência da preparação da Empresa para o enfrentamento do Bug, os seguintes benefícios para o Serpro e seus Clientes podem ser destacados:

• Processos:

- identificação e conhecimento dos principais processos dos clientes, respectivos serviços de missão crítica e suas prioridades;
- ajustes nos acordos de nível de serviços entre os clientes e fornecedores internos e externos;
- revisão de vários contratos com fornecedores externos;
- imagem positiva do Serpro perante o cliente e a sociedade; e
- elaboração e revisão dos planos de contingências de acordo com uma metodologia única adotada pelo Serpro.

• Ambiente Operacional:

- adequação de sistemas à nova realidade tecnológica;
- aperfeiçoamento dos procedimentos de teste;
- aprimoramento da documentação operacional e de sistemas;
- Identificação e domínio da interdependência dos serviços;
- revisão dos códigos e otimização dos sistemas;
- desativação de serviços que não mais agregam valor;
- evolução em relação à padronização dos ambientes operacionais das Regionais;
- desativação de software obsoletos e sem assistência técnica pelo fornecedor;
- uso efetivo da infra-estrutura non-stop;
- atualização da plataforma de hardware e software;

- revisão da manutenção preventiva dos equipamentos de infra-estrutura; e
 - revisão dos procedimentos de segurança.
- **Pessoas:**
 - demonstração da capacidade de mobilização do Serpro;
 - maior interação entre as Unidades de Gestão;
 - exercício do trabalho de parcerias entre vários segmentos (UG, fornecedores, clientes);
 - redução de tempo para a solução de problemas, devido ao aumento do grau de conhecimento e confiança do corpo técnico;
 - aumento do grau de auto-estima pelo sucesso do empreendimento;
 - aumento da consciência do pessoal sobre risco e redução de risco, melhorando assim os cuidados no desempenho das tarefas; e
 - crescimento profissional.
 - **Impactos:**

Destacamos abaixo alguns impactos potenciais que afetariam o Governo e o Serpro, caso o projeto não tivesse alcançado sucesso:

- a existência da Empresa estaria em risco, provocado pelo descrédito da opinião pública e dos Clientes;
- comprometimento da credibilidade do Governo Federal quanto a pagamentos;
- ações indenizatórias contra o Governo Federal e Serpro pelo atraso no pagamento de faturas;
- comprometimento das metas do Governo em função do não pagamento de dívidas;
- ações dos Estados e Municípios em função do não repasse de verbas garantidas pela Constituição;
- atraso do pagamento de salários dos funcionários públicos da União;
- comprometimento do processo de tomada de decisão do Governo Federal; e
- reflexos na importação/exportação do país que movimenta em média U\$ 400 milhões/dia.

3.3. DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O direcionamento estratégico do Serpro, para o biênio 1999/2000, foi definido a partir dos seus componentes estratégicos: visão, missão, negócio, fatores críticos de sucesso, valores, produtos e serviços e premissas. Encontra-se representado pelas diretrizes ou objetivos estratégicos, desdobrados em metas com indicadores de desempenho correspondentes, organizados com o foco nos resultados relativos aos segmentos de cliente e mercado, financeiros, pessoas, produtos e processos organizacionais, segundo os critérios de excelência do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ

As diretrizes e metas apresentaram, em 31 de dezembro, as seguintes realizações:

ÁREA DE RESULTADO	REALIZAÇÃO	
	DIRETRIZES	METAS

Cliente e mercado	51%	57%
Financeiro	70%	68%
Pessoas	52%	43%
Fornecedores e parceiros	30%	31%
Produtos e processos organizacionais	57%	57%
MÉDIA	52%	52%

3.4. PROCESSO DE QUALIDADE

O atual Processo de Qualidade no Serpro foi antecedido por várias iniciativas que visaram à coordenação das atividades da organização com qualidade e produtividade, em parceria com todas as áreas da Empresa.

A partir de 1996, o Processo de Qualidade esteve intimamente ligado ao Projeto de Transformação, fornecendo os elementos necessários às Unidades, para o aperfeiçoamento de seus processos de gestão e à própria Empresa, para uma administração eficaz.

O projeto teve seu início a partir de um diagnóstico organizacional, que utilizou como referência os Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ-96). Essa avaliação inicial situou o Serpro numa faixa representativa do seu estágio de maturidade empresarial e proporcionou, ainda, identificar inúmeras oportunidades para melhorias.

O reconhecimento público desse progresso se deu por meio de menção concedida ao Serpro pelo Prêmio Qualidade do Governo Federal em 1997, em 1998 e em 1999.

O programa de qualidade vem sendo consolidado nos sucessivos ciclos anuais desde 1996 até hoje, com várias Unidades empresariais apresentando expressivos níveis de excelência em suas práticas gerenciais, o que vem permitindo ao Serpro ser agraciado com destaque de reconhecimento por diversos serviços inovadores (Prêmio de Iniciativas Inovadoras na Administração Pública), entre eles o SISCOMEX e serviços que viabilizam o RECEITANET para o Ministério da Fazenda.

Gestão Empresarial

4.0. GESTÃO EMPRESARIAL

4.1. ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA

A situação econômico-financeira da Empresa no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 1999 é abordada a seguir com base na análise comparativa do Balanço Patrimonial, da Demonstração de Resultado e dos indicadores mais relevantes, extraídos desses demonstrativos.

O **Balanço Patrimonial** demonstra que o Ativo Circulante, de R\$ 443,3 milhões, cresceu 10,93% em 1999 e teve uma participação de 63,2% na composição dos ativos da Empresa, que alcançaram o montante de R\$ 701 milhões e aumentaram 15% no período.

A maior parte dos recursos realizáveis a curto prazo está apropriada na conta Faturas a Receber Vencidas (R\$ 162,6 milhões), onde estão registrados os créditos a receber de clientes vencidos há mais de trinta dias. A redução de 21,77% ocorrida neste item, refere-se ao grande volume de recebimento ocorrido no mês de dezembro, na ordem de R\$ 177,5 milhões, dos quais R\$ 76,7 milhões representam recebimento de exercícios anteriores. Neste exercício, instituiu-se a Provisão Para Devedores Duvidosos baseada em 10% do total do Contas a Receber.

No **Ativo Circulante** também se destacou a conta de Aplicações Financeiras (R\$ 171,3 milhões), que se refere basicamente aos recebimentos ocorridos nos meses de novembro e dezembro.

Em decorrência do reconhecimento do ativo fiscal diferido, atendendo a Deliberação CVM nº 273/98, teve-se como resultante um incremento de 9.480% no item Créditos Tributários (Circulante) e 7.426% em Créditos Realizáveis a Longo Prazo.

No **Passivo Circulante** foram observadas algumas flutuações entre seus componentes mais representativos, os quais são comentadas abaixo.

As provisões para imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido aparecem sem saldos, porque estão demonstradas no Balanço reduzindo os créditos tributários.

No **Passivo Circulante** cabe ainda ressaltar o item Financiamento em Circulação, no valor de R\$ 10,3 milhões, liquidado totalmente neste exercício, que compreende as parcelas vencíveis a curto prazo do financiamento realizado junto à IBM Brasil – Máquinas e Equipamentos Ltda.

Em **Obrigações Tributárias**, o incremento de 271,9% reflete os impostos incidentes sobre grande volume de faturamento ocorrido em dezembro de 1999, na ordem de R\$ 99 milhões.

O **Exigível a Longo Prazo**, apresenta uma variação de 6,20% em relação a 1998, em decorrência da expectativa da área jurídica com relação ao julgamento dos processos mais importantes a partir do ano 2000.

Finalizando o enfoque sobre o Balanço, observou-se que o Patrimônio Líquido, de R\$ 326 milhões, aumentou cerca de 46,7% devido, principalmente, ao crescimento dos Resultados Acumulados (551%).

A **Demonstração de Resultado**, com os valores atualizados para dezembro/99 baseados na variação do IGP-M (FGV), revelou uma receita operacional líquida de R\$ 760,7 milhões que, confrontada com os custos dos serviços/despesas operacionais, de R\$ 709,2 milhões, resultou num lucro operacional de R\$ 51,4 milhões. Este resultado correspondeu a 6% daquela receita líquida.

Pessoal – em decorrência da realização do Programa de Desligamento Voluntário – PDV, houve um incremento de 8,99% nas despesas deste grupo.

Despesas Financeiras – o acréscimo apresentado refere-se basicamente a apropriação dos encargos do financiamento IBM.

Provisão IR e Contribuição Social – Conforme Deliberação da CVM nº 273/98, as diferenças intertemporais lançadas no Ativo Circulante, tem como contrapartida o próprio resultado, devendo ser registradas após o lucro operacional do exercício antes do Imposto de Renda.

O lucro líquido auferido no exercício de 1999, foi de R\$ 8,4 milhões após a provisão IR e Contribuição Social, que somados às diferenças intertemporais no valor de R\$ 103,5 milhões, apresentou um resultado final de R\$ 111,9 milhões, refletindo positivamente nos indicadores de rentabilidade retratados pela margem líquida (0,14), retorno sobre o patrimônio líquido (0,38) e retorno sobre o ativo total (0,16).

A seguir são destacados os fatos que ocasionaram os principais incrementos nos itens da Demonstração de Resultado no período em questão.

Os indicadores financeiros e os gráficos representativos de sua evolução mensal retratam um bom comportamento no exercício de 1999.

O índice de liquidez corrente, de 3,81, evidencia uma ótima capacidade financeira pois as disponibilidades imediatas (caixa, bancos e aplicações financeiras) e os créditos a receber de curto prazo cobrem com folga todos os compromissos de curto prazo. A liquidez geral, de 1,39, demonstra uma situação financeira de longo prazo dentro do padrão de normalidade (>1,00 ou =1,00), uma vez que os recursos realizáveis da Empresa suportam as obrigações a pagar.

O grau de imobilização do capital próprio, de 0,50, indica que 50% dos recursos da Empresa estão aplicados em bens móveis e imóveis destinados à operacionalização de suas atividades, inferior portanto ao índice de 0,85 de 1998.

Níveis de endividamento: com exceção do índice de endividamento total (1,26), que se distanciou do padrão ideal (<1,00) devido aos ajustes das contingências trabalhistas e das obrigações com o SERPROS, registradas no Exigível a Longo Prazo, os demais índices, recursos de terceiros (0,53) e garantia de capital de terceiros (0,86), mantiveram-se dentro dos padrões ideais.

Ao final desta análise é apresentada a Demonstração do Valor Adicionado, que evidencia os recursos gerados pela Empresa e a forma como eles são revertidos em benefício da sociedade e da constituição da riqueza nacional.

No exercício social de 1999, os serviços de informática prestados pelo Serpro aos seus clientes geraram para a sociedade uma riqueza da ordem de R\$ 643,3 milhões, em moeda atualizada. Deste montante, destacaram-se R\$ 435,3 milhões correspondentes a remuneração do trabalho (salários, gratificações, FGTS, assistência médica, previdência privada etc.) e R\$ 82,8 milhões referentes a remuneração do Governo sob a forma de pagamento de impostos e contribuições (COFINS, PASEP, INSS, Imposto de Renda, Contribuição Social etc.). As demais parcelas de R\$ 12,8 milhões e R\$ 111,9 milhões corresponderam, respectivamente, a remuneração dos capitais de terceiros (despesas financeiras e locação de imóveis e máquinas) e a remuneração do capital próprio (lucro líquido).

BALANÇO PATRIMONIAL - Comparativo Detalhado

Exercícios Sociais Encerrados em 31 de dezembro de 1999 e 1998

(R\$ 1,00)

Ativo	31.12.98 (*) (A)	Composição %	31.12.99 (B)	Composição %	Crescimento %(B/A)
CIRCULANTE	399.699.683	66,12	443.384.514	63,24	10,93
Disponível	116.849.874	19,33	200.320.321	28,57	71,43
Caixa	41.330	0,01	0	0,00	(100,00)
Bancos c/Movimento - Tesouro Conta Única	6.032.446	1,00	18.015.901	2,57	198,65
Bancos c/Movimento - Recursos Próprios	5.352.416	0,89	10.951.679	1,56	104,61
Aplicação Financeira	105.423.682	17,44	171.352.741	24,44	62,54
Créditos em Circulação	277.591.801	45,92	239.266.848	34,13	(13,81)
Créditos a Receber	237.718.699	39,32	198.291.968	28,28	(16,59)
Devedores Prestação Serviços - a Vencer	9.760.444	1,61	18.962.474	2,70	94,28
Devedores por Fornec. a Faturar	10.543	0,00	0	0,00	(100,00)
Faturas a Receber Vencidas	207.946.355	34,40	162.682.708	23,21	(21,77)
Provisão p/ Devedores Duvidosos	0	0,00	(18.164.518)	(2,59)	
Créditos Tributários	342.665	0,06	32.829.034	4,68	9.480,50
Recursos a Receber	16.826.600	2,78	0	0,00	(100,00)
Créditos Diversos a Receber	2.832.092	0,47	1.982.270	0,28	(30,01)
Diversos Responsáveis	146.714	0,02	145.854	0,02	(0,59)
Adiantamentos Concedidos	4.956.990	0,82	26.071	0,00	(99,47)
Adiantamentos a Pessoal	4.955.232	0,82	24.499	0,00	(99,51)
Adiantamentos Diversos Concedidos	1.758	0,00	1.572	0,00	(10,58)
Depósitos Realizáveis a Curto Prazo	33.924.767	5,61	40.802.955	5,82	20,27
Valores em Trânsito Realizáveis	844.631	0,14	0	0,00	
Bens e Valores em Circulação	5.250.316	0,87	3.797.095	0,54	(27,68)
Estoques	2.301.944	0,38	2.703.207	0,39	17,43
Títulos e Valores em Circulação	2.948.372	0,49	1.093.88	0,16	(62,90)
Material em Trânsito	0	0,00	0	0,00	
Valores Pendentes a Curto Prazo	7.692	0,00	250	0,00	(96,75)
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	1.145.712	0,19	81.279.684	11,59	6.994,25
Depósitos Realizáveis a Longo Prazo	66.804	0,01	74.177	0,01	11,04
Créditos Diversos a Receber	0	0,00	0	0,00	
Créditos Realizáveis a Longo Prazo	1.078.908	0,18	81.205.507	11,58	7.426,64
ATIVO PERMANENTE	203.679.227	33,69	176.398.422	25,16	(13,39)
Investimentos	10.046.278	1,66	9.893.766	1,41	(1,52)
Integralizadas	492.813	0,08	0	0,00	(100,00)
Outros Investimentos	10.016.811	1,66	9.864.891	1,41	(1,52)
Provisão p/Perdas Prováveis	(492.740)	(0,08)	0	0,00	(100,00)
Correção Monet. Compl. - IPC/90	29.394	0,00	28.875	0,00	(1,77)
Imobilizado	188.987.693	31,26	163.335.605	23,30	(13,57)
Bens Imóveis	79.532.764	13,16	77.581.950	11,07	(2,54)
Bens Móveis	185.386.697	30,67	182.544.557	26,04	(1,53)
Depreciação Acumulada	(116.535.422)	(19,28)	(134.162.139)	(19,14)	15,13
Bens Intangíveis	662.248	0,11	652.204	0,09	(1,52)
Correção Monet. Compl. - IPC/90	39.941.406	6,61	36.719.033	5,24	(8,07)
Diferido	4.645.256	0,77	3.169.051	0,45	(31,78)
Projetos e Softwares	2.911.632	0,48	2.867.473	0,41	(1,52)
Amortização	(2.491.759)	(0,41)	(3.859.721)	(0,55)	54,90
Outros Diferimentos	4.225.383	0,70	4.161.299	0,59	(1,52)
TOTAL DO ATIVO	604.524.622	100,00	701.062.620	100,00	15,97

(*) Os dados históricos foram atualizados para valores de dezembro de 1999 com base na variação do IGP-M (FGV) do período janeiro a dezembro de 1999.

BALANÇO PATRIMONIAL - Comparativo Detalhado

Exercícios Sociais Encerrados em 31 de dezembro de 1999 e 1998

(R\$ 1,00)

Passivo	31.12.98(*) (A)	Composição %	31.12.99 (B)	Composição %	Crescimento %(B/A)
CIRCULANTE	126.123.511	20,86	116.300.907	16,59	(7,79)
Depósitos	11.355.603	1,88	7.257.078	1,04	(36,09)
Consignações	4.205.185	0,70	1.785.576	0,25	(57,54)
Pensão Alimentícia	15.375	0,00	25.751	0,00	67,49
ISS	257.580	0,04	202.959	0,03	(21,21)
Planos de Previdência	3.507.409	0,58	1.556.847	0,22	(55,61)
Entidades Rep. Classes	424.821	0,07	19	0,00	(100,00)
Recursos da União	7.148.619	1,18	5.471.502	0,78	(23,46)
Depósitos Diversas Origens	1.799	0,00	0	0,00	(100,00)
Obrigações em Circulação	114.010.948	18,86	109.037.028	15,55	(4,36)
Obrigações a Pagar	102.848.548	17,01	107.457.483	15,33	4,48
Fornecedores	37.439.034	6,19	61.227.186	8,73	63,54
Pessoal a Pagar	5.782	0,00	13.203	0,00	128,35
Encargos Sociais a Recolher	2.150.744	0,36	1695.200	0,24	(21,18)
Provisão para IRPJ	5.090.036	0,84	0	0,00	(100,00)
Provisão Contribuição Social s/Lucro	1.978.314	0,33	0	0,00	(100,00)
Obrigações Tributárias	1.336.602	0,22	4.971.085	0,71	271,92
Provisão para Férias	6.754.873	1,12	11.322.765	1,62	67,63
Provisão para Licença-Prêmio	36.636.525	6,06	19.985.124	2,85	(45,45)
Outras Provisões	9.500.070	1,57	6.088.104	0,87	(35,92)
Dividendos	1.956.768	0,32	2.154.816	0,31	10,12
Financiamento em Circulação	10.419.864	1,72	0	0,00	(100,00)
Outras Obrigações	742.536	0,12	1.579.545	0,23	112,72
Valores Pendentes a Curto Prazo	756.960	0,13	6.801	0,00	(99,10)
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	256.197.444	42,38	258.630.971	36,89	0,95
Obrigações Legais e Tributárias	149.735.245	24,77	159.022.567	22,68	6,20
Outras Obrigações a Pagar	100.358.986	16,60	99.608.404	14,21	(0,75)
Financiamento do Ativo Permanente	6.103.213	1,01	0	0,00	(100,00)
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	222.203.667	36,76	326.130.742	46,52	46,77
Capital	129.258.698	21,10	69.248.352	9,88	(5,37)
Reservas	73.176.941	12,10	69.248.352	9,88	(5,37)
Reserva Doação Subs. p/Investimentos	5.909.902	0,98	5.822.601	0,83	(1,48)
Reserva Incentivos Fiscais	10.100.639	1,67	9.947.448	1,42	(1,52)
Reserva de Reavaliação Bens Imóveis	46.620.233	7,71	42.785.337	6,10	(8,23)
Reserva Legal	2.012.486	0,33	2.435.610	0,35	21,02
Reservas Estatutárias	8.533.681	1,41	8.257.356	1,18	(3,24)
Reserva Correção Monet. Esp. IPC/90	0	0,00	0	0,00	
Resultados Acumulados	19.768.028	3,27	128.790.742	18,37	551,51
TOTAL DO PASSIVO	604.524.622	100,00	701.062.620	100,00	15,97

(*) Os dados históricos foram atualizados para valores de dezembro de 1999 com base na variação do IGP-M (FGV) do período janeiro a dezembro de 1999.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO - Comparativo Detalhado

Exercícios Sociais Encerrados em 31 de dezembro de 1999 e 1998

(R\$ 1,00)

Discriminação	Jan a Dez /98 (*) (A)	Composição %	Jan a Dez /99 (*) (B)	Composição %	Crescimento %(B/A)
1- RECEITA OPERACIONAL BRUTA	773.113.538	104,28	802.677.518	101,63	3,82
1.1 - Receita de Serviços	414.669.382	55,93	434.425.373	54,51	5,25
1.2 - Transf. do Tesouro Nacional	358.444.156	48,35	366.252.145	47,12	2,16
2 - DEDUÇÃO DA RECEITA	(31.747.962)	(4,28)	(41.930.716)	(5,51)	32,07
2.1 - ISS	(20.759.105)	(2,80)	(21.855.454)	(2,87)	5,28
2.2 - PASEP	(2.695.379)	(0,36)	(2.834.663)	(0,37)	5,17
2.3 - COFINS	(8.293.478)	(1,12)	(17.240.599)	(2,27)	107,88
3 - RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	741.365.576	100,00	760.746.802	100,00	2,61
4 - CUSTOS SERV./DESPESAS OPERACIONAIS	(694.844.642)	(93,72)	(709.258.558)	(93,23)	2,07
4.1 - Pessoal	(435.662.653)	(58,76)	(474.832.378)	(62,42)	8,99
4.2 - Locação	(46.316.708)	(6,25)	(83.979.488)	(11,04)	81,32
4.2.1 - Locação Prog. e Equip. Inform.	(43.861.212)	(5,92)	(82.105.156)	(10,79)	87,19
4.2.2 - Locação de Demais Bens	(2.455.496)	(0,33)	(1.874.332)	(0,25)	(23,67)
4.3 - Depreciação e Amortização	(25.332.799)	(3,42)	(30.020.424)	(3,95)	18,50
4.4 - Despesas Tributárias	(3.420.609)	(0,46)	(1.477.315)	(0,19)	(56,81)
4.5 - Serviços Comunicação Geral	(12.545.671)	(1,69)	(6.449.894)	(0,85)	(48,59)
4.6 - Serviços Comunicação de Dados	(42.115.957)	(5,68)	(44.344.411)	(5,83)	5,29
4.7 - Manutenção	(17.273.176)	(2,33)	(16.437.605)	(2,16)	(4,84)
4.8 - Serviços Públicos	(6.158.186)	(0,83)	(5.671.194)	(0,75)	(7,91)
4.9 - Serviços Profissionais e Contratados	(64.294.517)	(8,67)	(44.189.424)	(5,81)	(31,27)
4.10 - Materiais	(6.462.443)	(0,87)	(4.762.442)	(0,63)	(26,31)
4.11 - Despesas Financeiras	(8.538.169)	(1,15)	(11.006.163)	(1,45)	28,91
4.12 - Receitas Financeiras	22.188.739	2,99	12.280.203	1,61	(44,66)
4.13 - Outras Despesas/Receitas	(48.912.493)	(6,60)	1.631.977	0,21	(103,34)
5 - LUCRO OPERACIONAL	46.520.934	6,28	51.488.244	6,77	10,68
6 - RESULTADO NÃO OPERACIONAL	(2.510.117)	(0,34)	(8.105.802)	(1,07)	421,24
7 - LUCRO ANTES DA PROVISÃO IR E CS	44.010.817	5,94	43.382.442	5,70	(1,43)
8 - PROVISÃO IR E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(34.764.345)	(4,69)	68.594.825	9,02	(297,31)
9 - LUCRO LÍQUIDO	9.246.472	1,25	111.977.267	14,72	1.111,03

(*) Os dados históricos do exercício 1998 foram atualizados para valores de dezembro de 1999 com base na variação média do IGP-M (FGV) dos períodos de janeiro a dezembro de 1999 e 1998, respectivamente.

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

Discriminação	Dezembro/98	Dezembro/99
1) LIQUIDEZ CORRENTE		
Ativo Circulante	3,16	3,81
Passivo Circulante		
2) LIQUIDEZ GERAL		
Ativo Circ. + Realiz. a Longo Prazo	1,04	1,39
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo		
3) IMOBILIZAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO		
Ativo Imobilizado	0,85	0,50
Patrimônio Líquido		
4) ENDIVIDAMENTO TOTAL		
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo	1,72	1,26
Patrimônio Líquido		
5) RECURSOS DE TERCEIROS		
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo	0,63	0,53
Ativo Total		
6) RECURSOS PRÓPRIOS		
Patrimônio Líquido	0,37	0,46
Ativo Total		
7) GARANTIA DE CAPITAL DE TERCEIROS		
Patrimônio Líquido	0,58	0,86
Exigível Total		
8) MARGEM LÍQUIDA		
Lucro Líquido	0,01	0,14
Receita Operacional Líquida		
9) RETORNO S/PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
Lucro Líquido	0,04	0,38
Patrimônio Líquido Médio		
10) RETORNO S/ATIVO TOTAL		
Lucro Líquido	0,02	0,16
Ativo Total Médio		
11) LUCRO LÍQUIDO		
Em R\$ milhões	9 (*)	111 (*)
12) RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA		
Em R\$ milhões	741 (*)	760 (*)

OBS.: Os indicadores apontados nos itens 8 ao 12 correspondem ao período acumulado de janeiro a dezembro.
 (*) Dados atualizados para valores de dez/99, com base na variação média do IGP-M (FGV).

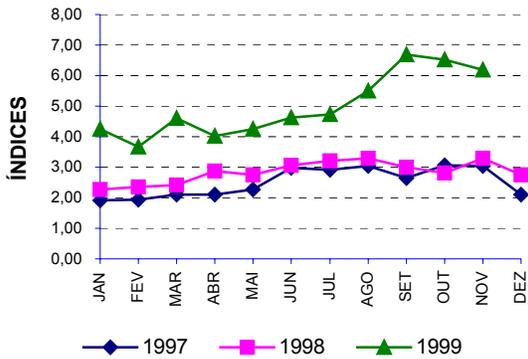
INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS - EVOLUÇÃO MENSAL EM 1997, 1998 e 1999

Discriminação	Exercícios	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1) LIQUIDEZ CORRENTE	1997	1,91	1,94	2,10	2,11	2,27	2,97	2,92	3,05	2,64	3,07	3,04	2,10
Ativo Circulante	1998	2,28	2,35	2,41	2,87	2,74	3,06	3,20	3,30	3,00	2,81	3,29	2,76
Passivo Circulante	1999	4,26	3,66	4,60	4,03	4,26	4,63	4,72	5,51	6,69	6,52	6,19	3,81
2) LIQUIDEZ GERAL	1997	1,35	1,35	1,42	1,39	1,49	1,17	1,16	1,21	1,14	1,19	1,23	1,02
Ativo Circ. + Realiz. a Longo Prazo	1998	0,98	0,96	0,98	0,99	0,97	1,01	1,03	1,06	1,10	1,09	1,31	1,05
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo	1999	1,15	1,06	1,17	1,17	1,20	1,17	1,18	1,18	1,17	1,17	1,37	1,39
3) IMOBILIZAÇÃO DO CAPITAL PRÓPRIO	1997	0,63	0,63	0,61	0,64	0,60	0,74	0,74	0,70	0,76	0,72	0,68	0,92
Ativo Imobilizado	1998	0,99	1,03	1,00	0,96	0,99	0,94	0,91	0,85	0,81	0,81	0,62	0,85
Patrimônio Líquido	1999	0,74	0,84	0,72	0,70	0,66	0,69	0,66	0,68	0,68	0,67	0,66	0,50
4) ENDIVIDAMENTO TOTAL	1997	0,99	0,97	0,87	0,86	0,79	1,28	1,31	1,24	1,42	1,26	1,22	1,76
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo	1998	1,70	1,74	1,68	1,49	1,56	1,43	1,37	1,29	1,28	1,34	1,06	1,85
Patrimônio Líquido	1999	1,39	1,63	1,35	1,41	1,34	1,43	1,46	1,48	1,48	1,49	1,30	1,26
5) RECURSOS DE TERCEIROS	1997	0,50	0,49	0,47	0,46	0,44	0,56	0,57	0,55	0,59	0,56	0,55	0,64
Passivo Circ. + Exigível a Longo Prazo	1998	0,63	0,64	0,63	0,60	0,61	0,59	0,58	0,56	0,56	0,57	0,51	0,65
Ativo Total	1999	0,58	0,62	0,57	0,58	0,57	0,58	0,59	0,60	0,59	0,59	0,52	0,53
6) RECURSOS PRÓPRIOS	1997	0,50	0,51	0,53	0,54	0,56	0,44	0,43	0,45	0,41	0,44	0,45	0,36
Patrimônio Líquido	1998	0,37	0,36	0,37	0,40	0,39	0,41	0,42	0,44	0,44	0,43	0,49	0,35
Ativo Total	1999	0,42	0,38	0,43	0,42	0,42	0,41	0,40	0,41	0,40	0,40	0,40	0,46
7) GARANTIA DE CAPITAL DE TERCEIROS	1997	1,01	1,03	1,15	1,17	1,27	0,78	0,76	0,81	0,70	0,79	0,82	0,57
Patrimônio Líquido	1998	0,59	0,57	0,60	0,67	0,64	0,70	0,73	0,78	0,78	0,75	0,94	0,54
Exigível Total	1999	0,72	0,61	0,99	0,71	0,74	0,69	0,68	0,68	0,67	0,66	0,76	0,86
8) MARGEM LÍQUIDA	1997	0,06	(0,06)	0,11	(0,09)	0,24	(0,64)	(0,27)	0,19	(0,29)	0,15	0,19	(0,03)
Lucro Líquido	1998	(0,38)	(0,33)	0,09	0,11	(0,13)	0,15	0,10	0,15	0,29	(0,04)	0,62	(1,19)
Receita Operacional Líquida	1999	0,37	(0,64)	0,40	0,02	0,14	(0,26)	0,07	(0,15)	(0,15)	0,02	0,04	0,75
9) RETORNO S/PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1997	0,01	(0,01)	0,03	(0,02)	0,06	(0,18)	(0,06)	0,06	(0,08)	0,05	0,06	(0,02)
Lucro Líquido	1998	(0,07)	(0,06)	0,03	0,03	(0,04)	0,05	0,03	0,04	0,10	(0,01)	0,25	(0,31)
Patrimônio Líquido Médio	1999	0,13	(0,13)	0,13	0,14	0,18	(0,06)	0,13	(0,04)	(0,72)	0,00	0,10	0,30
10) RETORNO S/ATIVO TOTAL	1997	0,01	(0,01)	0,01	(0,01)	0,03	(0,09)	(0,02)	0,03	(0,04)	0,02	0,03	(0,01)
Lucro Líquido	1998	(0,03)	(0,02)	0,01	0,01	(0,01)	0,02	0,01	0,02	0,04	0,00	0,12	(0,13)
Ativo Total Médio	1999	0,05	(0,05)	0,05	0,05	0,07	(0,03)	0,05	(0,02)	0,07	0,00	0,01	0,13
11) LUCRO LÍQUIDO	1997	2,687	(2,587)	6,293	(4,467)	15,806	(40,652)	(11,667)	12,065	(16,993)	9,657	13,350	(4,213)
Em R\$ milhares	1998	(13,981)	(11,857)	5,530	5,789	(6,824)	9,132	5,574	9,049	22,994	(2,296)	67,639	(81,667)
	1999	29,320	(30,836)	32,773	1,689	8,661	(12,798)	5,562	(7,274)	7,244	1,201	2,270	86,953
12) RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	1997	48,826	42,313	54,787	49,510	66,639	63,417	43,935	63,325	57,954	64,356	68,607	146,536
Em R\$ milhares	1998	36,409	36,302	61,165	50,964	52,606	61,318	56,031	59,038	80,347	57,011	108,671	68,384
	1999	78,729	48,047	82,029	60,795	60,621	50,984	59,059	50,257	46,871	47,474	49,014	115,324

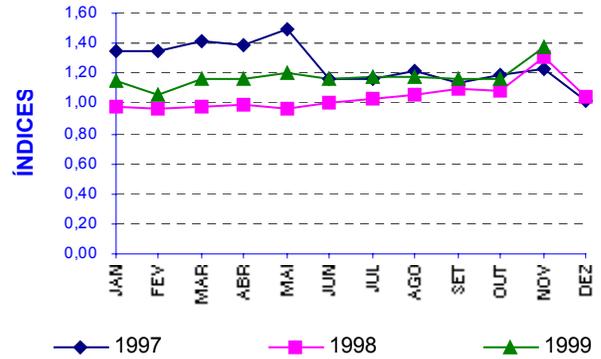
OBS.: Os indicadores apontados nos itens 8 ao 12 correspondem a períodos mensais.

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS - EVOLUÇÃO MENSAL

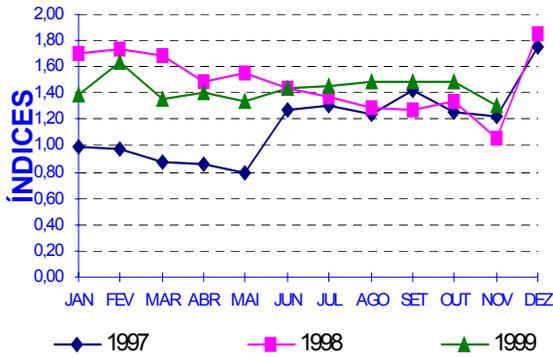
LIQUIDEZ CORRENTE



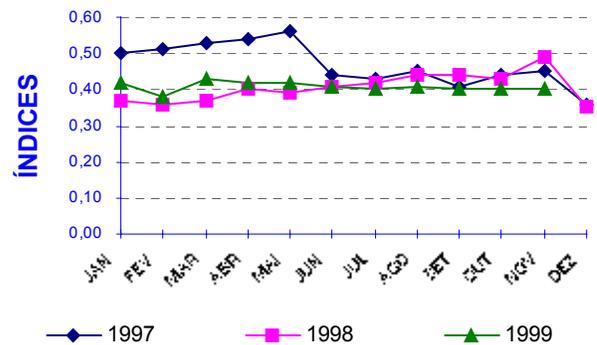
LIQUIDEZ GERAL



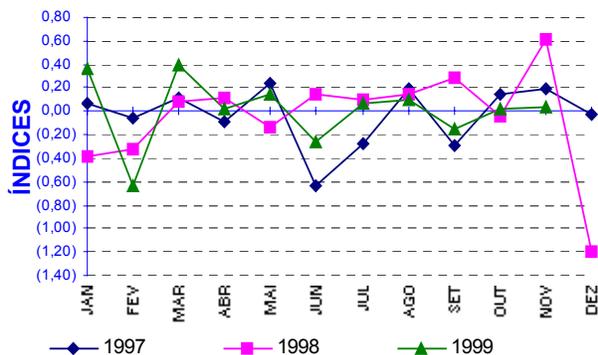
ENDIVIDAMENTO TOTAL



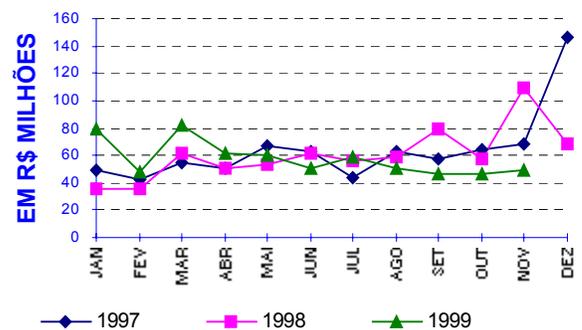
RECURSOS PRÓPRIOS



MARGEM LÍQUIDA



RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Exercícios Sociais Encerrados em 31 dezembro de 1998 e 1999

(R\$ 1,00)

Discriminação	Jan a Dez/98 (*) (A)	Composição %	Jan a Dez/99 (*) (B)	Composição %	Evolução %(B/A)
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (1)					
Receita Operacional Bruta / Não Operacional	761.388.161	147,03	871.272.343	135,48	14,43
(-) Insumos Adquiridos de Terceiros	(240.431.134)	(46,43)	(210.433.951)	(32,72)	(12,48)
VALOR ADICIONADO BRUTO (2)	520.957.027	100,60	660.838.392	102,76	26,85
(-) Depreciações e Amortizações	(24.948.591)	(4,82)	(30.020.424)	(4,67)	20,33
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3)	496.008.436	95,78	630.817.968	98,09	27,18
Recebido de Terceiros (Receita Financeira)	21.852.215	4,22	12.280.203	1,91	(43,80)
T O T A L	517.860.650	100,00	643.098.171	100,00	24,18
Distribuição do Valor Adicionado (4)		Composição		Composição	Evolução
	(A)		(B)		%(B/A)
Remuneração do Trabalho	359.565.795	69,43	435.353.389	67,70	21,08
Governo (Impostos e Contribuições)	138.361.692	26,72	82.887.020	12,89	(40,09)
Capitais de Terceiros					
Despesas Financeiras	8.408.675	1,62	11.006.163	1,71	30,89
Locações de Imóveis e Máquinas	2.418.254	0,47	1.874.332	0,38	(22,49)
Lucro Líquido (**)	9.106.234	1,76	111.977.267	1,42	1.129,68
T O T A L	517.860.650	100,00	643.098.171	100,00	24,18

OBS: - Os dados históricos foram atualizados para valores de dezembro de 1999 com base na variação média do IGP-M (FGV) dos períodos de janeiro a dezembro de 1998 e 1999, respectivamente.

4.2. - GESTÃO DE NEGÓCIOS

4.2.1. SISTEMAS DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA FEDERAL

A Superintendência de Negócios Administração Tributária – SUNAT é uma Unidade de Negócio com missão de disponibilizar à Secretaria da Receita Federal – SRF, órgão do Ministério da Fazenda, todas as informações pertinentes à arrecadação, cobrança, tributação, fiscalização, pesquisa e investigação tributária, aos estudos econômicos, tributários e estratégicos, e à programação logística de forma integrada, provendo o cliente das mais modernas ferramentas na área de tecnologia da informação, com o intuito de facilitar seu processo de gestão e tomada de decisões.

Atualmente a Sunat disponibiliza, para o cliente, 594 soluções desenvolvidas em ambientes de grande porte, plataforma baixa e multiplataformas que buscam uma visão integrada do contribuinte, por meio da obtenção de informações individualizadas e agregadas, de forma a se atingir um atendimento ágil e conclusivo.

Principais Produtos:

- **SIEF - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FISCAIS:** tem como objetivo aprimorar a relação da SRF com o contribuinte, captando e validando as informações no local e momento da ocorrência do evento, buscando o aperfeiçoamento da legislação tributária e a revisão dos processos e procedimentos fiscais, adequando permanentemente os métodos de auditoria fiscal à evolução dos negócios e modernizando as atividades do controle aduaneiro. Este sistema está baseado no Modelo de Dados e Processos Corporativos definidos pela SRF e lida com bases de dados descentralizados, que são acessados pelas redes locais, permitindo a agregação dos mesmos para suporte às funções gerenciais.
- **SIGA - SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERADORAS DA AÇÃO FISCAL:** tem como objetivo elevar o volume do crédito tributário e a melhoria na qualidade do trabalho fiscal por meio da redução do tempo despendido na fiscalização.
 - **Benefícios:**
 - aumenta a eficiência de seleção de pessoas físicas ou jurídicas, utilizando critérios técnicos e impessoais, priorizando o cruzamento de informações coletadas junto a fontes internas e externas à Receita Federal, com ênfase em transações que revelem sinais exteriores de riqueza;
 - favorece a descentralização da operação e oferece uma visão integrada e atualizada do contribuinte, bem como a geração de dossiês que permitem orientar os esforços fiscais a serem empreendidos;
 - aumentam a qualidade, eficiência e eficácia do trabalho fiscal;
 - gera a redução dos custos de gerenciamento dos dados; e
 - propicia a ampliação do universo efetivo de contribuintes do IRPF, incentivando o cumprimento espontâneo da obrigação tributária, via efeito demonstração.

- **SISTEMA DE EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS DE TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES FEDERAIS:** produto desenvolvido para facilitar os procedimentos fiscais das Pessoas Jurídicas.
 - **Benefícios:**
 - reduz o tempo de atendimento e minimizando as filas, bem como a necessidade de pessoal lotado nas Delegacias; e
 - contribui para a melhoria dos processos administrativos da Receita Federal, principalmente por gerar economia em relação aos custos de emissão das Certidões Negativas.
- **RECEITANET - ENTREGA DE DECLARAÇÕES PELA INTERNET:** desenvolvido em caráter pioneiro no mundo e já propiciou à SRF o recebimento de diversos prêmios, além do reconhecimento internacional, tem como objetivo colocar à disposição dos contribuintes a possibilidade de entrega, pela Internet, de forma rápida, segura e econômica, das declarações de Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF, Imposto de Renda Retido na Fonte - DIRF e Imposto sobre Produtos Industrializados - DIPI e outros.
 - **Benefícios:**
 - proporciona a racionalização do processo de recepção de declarações;
 - gera economia, por minimizar o uso de disquetes ou formulários;
 - garante a exatidão e confiabilidade dos dados;
 - ao contribuinte, além de economia, proporciona conforto, por desobrigá-lo do deslocamento à SRF ou ao Banco;
 - redução no custo médio unitário da captação de R\$ 0,70 (tradicional) para R\$ 0,18;
 - aumento na quantidade de declarações captadas (1997 = 12.011.707; 1998 = 14.271.245 e 1999 = 14.323.634); e
 - favorece meio ambiente pela eliminação de formulários e disquetes, evitando o uso derivados de celulose e produtos químicos.
- **SITE DA SRF:** endereço de utilidade pública que permite o acesso, a todos os contribuintes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, às orientações, informações e softwares necessários à declaração, pagamento, recadastramento e regularização fiscal, entre outras funções necessárias ao pleno exercício da cidadania.
 - **Benefícios:**
 - mais de 6 milhões de acesso à home page da SRF no período de janeiro a agosto;
 - mais de 4 milhões de consultas à restituição do Imposto de Renda Pessoa Física;
 - realizados 587.115 download de programas geradores de declaração;
 - 89 mil contribuintes receberam a Certidão Negativa de Tributos e Contribuições Federais, via Internet.
- **SAFIRA - AUTO DE INFRAÇÃO:** tem com objetivo apoiar as atividades de lançamento dos Autos de Infração, efetuando o cálculo do Imposto, bem como de multas e juros.
 - **Benefícios:**
 - cálculo feito de forma exata, sem problemas de conversão ou arredondamentos;

- os enquadramentos legais são realizados automaticamente; e
- diminuição do número de autos impugnados pelas Delegacias Regionais.
- **ÂNGELA - ANÁLISE GERENCIAL DA ARRECADAÇÃO:** é um sistema de informações relativas à arrecadação federal que recupera dados analíticos e agregados abrangendo os últimos 24 meses, apoia os trabalhos de análise gerencial da arrecadação, estando disponíveis mais de 1.000 combinações de consultas à bases de dados.
- **ANGRA - SISTEMA GERENCIAL DE RECEITAS ADMINISTRATIVAS:** tem como objetivo apoiar as atividades de análise da arrecadação, apresentando dados que permitem o acompanhamento das receitas administradas pela Secretaria da Receita Federal de forma estruturada, segundo parâmetros selecionados pelo usuário, em ambiente amigável, com recursos que auxiliam análises gerenciais rápidas e sofisticadas.

Atividades Inovadoras:

A busca constante pela inovação tem sido fator preponderante visando a satisfação do Cliente, comprovada pelo desenvolvimento em 1999 de 49 soluções consideradas criativas e inovadoras, ora destacadas.

- **PAR - Declaração de Isentos e Programa de Auto-regularização:** visa facilitar a regularização da situação fiscal e cadastral dos contribuintes. Em 1999, com a utilização da Internet, o PAR possibilitou a emissão do cartão CNPJ para 3.000.000 de contribuintes e de extratos de irregularidades para 17.000.000 de contribuintes pessoa jurídica e 2.700.000 pessoa física.
- **SIGA II PJ:** tratar e disponibilizar índices, consolidações e dossiê sobre o universo de pessoas de interesse fiscal para a SRF, através do armazenamento da declaração do IRPJ, com outras fontes de informações, por meio de CD-Rom.

A Sunat vem contribuindo decisivamente para o aumento da arrecadação federal, como decorrência da introdução de serviços com inovação tecnológica, trazendo mais eficácia para os resultados da SRF, o que é evidenciado pelo reconhecimento obtido por meio dos prêmios:

- Prêmio Serpro de Qualidade – PSQ: em 1996 com a Menção Honrosa, em 1997 como Destaque e em 1998 como Vencedora;
- Experiências Inovadoras no Serviço Público – MARE/ENAP: sendo agraciada com certificados pelo SEARQ, PGD/IPI, SIGA/PJ, Projeto Candiru e Homepage do Imposto de Renda;
- Prêmio TOP de Internet: concedido pela Associação dos Dirigentes de Vendas de Marketing – ADVB pela atuação da SRF na Internet pelo Programa de Imposto de Renda – PIR;
- IWBest 98: 1o. Lugar Júri Oficial na categoria Governo/Associações, com o site da SRF e colocado entre os 3 finalistas na Categoria Comércio Eletrônico;
- Ibest 98/99: 1o. Lugar nos Júris Oficial e Popular na Categoria Governo/Associações, com o site da SRF;
- Prêmio CONIP – Categoria Serviços Públicos, em 1998 com o ReceitaNet e em 1999 com o ANGRA – Análise Gerencial de Receitas Administrativas;

- Prêmio Hélio Beltrão de Experiências Inovadoras no Serviço Público e, 1998, com o Tratar e em 1999 com o Certidão Negativa e o SICALC;
- Prêmio Qualidade do Governo Federal – PQGF reconhecida na Faixa Bronze.

4.2.2. SISTEMAS DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DO GOVERNO FEDERAL

A Superintendência de Negócios Administração Financeira - SUNAF é a Unidade de Negócio que presta serviços à Secretaria do Tesouro Nacional e à Secretaria Federal de Controle, órgãos centrais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo.

Principais Produtos:

- **SIAFI - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DO GOVERNO FEDERAL:** implantado em 1987, vem incorporando diversos aperfeiçoamentos visando o seu ajustamento às necessidades crescentes dos usuários e adequações impostas por modificações de natureza legal. No período de janeiro a dezembro de 1999, merecem destaque os seguintes aperfeiçoamentos:
 - **Criação e Otimização de Funções, Rotinas e Processos:**
 - Implementação da sistemática de envio on-line ao Banco do Brasil das Ordens Bancárias de pagamento e de câmbio;
 - Elaboração do projeto lógico do novo módulo de cálculo de juros e correção monetária do orçamento oficial de crédito-O2C (em andamento);
 - Implementações de atualizações no Siafi decorrentes das modificações na estrutura da classificação funcional programática definida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) para vigorar a partir do ano 2000; e
 - Desenvolvimento e implantação da nova numeração de documentos do Siafi.
- **Contas a Pagar e a Receber:**
 - conclusão e implantação do piloto do sistema de Contas a Pagar e a Receber, o qual permite o registro da previsão, liquidação e pagamento da despesa, bem como da realização e recebimento de receitas, controlando as entradas e saídas financeiras provenientes das operações realizadas pelas unidades gestoras integrantes do Siafi.
- **SIAFI GERENCIAL:** objetiva fornecer informações para o processo decisório dos gestores públicos. Concebido para operação em plataforma cliente/servidor e banco de dados relacional, permite a obtenção rápida de informações pelos gestores, na sua própria estação de trabalho. O sistema disponibiliza informações de todos os tipos de saldo do SIAFI. Principais implementações ocorridas no período de janeiro a dezembro/1999:
 - **Safem Gerencial:** desenvolvimento e implantação do subsistema Administração Financeira de Estados e Municípios - Safem Gerencial; e
 - **Siafi Gerencial Analítico:** Desenvolvimento e implantação do Siafi Gerencial Analítico (em andamento).

- **SADIP - SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DA DÍVIDA PÚBLICA FEDERAL INTERNA:** é um complexo compreendendo vários sistemas, integrando as informações da Dívida Pública Federal Interna, oferecendo aos usuários informações e recursos de controles de obrigações e direitos da União, advindos de dívidas contraídas por déficit fiscal, assunção de dívidas dos Estados, bancos e empresas estaduais, entidades governamentais e dívidas agrícolas, fazendo com que sejam criados ativos (títulos) controlados pelo Tesouro Nacional, gerando receitas para cobertura das despesas. As principais implementações ocorridas em 1999 foram:
 - **Elaboração da Programação Orçamentária da Dívida Pública:** desenvolvimento e implantação da Segunda versão do sistema de elaboração, acompanhamento e reprogramação da proposta orçamentária da Dívida Pública - Elabora;
 - **Dívida Contratual:** desenvolvimento de novas funcionalidades do sistema da Dívida Interna Contratual (em andamento);
 - **Dívida Agrícola:** implementação de novas funcionalidades do sistema da Dívida Agrícola (em andamento); e
 - **Dívida Pública Mobiliária:** aperfeiçoamento e implantação de nova versão do sistema da Dívida Pública Mobiliária Federal - DPMF.
- **ATIVA - SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES:** visa instrumentalizar o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação dos resultados da execução dos orçamentos da União, dos programas de governo e da gestão dos administradores públicos, assim como a realização de auditorias nos sistemas contábil, financeiro, de pessoal, de execução orçamentária e administrativa. Controla a execução e alcance das metas da Secretaria Federal de Controle e fornece elementos para o cálculo da GDP (gratificação de desempenho e produtividade). As principais implementações ocorridas em 1999 foram:
 - **Hierarquização dos Planos:** desenvolvimento e implantação da hierarquização dos planos estratégicos e operacionais dos programas de governo para fins de acompanhamento pela Secretaria Federal de Controle;
 - **Consulta à Distribuição de Recursos:** desenvolvimento e implantação da consulta à distribuição de recursos em nível nacional; e
 - **Ativa-Win:** implantação do Ativa-Win que possui as mesmas transações do Ativa e mais: interface gráfica, criação de gráficos de forma automática, extração de dados do mainframe para planilha de cálculo e editor de texto.
- **PROJETO SIAFI SÉCULO XXI:** cuja missão é apoiar o processo de modernização da gestão pública, por meio de aperfeiçoamento do Siafi, visando melhores resultados da Administração Orçamentária, Financeira e Patrimonial do Governo Federal, incorporando novas funcionalidades e aumentando a eficiência da gestão do Estado.
- **INTRANET-STN:** elaboração e implantação do projeto para acesso fácil, rápido e democrático às informações e serviços da Secretaria do Tesouro Nacional.
- **MANUAL DE GESTÃO DE AMBIENTE DESCENTRALIZADO:** elaboração de manual de gestão dos ambientes descentralizados da Secretaria do Tesouro Nacional e da Secretaria Federal de Controle.
- **AJUSTAMENTO DOS APLICATIVOS PARA O ANO 2000:** compreendendo a elaboração

do Plano Estratégico, alteração de Objetos (adequação) e certificação de todos os sistemas de plataforma alta e plataforma baixa (cliente/servidor).

- **PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS DOS CLIENTES:** elaboração e implantação do Plano de Continuidade dos Negócios dos Clientes, construído a partir do mapeamento e registro dos principais processos de negócios dos clientes Secretaria do Tesouro Nacional e Secretaria Federal de Controle e correspondentes serviços de missão crítica.

4.2.3. SISTEMAS DE COMÉRCIO EXTERIOR

A Superintendência de Negócios de Comércio Exterior - SUNCE, é a Unidade de Negócio que tem como objetivo prover o Governo Federal e a sociedade de soluções baseadas no uso da tecnologia da informação, integrando as atividades e os agentes públicos e privados envolvidos no processo de Comércio Exterior Brasileiro.

Principais Clientes:

- Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda;
- Secretaria do Comércio Exterior do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior;
- Departamento da Marinha Mercante do Ministério dos Transportes; e
- Entidades governamentais anuentes nos processos de importação e exportação.

Principais Produtos:

- **SISCOMEX – SISTEMA INTEGRADO DE COMÉRCIO EXTERIOR:** composto por uma família de sistemas on-line, de abrangência nacional, direcionado ao suporte das atividades de cunho operacional, inerentes aos processos de exportação e importação brasileiras, além de oferecer facilidades aos exportadores e importadores para a elaboração de declarações e o acompanhamento do seu trâmite, podendo ser acessado por qualquer equipamento conectado à rede serpro. utilizado por cerca de 60.000 usuários na esfera pública e privada, o Siscomex tratou no exercício de 1999 cerca de 1.150.000 declarações de importação e 800.000 de exportação.
- **MANTRA – CONTROLE DE CARGA E MANIFESTO:** sistema on-line utilizado pelas unidades aduaneiras da Secretaria de Receita Federal nos principais aeroportos e portos do país, destinado ao controle do trânsito e armazenamento das cargas procedentes do exterior, desde seu ingresso no País até o seu desembarço e posterior disponibilização para entrega ao importador.
- **LEGISLAÇÃO:** base de dados que contém toda a legislação de Comércio Exterior desde 1981. Constitui-se no instrumento fundamental para o Exame Tributário, procedimento que valida as Declarações de Importação e de Exportação e o Licenciamento Prévio, no que concerne aos tratamentos administrativo, tarifário e processual a que está sujeita uma mercadoria ao ser importada ou exportada.

- **LINCE – LINHAS DE INFORMAÇÕES DE COMÉRCIO EXTERIOR:** informações de

cunho estatístico, que permite à Secretaria da Receita Federal, o acesso às declarações de importação e exportação, a partir de consultas parametrizadas.

- **ALICE – ANÁLISE DE INFORMAÇÕES DE COMÉRCIO EXTERIOR:** implantado em 1992, o Alice foi concebido para divulgar as estatísticas do Comércio Exterior Brasileiro, bem como apoiar o processo de contabilização, e divulgação da Balança Comercial pela SECEX. As informações disponibilizadas são utilizadas por órgãos de governo para o estabelecimento e o acompanhamento de políticas na área de comércio exterior e pelo segmento privado como insumo para a realização de negócios,
- **DATA WAREHOUSE - SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO COMÉRCIO EXTERIOR BRASILEIRO:** tem como objetivo primordial apoiar os diversos níveis de direção da SRF no processo decisório afeto ao tema comércio exterior, possibilitando o acesso não estruturado às informações de caráter gerencial, por intermédio de ferramentas de recuperação, tratamento e análise de dados.

Benefícios para os Clientes

- padronização dos procedimentos em nível nacional permitindo a adoção de mesmos critérios de fiscalização para todas as unidades aduaneiras;
- possibilita o acompanhamento diário do comportamento da Balança Comercial, além de aumentar a confiabilidade na elaboração de estatísticas e nas informações gerenciais;
- otimização dos processos comerciais, aduaneiros e cambiais a partir da integração sistêmica entre os órgãos governamentais envolvidos (SRF, SECEX, BACEN);
- redução do tempo de desembaraço aduaneiro de 5 a 6 dias para até 60 minutos, descongestionando as unidades aduaneiras;
- distribuição aleatória dos despachos a serem analisados tornando impessoal a ação dos agentes da fiscalização;
- verificação automática dos valores, minimizando as fraudes e inconsistências nas declarações de importação;
- segurança e rapidez no recolhimento de impostos por meio do débito automático em Conta Corrente do importador;
- planejamento das atividades fiscais de visita e controle de veículos transportadores pela previsão de chegada e manifestação antecipada;
- racionalização dos procedimentos aduaneiros pela seleção parametrizada de declarações sujeitas a verificação;
- redução da participação da mão-de-obra aduaneira, com a automatização dos processos de Perdimento, Baixa do Manifesto e Torna-Guia; e
- acompanhamento pontual da movimentação da carga numa unidade aduaneira, desde sua manifestação até sua saída.

Benefícios para a Sociedade

- acesso aos serviços pelos exportadores e importadores durante as 24 horas do dia;
- fornecimento dos dados do importador ou exportador em um único momento, o que representa maior eficiência, qualidade das informações prestadas e redução da burocracia existente;

- desembaraço aduaneiro anteriormente realizada entre 5 e 6 dias passou a ocorrer em até 60 minutos;
- elaboração de declaração on-line, pelo próprio interessado, em seu local de trabalho;
- recolhimento automático do imposto de importação;
- simplificação nos processos de controle aduaneiro, e a redução de custos para as empresas e conseqüentemente, a redução do “Custo Brasil” relacionado às atividades de Comércio Exterior;
- acompanhamento em tempo real dos procedimentos aduaneiros, pelos importadores e exportadores em seus próprios estabelecimentos ;
- acompanhamento on-line da movimentação da carga nas unidades aeroportuárias por todos os intervenientes;
- troca de informações on-line com os sistemas dos depositários, permitindo maior agilidade no controle de armazenamento e de saída de cargas das unidades aduaneiras;
- definição precisa do momento de transferência da guarda das cargas entre transportador e depositário, dirimindo quaisquer dúvidas quanto a responsabilidade;
- encaminhamento pelas companhias aéreas do Manifesto e da Folha de Controle de Carga via EDI, possibilitando melhoria na qualidade das informações e dos controles;
- e
- eliminação da exigência de apresentação prévia da documentação devida no processo de importação.

Atividades Inovadoras nos Produtos:

- **DSI - Declaração Simplificada de Importação:** sistema da família SISCOMEX , que tem por objetivo facilitar o desembaraço das mercadorias de baixo valor, por intermédio de um fluxo simplificado do despacho de importação;
- **DSE - Declaração Simplificada de Exportação:** sistema da família SISCOMEX , que tem por objetivo facilitar o desembaraço das mercadorias de baixo valor, por intermédio de um fluxo simplificado do despacho de exportação;
- **Alice WEB:** implementação do Alice em plataforma WEB, proporcionando o acesso dos usuários pela Internet;
- **BUG 2000:** conversão e certificação de aproximadamente 2.500.000 de linhas de código, envolvendo todos os sistemas de comércio exterior;
- **Data warehouse – Versão 2:** expansão na estrutura de dados com o incremento de novas métricas e dimensões ampliando o de cruzamento de informações;
- **Portal Brasileiro de Exportações:** elaboração do anteprojeto no qual é proposto a criação de um infra-estrutura de informações e serviços, em plataforma WEB, com o objetivo de proporcionar ao segmento exportador brasileiro, condições de maior visibilidade e competitividade no mercado internacional;
- **CAFE - Cadastro de Fornecedores Estrangeiros:** por objetivo criar e manter um cadastro de fornecedores de produtos estrangeiros importados pelo Brasil, a ser utilizado para valoração aduaneira;
- **COURIER - Remessa Expressa:** elaboração de projeto em parceria com a SRF, no qual é proposto a construção de um sistema voltado ao controle e gerenciamento das remessas expressas de importação;
- **SISCOMEX-EXPORTAÇÃO:** elaboração de proposta para o novo sistema SISCOMEX-EXPORTAÇÃO, visando a otimização dos processos administrativos e

- modernização da plataforma tecnológica;
- **DRAWBACK:** desenvolvimento do sistema que tem por objetivo proporcionar ao MDIC um controle efetivo sobre as operações de Drawback;
- **Presença de Carga:** módulo do sistema MANTRA, que tem por objetivo o controle das cargas não aéreas e sua disponibilidade para registro e subsequente desembaraço;
- **Taxas de Câmbio:** otimização das rotinas de atualização da tabela de taxas de câmbio, proporcionando um aumento de cerca de 35% na disponibilidade dos recursos de processamento;
- **ALICE Exportação/Importação:** otimização das rotinas mensais de carga na base de dados, o que proporcionou uma redução no tempo de processamento em cerca de 70%; e
- **Marinha Mercante:** desenvolvido na plataforma WEB, tem por objetivo controlar a tarifa de adicional ao frete, recursos que serão destinados à renovação da frota da Marinha Mercante.

Ações de Melhoria na Gestão:

- **PLANAR - Planejamento e Controle de Demandas:** sistema destinado ao registro, planejamento e acompanhamento das solicitações de serviço encaminhadas pelos clientes;
- **SIGCE - Informações Gerenciais:** base de dados de cunho gerencial contendo informações integradas de suporte ao processo decisório da Sunce, e proporcionando à SRF o acompanhamento dos indicadores de desempenho do Siscomex;
- **SISCE - Registro de Ocorrências:** proporciona o registro e acompanhamento, pela Sunce e SRF, das solicitações de serviço encaminhadas pela comunidade de usuários, formulando um banco de dados de soluções;
- **Ficando por Dentro:** sistemática de reuniões semanais que busca o nivelamento de conhecimento de todo corpo funcional, sobre os assuntos tratados pela Superintendência;
- **Nos conhecendo:** entrevistas semanais de empregados, disseminadas através da home-page da Superintendência, que visa não só aprimorar e estimular a integração das pessoas, como também avaliar o grau de eficiência da internalização dos componentes estratégicos junto ao corpo funcional;
- **Você Decide:** sistemática de consultas ao corpo funcional, que tem por objetivo motivar a participação das pessoas no processo decisório da Superintendência, proporcionando um modelo de gestão participativa;
- **Resenha Sunce:** noticiário com as principais realizações da Superintendência no que tange ao desenvolvimento das ações vinculadas ao planejamento estratégico;
- **Indicadores:** reestruturação dos indicadores utilizados, adequando-os as novas necessidades;
- **Mapeamento de Processos:** implementação das recomendações originárias do mapeamento do processo nos segmentos de atendimento e desenvolvimento e início do mapeamento do processo de gestão de recursos técnicos;
- **Pontos por Função:** utilização da técnica de análise por pontos de função no sistema Controle de Trânsito Aduaneiro - CONTRAD, na forma de projeto piloto;
- **Site Sunce:** criação do site da Superintendência na Intranet do Serpro; e
- **Plano de Continuidade de Negócios:** sistematização dos procedimentos a serem

adotados visando diminuir possíveis impactos causados pela problemática do bug 2000, tendo como um dos componentes o Plano de Contingência com enfoque nos riscos residuais de cada um dos processos.

4.2.4. SISTEMAS DE ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E REFORMA DO ESTADO

A Superintendência de Negócios Administração Federal e Reforma do Estado - SUNAR é a Unidade de Negócio que tem por objetivo prover o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP de sistemas de informação, consultoria e assessoramento em informática.

Principais Produtos:

Área de Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos da Administração Pública Federal, de responsabilidade do MP, é realizada com o apoio dos seguintes sistemas:

- **SIAPE - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS:** responsável pelo processamento da Folha de Pagamento do Governo Federal, para cerca de 1,2 milhões servidores ativos, aposentados e pensionistas em 215 órgãos da Administração Pública Federal Direta, Instituições Federais de Ensino, Ex-Territórios Federais, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas. Faz chegar mensalmente, nas 921 Unidades Pagadoras dos Órgãos a ele integrados, os diversos relatórios, contracheques e arquivos de crédito necessários ao pagamento de seus servidores;
- **SIPE - SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS:** utilizado pelo Ministério da Fazenda e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o SIPE é responsável pelas atualizações cadastrais dos seus servidores. Sua integração com o SIAPE permite a junção das funções de gestão de Recursos Humanos com a gestão Financeira;
- **SIAPENET - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL VIA INTERNET:** permite aos servidores ativos, aposentados e pensionistas consultar seus dados financeiros e cadastrais, bem como alguns dados pessoais, via Internet. Disponibiliza ainda uma série de consultas e serviços às Unidades Pagadoras do SIAPE.

Benefícios do SIAPE, SIPE e SIAPENET para o Cliente:

- **Controle das Despesas:** permite conhecer e controlar o volume de recursos gastos com o pagamento de pessoal;
- **Economia de R\$ 1 Bilhão:** os controle rígidos e a implementação de uma Folha de Pagamento Única para todo o funcionalismo permitiram identificar irregularidades e coibir despesas indevidas, gerando uma redução de 2,5% dos gastos com pessoal no período de 1995 a 1997, o que é equivalente ao que seria gasto para utilizar o sistema por 33,3 anos;
- **Economia de R\$ 100 Milhões:** o controle de todas as Sentenças Judiciais, propiciará a economia anual de R\$ 100 milhões para os cofres públicos;

- **Impede a Acumulação Ilícita de Cargos:** a verificação dos CPF dos Servidores Públicos Federais com os cadastros dos Servidores dos Estados e Municípios impede a acumulação de cargos que contrarie a legislação;
- **Redução de Custos:** evita o desperdício de recursos com a administração de sistemas informatizados, pelo fato de ser utilizado por 209 órgãos;
- **Impede Pagamentos Indevidos:** a identificação dos servidores através da identificação única permite o rastreamento dos vínculos em todos os órgãos e a rápida identificação e coibição de pagamentos indevidos;
- **Impede Contratações e Nomeações Indevidas:** realiza o controle de vagas e cargos, impedindo contratações e nomeações que não estejam devidamente autorizadas, e, conseqüentemente, reduzindo despesas;
- **Economia Operacional:** permite a recuperação de dados diretamente da base do sistema pelo próprio usuário, evitando gastos com apurações especiais, postagem, etc.;
- **Consignações Legais:** somente permite o desconto em folha para os casos definidos em lei, impedindo prejuízos para o servidor;
- **Pagamento de Vantagens:** impede que sejam pagas vantagens irregulares para servidores;
- **Site da UPAG:** a criação de um site na Internet para que os órgãos de Recursos Humanos (UPAG) possam recuperar suas informações, permite uma significativa economia, referente à redução da emissão de relatórios;
- **Valorização do Servidor:** o Siapenet permite que os servidores consultem seus contracheques e dados funcionais e atualizem seus dados cadastrais via Internet, com segurança e sigilo;
- **Servidores Habilitados:** impede que sejam nomeados para cargos os servidores que não possuam a habilitação definida pela legislação;
- **Previsão de Gastos:** o controle dos pensionistas e aposentados permite a realização de estatísticas e estimativas de gastos;
- **Imagem do Governo Federal:** ajuda a divulgar uma imagem positiva do Governo Federal;
- **Informações Confiáveis:** fornece informações qualitativas e quantitativas sobre os servidores;
- **Aplicação da Lei:-** exige a correta aplicação da legislação por todos os órgãos;
- **Unificação de Procedimentos:** racionaliza esforços, processos de comunicação e dissemina informações e orientações para as unidades responsáveis pelo pagamento dos servidores;
- **Decisões Estratégicas:** permite ao Governo Federal conhecer a realidade e obter informações para subsidiar decisões estratégicas, por meio de consultas definidas pelo próprio usuário, utilizando a tecnologia data warehouse;
- **Apoio aos Órgãos de Controle Externo:** permite agilidade e confiabilidade nas informações fornecidas ao TCU, Ciset e outras entidades de controle;
- **Racionalização do trabalho:** o Siapenet, além de facilitar a vida dos servidores, pode gerar uma economia de até 20% das atividades dos órgãos de Recursos Humanos;
- **Integração de Sistemas:** a integração dos sistemas SIAPE e SIPE possibilita a compatibilização dos atos administrativos com os atos financeiros, gerando maior facilidade para o controle dos gastos públicos; e
- **Flexibilidade:** permite agilidade na implementação de novas definições do Governo

Federal.

Área de Recursos Logísticos

A Gestão dos Recursos Logísticos da Administração Pública Federal é realizada com o apoio dos seguintes sistemas:

- **SIASG - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS:** sistema on-line que tem por objetivo tornar disponível ferramental informatizado para operacionalizar o funcionamento sistêmico das atividades da gestão de materiais, edificações públicas, veículos oficiais, comunicações administrativas, licitações e contratos, dos quais o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP é o órgão central normativo. Divulga para a sociedade as informações sobre os processos licitatórios, tornando mais transparentes os atos do Governo Federal.
- **SIADS - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS:** sistema que foi integrado ao SIASG, o que permitiu incorporar funções operacionais da área de serviços gerais, tais como controle de compras, estoque, patrimônio, entre outras.

Benefícios do SIASG e SIADS para o Cliente:

- **Maior Concorrência, Menor Preço:** o SIASG permite a comparação entre preços de grande quantidade de fornecedores de bens e serviços, possibilitando significativas economias nas compras e contratações;
- **Abrangência Nacional:** os módulos do SIASG que permitem o Cadastramento Unificado de Fornecedores, a Divulgação Eletrônica das Compras, a Coleta de Preços Praticados e a Gestão dos Contratos da Administração Pública Federal encontram-se implantados em todo o Brasil;
- **Eliminação de Cartéis:** pela abrangência do sistema e a transparência que proporciona, fica muito dificultada a formação de cartéis;
- **Transparência:** as informações sobre as licitações do Governo Federal encontram-se disponíveis na Internet, tornando transparentes os processos de compra e contratações realizados pelos órgãos governamentais;
- **Racionalidade para Fornecedores:** o SIASG facilita e racionaliza os processos de trabalho para os fornecedores, pois permite o seu cadastramento uma única vez, eliminando a burocracia decorrente da apresentação de diversos documentos em todos os processos licitatórios, bastando consulta ao sistema;
- **Processos Corporativos x Operacionais:** a integração do SIASG com o SIADS permite obter uma visão corporativa dos processos operacionais referentes a serviços gerais e elimina a duplicidade de esforços;
- **Redução de Desperdício:** o SIASG permite uma efetiva gestão sobre o patrimônio, estoque, compras e contratos dos órgãos governamentais, possibilitando a redução de desperdício e a conseqüente redução de custos dos órgãos governamentais;
- **Idoneidade dos Fornecedores:** o SIASG dispõe de um Cadastro Geral de Fornecedores (SICAF) integrado com as bases da SRF, PGFN e FGTS, o que impede que empresas com problemas junto aos Governo Federal, Estadual e Municipal participem de licitações ou sejam pagas pelo Governo Federal;
- **Impede Favorecimentos Ilícitos:** por registrar e manter transparentes as ações dos órgãos governamentais responsáveis por compras e contratações, o SIASG oferece

condições para que não ocorra o direcionamento de convites para determinadas empresas, através da divulgação dos atos e conhecimento do perfil comercial dos fornecedores;

- **Padronização:** a existência de um cadastro único de materiais (CATMAT) no SIASG permite que os órgãos governamentais realizem muito mais facilmente a cotação de preços praticados pelos Fornecedores;
- **Apoio aos Órgãos de Controle Externo:** o SIASG fornece informações gerenciais que subsidiam o trabalho dos órgãos de Controle Externo, fornecendo uma visão geral das compras realizadas e dos procedimentos adotados; e
- **Integridade:** a integração do SIASG com o SIAFI evita duplicidade de trabalho e eliminação de erros, pois permite que os empenhos sejam elaborados uma única vez, além de garantir a integridade das informações.

Área de Reforma do Estado

A Gestão de Reforma do Estado, de responsabilidade do MP, é realizada com o apoio do sistema:

- **SIORG - SISTEMA DE INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS DO GOVERNO FEDERAL:** desenvolvido para dotar a Administração Pública Federal de informações completas sobre toda a sua estrutura organizacional e integrar as informações utilizadas pelos demais sistemas, fornecendo informações essenciais para a gestão dos recursos públicos.

Benefícios do SIORG para o Cliente

- **Convergência do Sistema de Administração Pública Federal:** visa a integração dos sistemas SIAFI, SIASG, SIAPE, SIDOR e SIPLAN, para utilização da Tabela de Órgãos do SIORG como a tabela única do Governo Federal; e
- **Transparência:** divulga para a sociedade a estrutura do Governo Federal, por meio da Internet as seguintes consultas do SIORG: Hierarquia dos Órgãos, Atributos de um Órgão, Órgãos por titular e Órgãos por Localidade.

Área de Gestão Pública

As diversas iniciativas para a integração das ações de Gestão Pública sob responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, são viabilizadas por meio do sistema:

- **REDE GOVERNO** – sistema que interliga os Ministérios e a conseqüente integração de suas informações.

Benefícios da Rede Governo para o Cliente:

- **Comunicação:** a integração dos correios eletrônicos permite o intercâmbio entre os órgãos do Governo Federal, gerando grande economia decorrente da redução de emissão de fax, documentos e tramitação de papel, além de garantir a segurança e o sigilo das comunicações;
- **Acesso aos Sites do Governo:** o serviço de busca na Internet, disponibiliza para a

- sociedade consulta às informações disponíveis nas bases dos sistemas do Governo Federal;
- **Diretório:** disponível na Internet o catálogo dos funcionários que ocupam cargos no Governo Federal, contendo informações sobre a forma de contato (e-mail e telefone);
 - **Divulgação de Informações:** o site é uma referência para os serviços de busca e localização de outros sites do Governo Federal; e
 - **Qualidade e Economia:** o Site Tronco oferece melhor qualidade de acesso à Internet, maior rapidez e estabilidade, com preço inferior ao praticado no mercado.
- **A2000 - Programa Brasileiro Ano 2000:** site oficial do Programa Ano 2000 do Governo Federal, com o objetivo de proporcionar à sociedade brasileira um efetivo acompanhamento das ações adotadas pelas instituições públicas e privadas quanto a problemática do ano 2000.

Benefícios do A2000 para o Cliente:

- **Acompanhamento das Ações:** possibilita o acompanhamento das ações adotadas pelas instituições públicas e privadas, do Brasil e do mundo, para adequação ao ano 2.000;
- **Visão Abrangente:** permite uma visão abrangente, para os órgãos do Poder Executivo Federal, das adaptações para o Ano 2000, tanto dos sistemas automatizados como da infra-estrutura de informática; e
- **Acompanhamento das Evoluções:** possibilita o acompanhamento das evoluções das adaptações dos órgãos do Poder Executivo Federal.

Atividades Inovadoras:

- **Integração de Correios Rede Governo:** infra-estrutura de comunicação de dados, que consiste basicamente na conversão de diferentes protocolos para um padrão comum. Tem por objetivo integrar ambientes heterogêneos de correio eletrônico existentes no âmbito do Governo Federal;
- **Diretório Rede Governo:** a implantação do diretório possibilitou o desenvolvimento do Quem é Quem do Poder Executivo. Compatibilizando os dados de endereçamento dos correios eletrônicos, mostra os titulares das funções, apresentando foto, dados pessoais e dados de endereçamento dos órgãos que gerenciam;
- **Guia de Referência Rede Governo:** tem por objetivo formalizar padrões e procedimentos da Rede Governo e encontra-se disponível na Internet, no Portal da Rede Governo;
- **Rede Local Rede Governo:** consiste na construção de uma rede local modular, utilizando backbone em fibra ótica, para atender a diversos órgãos que ocupam o mesmo prédio: Presidência da República, MPAS, MEC e MP;
- **Portal Rede Governo:** é um site que tem por objetivo reunir em um único local, de forma racional, o acesso aos principais sites de serviços de informações do Governo Federal;
- **Sistema Busca Rede Governo:** consiste de um conjunto de software e hardware para indexação de informações na Internet, ou seja, associa as palavras contidas nas home pages com o endereço da página. Esse sistema de busca utiliza tecnologia SEARCH

Alta Vista da DIGITAL e tem como objetivo viabilizar o Portal Rede Governo;

- **Site Tronco Internet Rede Governo:** consiste em um serviço de provedor Internet para o Governo Federal, com custo reduzido e qualidade superior;
- **Integração SIPE x SIAPE:** a integração do SIPE com o SIAPE tem por objetivo prover a Administração Pública Federal de um produto automatizado que contemple todas as funções de Recursos Humanos;
- **SIAPENET:** consiste em uma aplicação disponibilizada através da Internet, que permite aos servidores ativos, aposentados e pensionistas consultar ou atualizar seus dados pessoais, funcionais e financeiros;
- **COMPRASNET:** permite a divulgação de informações sobre as compras governamentais, tais como: instruções para cadastramento de fornecedores, licitações públicas, cadastro dos fornecedores, catálogos de materiais e serviços, legislação sobre serviços gerais, valores limites de licitações e contratos. Disponibiliza serviços para a sociedade, tais como: Listas Classificadas dos Fornecedores do Governo Federal, Licitações e seus itens, acompanhamento da situação dos fornecedores no SICAF. Para os usuários do SIASG, permite diversas consultas via WEB ao sistema, como por exemplo, os preços praticados, que servirão de referencial para novas compras. Tem por objetivo modernizar e dar total transparência dos processos licitatórios no âmbito da Administração Pública Federal junto à Sociedade;
- **SIAPENET - Site da Unidade Pagadora:** permite que as próprias Unidades Pagadoras recuperem informações residentes na base do SIAPE, através do SIAPENET, com maior rapidez e autonomia, gerando economia com a transmissão de arquivos, envio de fitas, processamento e emissão de relatórios;
- **SIORG:** sistema em plataforma cliente/servidor, que permite o controle e consulta à estrutura governamental, atribuições, endereços, telefones e titulares de cargos da Administração Pública Federal;
- **A2000:** disponibilizado através da Internet, com o objetivo de proporcionar à sociedade um efetivo acompanhamento das ações adotadas pelas instituições públicas e privadas quanto a problemática do ano 2000.

4.2.5 - SISTEMAS CORPORATIVOS DO MINISTÉRIO DA FAZENDA E SECRETARIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO

A Superintendência de Negócios Gestão do Ministério da Fazenda – SUNMF, é a Unidade de Negócio que tem como objetivo apoiar o processo decisório do Senhor Ministro da Fazenda, mediante a disponibilização de recursos de informática, assim como prover as áreas de gestão administrativa e econômica do MF, e do Patrimônio da União e do MP de soluções baseada em tecnologia da informação.

Principais Clientes:

- Ministério da Fazenda (MF)
 - Gabinete do Ministro
 - Secretaria Executiva
 - Subsecretaria de Assuntos Administrativos – SAA
 - Coordenação Geral de Tecnologia de Informação – COGTI
 - Coordenação Geral de Gestão de Serviços - COGES

- Coordenação Geral de Recursos Humanos – COGRH
 - Comissão Técnica Permanente do ICMS – COTEPE / CONFAZ
 - Subsecretaria de Planejamento e Orçamento – SPO
 - Escola de Administração Fazendária – ESAF
 - Secretaria de Política Econômica – SPE
 - Secretaria de Acompanhamento Econômico –SEAE
 - Secretaria de Assuntos Internacionais – SAIN
 - Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)
 - Banco Central do Brasil – BACEN
 - Casa da Moeda do Brasil – CMB
 - Superintendência de Seguros Privados – SUSEP
 - Comissão de Valores Mobiliários – CVM
 - Instituto de Resseguros do Brasil – IRB
- Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MP)
 - Secretaria do Patrimônio da União – SPU

Principais Produtos:

- **SIADS – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS (Corporativo do MF):** instrumento de apoio à gestão de toda a área de serviços gerais do MF, busca como benefício qualitativo a redução da vulnerabilidade da Administração Pública propiciando melhor desempenho às atividades-meio dos órgãos do MF e, principalmente, gerando informações necessárias à tomada de decisão. O SIADS está integrado ao sistema SIAFI, o que permite a vinculação das gestões administrativa e orçamentária-financeira, mediante a troca de dados e atualizações em tempo real, possibilitando que o fato administrativo seja concomitante com registro contábil.
- **COMPROT – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO (Corporativo do MF):** instrumento destinado a agilizar e apoiar o gerenciamento das informações sobre a tramitação de documentos administrativos, jurídicos e fiscais no âmbito do Ministério da Fazenda e outros órgãos.
- **CORREIO ELETRÔNICO UNIFICADO (Corporativo do MF):** comunicação eletrônica do Ministério da Fazenda, que abrange serviços de mensageria, workflow e workgroup, disponibilizados na Intranet e Internet, permitindo conexão com os ambientes internos e externos. O serviço foca especialmente a capacidade de comunicação entre os diversos correios eletrônicos, até então existentes no Ministério. Suas principais características são:
 - distribuição e recepção de mensagens;
 - troca de mensagens com diversas plataformas (Rede de Governo);
 - troca de mensagens com usuários Internet;
 - possibilidade de desenvolvimento de aplicações baseadas em mensageria;
 - anexação e publicação de documentos;
 - acesso a listas de discussão;
 - criação de pastas públicas; e
 - acesso a grupos de notícias.

- **INTERNET/INTRANET (Corporativo do MF):** objetiva a disponibilização de páginas sobre temas e áreas do MF, as quais são desenvolvidas e implementadas conforme os padrões e procedimentos operacionais estabelecidos pelo Ministério, incluindo a gestão da operação desse serviço. Através dessas páginas são divulgadas informações úteis ao gerenciamento corporativo do Ministério, tais como a monitoração, contabilização e avaliação de recursos, definição e disseminação de políticas, estratégias, orientações práticas (operacionais), planos setoriais e globais, assim como outros assuntos de interesse interno e externo.
- **SIAPA –SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO PATRIMONIAL DA UNIÃO (SPU/MP):** apoia a administração e o controle dos imóveis dominiais da União, gerando documentos de cobrança, de notificação e de encaminhamento para a Dívida Ativa. Armazena cerca de 1 milhão de registros e emite em torno de 1,3 mil DARF anualmente. Permite, ainda, uma interação efetiva com o cliente (no atendimento direto nas Delegacias), através das facilidades on-line, emitindo relatórios sobre imóveis, DARF de cobrança, e administra o subsistema de Parcelamento de Débitos. Implementado adicionalmente, o módulo de Aforamento permitirá a SPU agilizar o desempenho do Programa de Desimobilização, e uma receita anual da ordem de R\$ 200 milhões.
- **SPIU – SISTEMA DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DA UNIÃO/DOCUMENTO “CADASTRO PRÓPRIOS NACIONAIS” (SPU/MP):** administração e controle dos próprios nacionais (imóveis de uso especial). Dá suporte à administração de imóveis para 1.600 unidades gestoras da Administração Pública Federal, permitindo interatividade com o SIAFI na valoração do Patrimônio da União registrado na Contabilidade Nacional.
- **SISTEMA FIPE – FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS - USP (SEAE/MF)** apoia, on-line, os processos de acompanhamento e análise dos índices oriundos da FIPE, gerando relatórios para os níveis estratégicos da área econômica do MF, com análise dos índices econômicos (INPC, IPC), para acompanhamento da inflação e correção de desvios das políticas.
- **CESTA BÁSICA (SEAE/MF):** apoia os processos de captação dos preços no varejo coletados pelo PROCON / DIEESE, fornecidos à SEAE-MF. Permite à Secretaria trabalhar informações relativas ao acompanhamento da variação diária dos preços dos produtos que compõem a Cesta Básica.
- **MÓDULO INDUSTRIAL – BDFARMA (SEAE/MF):** agrega informações sobre diversos medicamentos existentes no mercado, fornecendo mensalmente suas variações de preço, lançamentos de novos produtos ou apresentações, trocas de titularidade (venda do produto de uma empresa para outra) além dos que foram retirados do mercado.
- **SISTEMA ÍNDICES (SEAE/MF):** processa o acompanhamento semanal e mensal de preços e variações dos índices nacionais (INPC/IBGE, IPC/FGV, IPC/FIPE) e do dólar desde 1990. Seus relatórios permitem a Secretaria fazer o acompanhamento dos índices e realizar estudos e análises encaminhados inclusive ao Ministro da Fazenda

- **CADASTRO DE EMPRESAS (SEAE/MF):** informações cadastrais de empresas, sindicatos e associações que possibilita o acompanhamento do quadro societário, capital e outras responsabilidades dessas entidades.
- **REDE CORPORATIVA DO MINISTÉRIO DA FAZENDA (Gabinete do Ministro, Secretaria Executiva e todos os seus órgãos e Conselhos, SPE, SEAE, ESAF, SUSEP-Rio, CVM-Rio, Banco Central e SPU/MP):** backbone de infra-estrutura de Rede Corporativa que possibilita a utilização de informações do SISBACEN, PRODASEN, SIAFI, IPEA, Agências de Notícias (CNA, Broadcasting, Agrocasting, Investnews, Meca-Globo) e da Internet, agregando valor ao trabalho diário dos órgãos.
- **SISCOAF - (COAF/MF):** utiliza tecnologias web e cliente/servidor para apoio às operações finalísticas do COAF. Dispõe de aplicativo cliente/servidor para acesso à Base SISCOAF, que permite controlar, acompanhar e encaminhar operações suspeitas de lavagem de dinheiro de pessoas obrigadas a prestar informações ao COAF. O sistema mantém interligação com a SPC - Secretaria de Previdência Complementar, do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), e para o ano 2000 estão previstas as conexões também com a Secretaria da Receita Federal (Cadastro do CPF e CGC, e a DOI-Declaração de Operações Imobiliárias), e o Banco Central.
- **PARLA (MF):** apoio às atividades de assessoria parlamentar que possibilita o acompanhamento sistemático de projetos de lei de interesse do MF que tramitam no Congresso Nacional.
- **BALANÇA (COTEPE/MF):** apoio às atividades da COTEPE no que se refere à Balança Comercial.
- **BOLETIM (COTEPE/MF):** recebe os dados de cada Unidade da Federação e os consolida no Boletim do ICMS, para fins de controle e informações para a administração tributária do Governo Federal..
- **CIC – CONTROLE DA INFRA-ESTRUTURA CORPORATIVA (COGTI/MF)** apoia o gerenciamento de todos os recursos e serviços de infra-estrutura de informática do Ministério da Fazenda. Recebe informações de outros sistemas e tem execução descentralizada nas regiões, com consolidação centralizada na COGTI.
- **SIGAB (Gabinete do Ministro/MF):** controla a agenda de compromissos do Ministro da Fazenda, registrando os assuntos tratados e telefones de seu interesse, e outras versões do SIGAB atendem outros do Ministério da Fazenda.

4.2.6. SISTEMAS PROCESSUAIS

A Superintendência de Negócios Sistemas Processuais - SUNSP é a Unidade de Negócio do Serpro que presta serviços na área de tecnologia da informação à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, disponibiliza e sugere melhoria de inovações, oferecendo respostas rápidas, precisas e confiáveis, voltadas ao gerenciamento do contencioso da União

Principais Produtos:

- **PROJETO INTEGRADO DA DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO:** automatiza as atividades diretamente relacionadas com o processo da Dívida Ativa que geram o Cadastro Nacional de Informações da Dívida Ativa da União em uma única base de dados e processa eletronicamente as inscrições e cobranças judiciais para estimular a liquidação de débitos. No ano de 1999, foram emitidos 51.216 DARF (30.291 integral e 20.925 parcelados) via Internet. Fornece dados gerenciais de forma a contribuir para a racionalização e padronização dos procedimentos internos do cliente, através dos Sistemas Integrados:
 - Sistemas de Inscrição de Débitos;
 - Sistema de Re-inscrição;
 - Sistema de Cobrança Amigável;
 - Sistema Conta Corrente;
 - Sistema de Ajuizamento;
 - Sistema de Devolução de Processos;
 - Sistema Mapas Gerenciais;
 - Sistema Emissão de Certidões;
 - Sistema Transação;
 - Sistema de Consulta;
 - Sistema Execução Fiscal;
 - Sistema de Parcelamento;
 - Sistema de Mov. de Processos;
 - Sistema de Alimentação do CADIN;
 - Sistema de Controle de Prazos;
 - Sistema Diligências da PGFN (Intranet);
 - Sistema de Certidões Internet; e
 - Sistema de Emissão de DARF Internet.

- **PROJETO INTEGRADO DA DEFESA DA FAZENDA NACIONAL:** mantém um arquivo eletrônico de âmbito nacional de todas as ações e medidas judiciais de interesse da Fazenda Nacional. Este arquivo constitui a base de dados da Defesa, podendo ser acessado e operado em todas as Procuradorias Regionais, Estaduais e Seccionais por intermédio dos diversos sistemas que compõem o Projeto:
 - Sistema de Atualização
 - Sistema de Consulta
 - Sistema de Tabelas
 - Sistema de Controle de Prazos
 - Sistemas de Informações Gerenciais
 - Sistema de Cálculo

- **PROJETO DE MODERNIZAÇÃO PGFN – III MILÊNIO:** visa a modernização tecnológica dos sistemas de informações com vistas a auxiliar a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional em suas atribuições institucionais e atividades de natureza estratégica, tática e operacional. Objetiva também a evolução no grau de integração de informações, mediante a interligação dos sistemas internos da PGFN (Dívida Ativa e Defesa da Fazenda Nacional), a integração com o Projeto de Modernização da Secretaria da Receita Federal, com a Justiça Federal, com órgãos públicos intervenientes e com bases externas, possibilitando uma visão abrangente e contínua dos haveres de natureza tributária e fiscal para com a União.

Enfatiza, no primeiro momento, as áreas da Dívida Ativa da União e da Defesa da Fazenda Nacional integradas entre si sempre que se fizer necessário, prevendo, para o futuro a integração com outras áreas e processos da PGFN.

Associadas aos processos destas áreas, foram visualizadas as funções básicas do Projeto desde a recepção e análise dos processos administrativos a serem inscritos em

dívida ativa da União até a extinção das dívidas inscritas, passando pela cobrança judicial, acompanhamento dos processos judiciais de interesse da União, parcelamento de dívidas, controle de depósitos judiciais etc.

O Acompanhamento dos processos judiciais deverá focar as subfunções de encaminhamento para ajuizamento, registro e controle dos andamentos processuais e controle de prazos. A Movimentação de processos englobará a devolução dos processos administrativos às origens, além da transferência dos mesmos entre projeções da PGFN.

Benefícios da Modernização da PGFN

Para o Contribuinte/Devedor:

- não necessitar deslocar-se de seu domicílio;
- possibilidade do agendamento de pagamentos;
- facilidade no relacionamento com a PGFN e o Banco Arrecadador;
- facilidade e segurança no controle das suas contas;
- agilidade na realização de compromissos financeiros com a União;
- garantia na preservação do sigilo fiscal;
- possibilidade da quitação imediata de débitos para com a União;
- baixa imediata no CADIN, se for o caso, decorrente da quitação da dívida;
- obtenção de Certidão Negativa;
- redução no uso de papel proporcionando preservação do meio ambiente; e
- aumento da confiabilidade no governo.

Para a PGFN:

- redução dos custos operacionais;
- melhoria da visibilidade e percepção dos serviços prestados à sociedade;
- possibilidade de redirecionamento da estrutura funcional; e
- domínio, segurança e confiabilidade sobre os valores envolvidos.

Para a SRF:

- monitoramento dinâmico da Arrecadação Federal; e
- possibilidade imediata de auditoria no Agente Arrecadador.

Para a STN:

- melhoria na conciliação entre os fluxos contábil e financeiro.

Para a Rede Bancária Arrecadadora:

- redução dos custos operacionais;
- fator de competitividade;
- agilidade nos fluxos operacionais; e
- melhoria do processo de aproximação com os clientes.

Atividades Inovadoras:

- implantação do sistema de Certidão Negativa na Internet da PGFN;
- implantação do DARF na Internet da PGFN;
- participação na elaboração do PPA 2000/2003 da PGFN,

- concepção lógica do Sistema de Pagamento Online, que permitirá a qualquer devedor inscrito em dívida ativa da União, realizar, via Internet, a consulta dos seus débitos e o comando automático do pagamento com débito em sua conta bancária;
- implantação da Interface gráfica nos sistemas disponibilizados à PGFN;
- participação no desenvolvimento do Modelo de Gestão de Ambientes Descentralizados – MGAD;
- implantação do dispositivo de segurança “Hash” na certidão negativa – internet, garantindo a veracidade do documento.

Indicadores:

- **Evolução do parque instalado na PGFN:**

ACESSO À REDE	1996	1997	1998	1999
MICROS	572	847	1750	1768
SERVIDORES DE REDE			20	47
IMPRESSORAS			900	790
CONTROLADORAS			121	64
ROTEADORES			29	29

- **Usuários PGFN cadastrados na rede Serpro:** quantidade de usuários da PGFN cadastrados na Rede Serpro, utilizando as aplicações do Serpro.

1997	1998	1999
1.037	1.152	1.361

- **Quantidade de transações PGFN:**

1998	1999
14.391.192	19.435.486

- **Valores arrecadados por Tributo e Defesa da Fazenda Nacional**

SISTEMA	1998	1999
SISTEMA DÍVIDA ATIVA	1.991.581.497,88	1.011.600.927,92
SISTEMA DA DEFESA	1.090.630.698,15	4.006.953.376,62
TOTAL GERAL	3.082.212.196,03	5.018.554.304,54

(R\$)

- **Inscrições e Ajuizamentos da COMACO** - Comissão para Assessoramento ao Programa de Aperfeiçoamento da Cobrança do Crédito Tributário do Ministério da Fazenda

QUANTIDADE	1995	1996	1997	1998	1999
INSCRIÇÕES	204.694	624.925	1.004.597	476.310	1.060.292
AJUIZAMENTOS	91.699	332.851	348.018	313.094	393.337

4.2.7. SISTEMAS SERVIÇOS ESPECIAIS

A Superintendência de Negócios Serviços Especiais - SUNSE, em sua área de atuação, visa fornecer as melhores soluções em tecnologia da informação, a preços justos, com ênfase na qualidade dos serviços e satisfação dos Cliente.

Principais Clientes:

- Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN
- Departamento de Polícia Rodoviária Federal – DPRF
- Secretaria de Tecnologia da Informação – Exército.
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA
- Ministério do Trabalho e Emprego – MTE
- Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS
- Caixa Econômica Federal – CEF
- Secretarias Estaduais do Trabalho de: GO, BA, AL, SE, RN.

Principais Produtos:

- **INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA:** compõem o serviço prestado ao INCRA: Sistema de Regularização e Titulação de Terras – SRTT, Sistema de Cadastro de Glebas - CG e Sistema de Cadastro de Adquirentes – CA. Tais sistemas (SRTT, CG e o CA) destinam-se a atender as áreas fins do INCRA, contribuindo, desta forma, para o cumprimento de sua Missão Institucional.
 - **SNCR - Sistema Nacional de Cadastro Rural:** mantém os registros das propriedades rurais brasileiras atualizados com dados completos sobre imóveis rurais (localização geográfica e tamanho), proprietários, parceiros, meeiros arrendatários e utilização da terra. São 4,5 milhões de imóveis rurais cadastrados com o processamento anual de 48 milhões de transações.
 - **TDA - Sistema de Controle de Títulos da Dívida Agrária:** responsável pelo acompanhamento e baixa dos títulos agrários (TDA) emitidos pelo INCRA.
 - **SIR - Sistema de Informações Rurais:** o sistema de informações rurais (em desenvolvimento), é uma reformulação dos sistemas SNCR, CG, CA e SRTT. Irá substituí-los utilizando uma nova plataforma, integrando recursos do geoprocessamento aos dados literais.
 - **COMPROT - Sistema de Comunicação e Protocolo:** aplicativo desenvolvido para o Ministério da Fazenda e disponibilizado para o INCRA.
- **DPRF - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL:** o sistema de Multas processa as autuações de infrações de trânsito emitidas pelo DPRF. As principais funções são:
 - lançamentos das multas,
 - emissão das notificações para pagamento,

- controle dos recebimentos pela rede bancária e DETRAN, e
- geração de débitos para a cobrança pelos DETRAN.

O sistema de multas possui 11 milhões de auto de infrações registradas em sua base de dados, com um processamento mensal de 110 mil autuações. Com as otimizações implementadas no Sistema de Multas do DPRF, a Receita com autos de infração cresceu de R\$ 35,8 milhões para R\$ 99,34 milhões, em 03 anos.

- **RAIS - RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS:** visa suprir as necessidades de controle, estatística e informações das entidades governamentais; é o instrumento indispensável para atender às necessidades:
 - da legislação da nacionalização do trabalho,
 - de controle dos registros do FGTS,
 - dos sistemas de arrecadação e de concessão de benefícios previdenciários,
 - de estudos técnicos de natureza estatística e atuarial, e
 - de identificação do trabalhador com direito ao abono salarial PIS/PASEP.

Atualmente a base RAIS contém informações dos anos de 1992 a 1998, com cerca de 35 milhões de vínculos/ano, relativos a 4,5 milhões de empregadores no país, as quais são armazenadas em 60 Gbytes de disco. O sistema está em franca modernização, buscando qualidade, rapidez e adequação às diretrizes empresariais, com as seguintes implementações:

- reformulação da captação das informações, o que tem garantido um aumento substancial na recepção via meio magnético, hoje superior a 97% do total de vínculos coletados;
 - a captação de dados via Internet foi implantada com pleno sucesso, tendo aumentado em sete vezes e meia, de 98 para 99;
 - EIS/RAIS, com o objetivo de fomentar a decisão estratégica do Ministério do Trabalho e Governo Federal, foram disponibilizadas as informações gerenciais, dos anos base 1995 a 1998, permitindo a visualização e análise situacional da estatística do empregado/empregador, no país, com a rapidez necessária; e
 - DATAWAREHOUSE/RAIS, encontra-se em fase de homologação constituindo-se como solução de grande potencial para decisão estratégica do Governo, por meio de pesquisas não previamente estruturadas.
- **SFIT - SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO DO TRABALHO:** possibilita o planejamento e acompanhamento da fiscalização do trabalho, em todas as suas atividades, permitindo o controle a nível regional e centralizado de todas as rotinas e procedimentos adotados pelo corpo fiscal, principalmente quanto à produtividade individual e global.

Iniciou-se em 1996, a implantação de acesso ao sistema SFIT, via RENPAC, para todos os agentes de inspeção possuidores de micro pessoal, com o uso do PACKET, para facilitar o registro e consultas da sua ação fiscal. Temos hoje, em torno de 3.500 usuários on-line, com cerca de 1 milhão de transações mensais.

- **SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – EXÉRCITO:** utilização da rede Serpro, a princípio para 12 perfis de rede, prevendo-se expandir até 700 perfis,

alcançando faturamento de cerca de R\$ 14 milhões/ano.

- **SIMO - SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR:** tem como objetivo, modernizar os processos de atingimento e gerenciamento do Sistema Nacional de Emprego – SINE, e promover a integração entre a intermediação de mão de obra, educação profissional e a solicitação do seguro desemprego. Dentre as últimas implementações, está sendo disponibilizado o cadastramento de vagas diretamente pelos empregadores, via Internet, possibilitando uma maior agilidade e confiança por parte das empresas, no papel fundamental dos Sine Estaduais, de intermediar o trabalhador desempregado, no mercado de trabalho.

Este sistema será descontinuado em 2000, em virtude da não renovação contratual.

- **RENAVAM - REGISTRO NACIONAL DE VEÍCULOS AUTOMOTORES:** o sistema mantém os registros da frota nacional de veículos atualizados, as ocorrências de roubo e furto, as alterações de propriedade dos veículos e as transferências entre os estados da federação.

O sistema efetua o pré-cadastro de todos os veículos produzidos pela indústria automobilística brasileira, bem como, de todos os veículos importados, a fim de garantir sua procedência e, também, permite obter dados sobre a comercialização de veículos novos e usados em nível federal, estadual e municipal. Desta forma, o Renavam permite a intensificação do combate ao roubo e ao furto de veículos, além da simplificação do processo de transferência entre os Estados da Federação. Possui 30 milhões de veículos cadastrados e processa cerca de 30 milhões de transações/ano.

A produção e sua base foram repassados para a empresa contratada pelo Denatran, em função de não renovação contratual, em fevereiro de 1999, continuando o Serpro a disponibilizar sua rede.

- **RENACH - REGISTRO NACIONAL DE CARTEIRAS DE HABILITAÇÃO:** o sistema mantém atualizado o registro nacional de condutores, permitindo a transferência on-line de todas as carteiras nacionais de habilitação – CNH, entre os Estados da Federação.

O sistema cria procedimentos padronizados visando disciplinar, em nível nacional, a emissão da CNH, a fim de evitar fraudes e duplicações para um mesmo condutor, e permitir o controle nacional da pontuação das infrações de trânsito. Possui 14 milhões de condutores cadastrados, com previsão de crescimento para 40 milhões dentro de um prazo de 2 anos. O sistema processa cerca de 30 milhões de transações/ano.

A produção e sua base foram repassados para a empresa contratada pelo Denatran, em função de não renovação contratual, em fevereiro de 1999, continuando o Serpro a disponibilizar sua rede.

- **PIS - PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL:** refere-se aos serviços de processamento de dados necessários ao tratamento e ao controle das informações para pagamento dos abonos e rendimentos aos participantes do PIS.
O sistema foi integralmente migrado para a CEF em consonância com o estabelecido no contrato.

- **FGTS/SOLDE - FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO:** é importante registrar que foi por intermédio deste sistema, a CEF pode descentralizar os produtos do FGTS, para as suas agências, que hoje encontra-se instalado em 1.500 pontos de atendimento e abriga mais de 6.000 usuários, com 3 milhões de transações mensais.

O sistema foi integralmente migrado para a CEF em consonância com o estabelecido no contrato.

4.2.8. SISTEMAS DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE ESTADOS E MUNICÍPIOS

A Superintendência de Negócios para Estados e Municípios - SUNEM é a Unidade de Negócios que tem como objetivo fornecer soluções de tecnologia da informação dos Estados e Municípios brasileiros, para a modernização do processo de gestão financeira, contábil e patrimonial.

Na busca contínua de instrumentalizar os Estados e Municípios com produtos geradores de informações, apoiando o Ministério da Fazenda na modernização desses governos, a Sunem ampliou seu campo de atuação desenvolvendo o pacote "Solução Fiscal Completa", para oferecer ao mercado soluções integradas, que poderão proporcionar eficiência administrativa e eficácia na gestão da receita e dos gastos, com equilíbrio fiscal.

Principais Clientes:

- **esfera federal:**
cliente: UCP - Unidade de Coordenação dos Programas Pnafe e Pnafem do Ministério da Fazenda.
usuários: Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda e Coordenação da UCP - Estados e Municípios Brasileiros que são beneficiários dos Programas Pnafe e Pnafem de empréstimos do BID.
- **esfera estadual:**
Governos dos Estados de: Alagoas, Amapá, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rondônia, São Paulo e Tocantins.
- **esfera municipal:**
Prefeituras Municipais de: Cuiabá - MT, Ipojuca - PE, Juiz de Fora - MG, Penedo - AL, Piracicaba - SP, Pirassununga - SP e Uberaba - MG.

Principais produtos:

- **SIAFEM - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA:** visa a gestão orçamentária, contábil e financeira dos estados e municípios, desenvolvido com base no Sistema SIAFI fornecendo informações em tempo real para a tomada de decisões, padronizando procedimentos, uniformizando a linguagem orçamentária, contábil e financeira e favorecendo a transparência nos atos de gestão. É utilizado como uma ferramenta eficiente no controle dos gastos nos governos. Além disso, permite a

realocação de mão-de-obra em atividades nobres, decorrente das ações de automação contábil; redução de custos; racionalização de processos; ganhos financeiros, com a concentração de recursos na conta única; e redução do prazo de fechamento do balanço.

- **SIPLAN - SISTEMA INTEGRADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS:** para a gestão dos processos de Planejamento e Orçamento, desenvolvido com base no Sistema de Programação Orçamentária do Governo Federal, que tem o objetivo de prover os órgãos da gestão pública estadual e municipal de ferramenta que permite organizar e planejar de forma estruturada as ações, objetivos e metas de todos os órgãos vinculados à administração, e ainda, permite o controle diário da execução orçamentária, por meio de confronto entre o programado e o realizado. Além disso, realiza o detalhamento físico, utilizando os conceitos de plano interno, classificação funcional programática, esfera orçamentária, regionalização e item de programação.
- **SITAFE - SISTEMA INTEGRADO DE TRIBUTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO FISCAL PARA ESTADOS:** para a gestão da arrecadação e fiscalização de tributos nos estados, objetiva apoiar as Secretarias de Fazenda no controle dos tributos, pagamentos, cobrança, inscrição em dívida ativa e no acompanhamento das ações de fiscalização. Permite o ordenamento das ações no âmbito da administração tributária visando o conhecimento da base tributária, da capacidade contributiva dos contribuintes, o controle efetivo do pagamento dos tributos e a pronta identificação dos devedores.
- **SIAGEM - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS:** para apoiar o processo administrativo dos Estados e Municípios, objetiva padronizar as atividades de aquisição de materiais e serviços, gerando o acompanhamento dos preços, praticados, realizando o processo administrativo. Atende ao que determina a Lei 8.666. Permite o acompanhamento de preços, podendo gerar uma relevante economia na aquisição de bens e serviços, haja vista que os preços praticados pelo mercado podem ser consultados em tempo real, antes da transação.
- **SIG - SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS:** desenvolvido com a técnica de modelagem multidimensional e com conceitos de armazenamento de dados (data warehouse), possibilitando relacionar as dimensões institucional, funcional programática, classificação econômica da despesa e da receita, fonte de recursos, credores, tempo, entre outros, com todos os valores da execução orçamentária da despesa e da receita, obtidos do Sistema Siafem. Possibilita ainda a emissão dos relatórios institucionais do tipo: balanço orçamentário e anexos de receita e despesa do balanço geral do estado ou do município; emissão de relatórios não estruturados (consultas, séries históricas e gráficos); e geração de consultas não estruturadas do tipo ad-hoc pelos usuários finais.
- **NAVEGA SISTEMA DE SEGURANÇA E CONTROLE DE ACESSO:** é um sistema de segurança e controle de acesso aos sistemas, é responsável por recepcionar o usuário, executando a validação da sua identificação e senha para acesso. Trata-se de um guia para o cadastrador de usuários que permite controlar a navegação e o acesso aos sistemas, além de contabilizar e registrar a utilização de um ou mais usuários e um ou mais sistemas por ele administrados.
- **SAFE - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO PARA ESTADOS:** para a gestão dos recursos financeiros concedidos aos estados brasileiros, participantes do Programa PNAFE, com o principal objetivo de apoiar a Unidade de Coordenação do

PNAFE - UCP/MF, no controle dos empréstimos concedidos e na prestação de contas ao Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID.

- **SINTEGRA - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES SOBRE OPERAÇÕES INTERESTADUAIS COM MERCADORIAS:** para apoiar as Secretarias de Fazenda Estaduais nas ações de fiscalização e controle da arrecadação, desenvolvido em conjunto com a UCP/PNAFE, com o objetivo de propiciar o intercâmbio de informações sobre comparas interestaduais, via Internet. Aumenta a segurança do comércio estadual porque permite, que os contribuintes de todos os estados consultem dados cadastrais básicos sobre empresas e se eles estão aptos a realizar transações, segundo o fisco do seu estado de origem.

Atividades Inovadoras:

- ação pioneira, no âmbito do Serpro, no sentido de franquear seus produtos a empresas privadas;
- participação como membro, na publicação dos guias de franquias da Associação Brasileira de Franquias;
- celebração de termos de cooperação técnica com a Universidade de Brasília e com o Centro de Ensino Unificado de Brasília, para uso do Sistema Sifem, como parte integrante dos cursos de Graduação e pós-graduação em Administração Pública e Contabilidade Pública;
- participação como Franqueador e membro do Grupo GT1 para revisão da Lei de Franquia, no Fórum Setorial de Franquia Empresarial do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior;
- organização e participação do encontro de cooperação técnica para Administração de Finanças dos Estados Federativos do Brasil;
- implementação de melhorias no Sistema Sifem, que possibilita a integração com demais sistemas do pacote;
- formação de consórcio com empresa privada, para participar do edital de licitação internacional do Estado de Goiás, na área de administração tributária; e
- participação no Edital de licitação internacional para a pré-qualificação de empresas, com vistas na prestação de serviços na área de negócios, de 15 (quinze) Estados Brasileiros, do Programa das Nações Unidas.

4.2.9. COMERCIALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Superintendência de Negócios Comercialização de Informações – SUNCI, negocia com os clientes proprietários das bases de dados existentes no Serpro, um subconjunto de informações não reservadas e não sigilosas, passíveis de comercialização (perfil público dos sistemas e bases), que são viabilizados através de celebração de contrato com empresas públicas e privadas que possam atuar como revendedoras do perfil público de informações.

Principais clientes:

- AEB - Agência Espacial Brasileira;
- Câmara dos Deputados;
- CNEN - Comissão Nacional de Energia Nuclear;
- CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico;
- CODEVASF - Companhia de Desenvolvimento do Vale do São Francisco;
- CONAB - Companhia Nacional de Abastecimento;
- DATAPREV - Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social;
- DNPM - Departamento Nacional de Produção Mineral;
- EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária;
- EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo;
- FINEP - Financiadora de Estudos e Projetos;
- IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis;
- INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;
- INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial;
- IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada;
- Marinha do Brasil;
- MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia;
- MD - Ministério da Defesa;
- MINC - Ministério da Cultura;
- MPAS - Ministério da Previdência e Assistência Social;
- MS - Ministério da Saúde;
- MT - Ministério dos Transportes;
- Presidência da República;
- RADIOBRÁS - Empresa Brasileira de Comunicação;
- RFFSA - Rede Ferroviária Federal S/A;
- STF - Supremo Tribunal Federal;
- STJ - Superior Tribunal de Justiça;
- TCU - Tribunal de Contas da União; e
- TSE - Tribunal Superior Eleitoral;

Principais Produtos:

- **INFRA-ESTRUTURA DE ACESSO (REDE, SITE TRONCO INTERNET):** disponibiliza a rede Serpro.
- **EMBALAMENTO DE NOTÍCIAS:** serviço de divulgação de notícias, cotação das bolsas de valores e de informações do mercado financeiro e agrícola, fornecidos pelas: CMA, Broadcast, ZapQuote e Investnews.
- **EDI – ELECTRONIC DATA INTERCHANGE:** intercâmbio Eletrônico de Dados realizado por meio de VAN - Value Added Networks com o objetivo principal de interligar empresas de forma eletrônica e ágil.

4.3. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURA

4.3.1. - GESTÃO FINANCEIRA

A Superintendência da Gestão Financeira - SUPGF é a Unidade de Infra-estrutura responsável pela administração dos recursos financeiros e do fluxo monetário do Serpro, bem como os assuntos relacionados à área tributária e fiscal. Atua nos seguintes processos de gestão:

- **Orçamentária:** visa a elaboração, consolidação e análise da proposta orçamentária do Serpro e seu acompanhamento nos diversos níveis de aprovação: SPO/MF, SOF/SEPLAN e Congresso Nacional. Após a aprovação, acompanha sua execução nos diversos níveis, elaborando os processos de suplementação orçamentária e exercendo o papel de agente controlador do orçamento empresarial.
- **Contábil:** visa a coordenação do sistema contábil com elaboração das demonstrações contábeis mensais, prestações de contas, escrituração fiscal, elaboração da Declaração do Imposto de Renda e elaboração de informações destinadas aos órgãos de controle externo.
- **Financeira:** consiste na programação financeira de caixa, compatibilizando a execução financeira com a disponibilidade e promove a aplicação financeira dos recursos disponíveis. É responsável também pelo controle da movimentação de títulos, valores mobiliários e ações de propriedade do Serpro e pelo acompanhamento e controle da execução da despesa (contas a pagar).
- **Custos:** informações referentes a custos empresariais, fornecendo dados e projeções necessárias à análise de linhas de negócio e a avaliação de rentabilidade. Acompanha e controla a execução da receita (contas a receber) e a execução do faturamento, subsidiando a elaboração da Tabela de Preços dos serviços prestados, por meio de informações de custos unitários e estruturais.
- **Normativa:** é responsável pelo estudo e acompanhamento da legislação fiscal e tributária federal, promovendo a emissão e a divulgação interna de normas, promover o planejamento tributário, sendo responsável pelas certidões necessárias às assinaturas de contratos e aos recebimentos de faturas, bem como preparar processos fiscais relativos a parcelamentos, restituições e compensações de tributos e contribuições, promovendo seus acompanhamentos junto aos respectivos órgãos.

Atividades Inovadoras:

- **Centralização do Processo Financeiro em Brasília:** projeto desenvolvido a partir do mapeamento dos processos financeiros, antes geograficamente distribuídos nas Regionais do Serpro, e da realização de benchmarking com empresas do porte do Serpro e de atuação similar, tais como IBM e GERDAU, permitindo a agilização das informações geradas, a melhoria na qualidade dos produtos, a padronização dos procedimentos operacionais e um melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, com redução de custos de pessoal da ordem de 50%.

Possibilitou ainda a concentração de recursos, economias de escala e maior agilidade nas decisões estratégicas vinculadas aos resultados econômico-financeiros da Empresa.

4.3.2. - GESTÃO DE PESSOAS

A Superintendência de Gestão de Pessoas - SUPGP é a Unidade de Infra-estrutura responsável por dotar as Unidades de Gestão do Serpro de sistemáticas, métodos, técnicas, meios, sistemas e informações necessárias à Gestão e do Desenvolvimento de Pessoas, com atuação nos seguintes processos:.

- **Gestão de Pessoas:** responsável pela manutenção do cadastro e folha de pagamento dos empregados; atendimento individual (postos), eletrônico ou por meio do (SAP-Serviço de Atendimento a Pessoas); negociação do Acordo Coletivo de Trabalho; normatização e concessão dos benefícios oferecidos pela empresa; além de todas as atividades afetas ao relacionamento com as entidades representativas dos empregados.
- **Desenvolvimento de Pessoas:** responsável pela capacitação, desenvolvimento, avaliação funcional e gerencial; comunicação social (veículos institucionais de informações corporativas), promoção de eventos comemorativos; além da área responsável pela documentação e informação bibliográfica (acervo biblioteca, estação de estudos etc.).

Atividades Inovadoras:

- elaboração do seu Plano Tático Operacional para o período 1999/2000;
- elaboração e início de execução de seu Modelo Operacional;
- centralização e execução das atividades de cadastro e pagamento de empregados da Sede e oito Regionais do Serpro;
- centralização do arquivo/dossiê de empregados do Serpro;
- implantação do Serviço de Atendimento a Pessoas;
- implantação do programa ouvindo o cliente;
- execução do processo de Avaliação da Ação Gerencial e Funcional 360º referente ao exercício de 1998;
- execução do processo de Reclassificação referente ao exercício 1999;
- implantação de produtos do Centro de Documentação e Informação, por meio da intranet do Serpro;
- execução do primeiro processo de Promoção por Mérito, em setembro de 1999; e
- redução dos débitos relativos a cessão de empregados (quadro PSE)

Indicadores e Resultados:

Os dados apresentados referem-se ao quadro total de empregados do Serpro.

- **Evolução do Quadro Serpro**

ANO	EMPREGADOS
1995	12.920
1996	11.377
1997	10.756
1998	10.824
1999	8.976

- **Horas Extras**

1996		1997		1998		1999	
Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor
51.612	771.768	48.017	884.944	26.169	454.992	18.890	360.462

- **Amplitude de Controle**

ANO	N.º EMP.	GV-2	GV-3	GV-4	GV-5	GV-6	GV-7	CHEFES	AMPLIT
1995	7.254	23	26	237	245	336	13	880	8,24
1996	6.078	26	27	259	241	345	13	911	6,67
1997	5.743	32	25	257	217	319	11	861	6,67
1998	5.878	33	27	263	226	312	11	872	6,74
1999	5.250	30	48	249	177	171	0	675	7,77

- **Despesa com Saúde**

ANO	SERPRO	EMPREGADO
1996	20.518.577	1.454.383
1997	30.345.930	1.758.522
1998	16.385.685	6.156.582
1999	6.607.472	6.867.031

(R\$)

4.3.3. - GESTÃO LOGÍSTICA

A Superintendência de Gestão Logística - SUPGL é a Unidade de Infra-estrutura responsável por prover as melhores soluções em administração logística, mediante a implementação de processos que garantam legalidade, qualidade, segurança e economicidade. Sua atuação tem como mercado direto, em nível nacional e regional, todos os órgãos do Serpro e os clientes contratados através das Unidades de Negócio, através dos seguintes processos:

- **AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES:** de bens, obras e serviços, provendo a infra-estrutura necessária para a operação do Serpro, executando a contratação dentro dos ditames determinados para a execução dos processos licitatórios e garantindo a legalidade dos atos, a agilidade na contratação e a transparência para o cliente.

A terceirização de serviços tem se revelado uma excelente prática, em especial no que concerne aos chamados “contratos corporativos”, adotados para aquisição de software. Essa modalidade de contratação vem desonerando a gestão empresarial, dando flexibilidade ao Serpro na instalação e disponibilização dos produtos, tanto internamente, quanto nos seus clientes. Diversos distribuidores já firmaram contratos corporativos com a empresa e também com outros órgãos da Administração Pública, demonstrando a potencialidade do instrumento na simplificação e agilização dos procedimentos de gestão da Tecnologia da Informação.

- **SERVIÇOS GERAIS:** englobando as atividades de suporte ao funcionamento empresarial, incluindo os serviços que impactam diretamente no atendimento às necessidades diárias, contínuas e intimamente ligadas à conclusividade das tarefas das pessoas, tais como administração patrimonial, de materiais e estoques, gestão documental, malote, zeladoria, sustentação das instalações, segurança física, reprografia e transporte. Os principais requisitos do processo são a presteza, disponibilidade, agilidade, cordialidade e segurança. O processo apresenta elevado estágio de terceirização, possibilitando sua execução com melhores níveis de serviços e menores custos.
- **GESTÃO INTERNA:** englobando as atividades de Organização, com gestão de sistemáticas, padrões, modelos e instrumentos relativos ao processo organizacional da empresa e de Controladoria, composta das atividades de apoio.

Atividades Inovadoras:

- implantação do sistema Ordem de Serviço, propiciando maior agilidade no encaminhamento de solicitações de serviços permitindo aos interessados o acompanhamento de sua tramitação desde a elaboração do pedido até o registro de seu encerramento;
- implantação do sistema de Emissão e Controle de Correspondência - SISCOR, automatizando e controlando o trâmite de correspondências formais internas e externas que circulam na empresa;
- implantação do sistema de Portaria, otimizando o processo de segurança e permitindo o controle de entrada e saída de empregados, prestadores de serviços e de visitantes;
- apoio aos processos de aquisição dos clientes MF e MP, obtendo resultados de menores prazos, menores custos e maior efetividade; e
- renegociação de pleitos de reajuste de preços em função da desvalorização cambial, obtendo-se economias nos reajustes concedidos.

4.3.4. CONSULTORIA TECNOLÓGICA.

A Superintendência de Consultoria Tecnológica – SUPCT, como Unidade de Infra-estrutura, fornece soluções tecnológicas por meio de consultoria, prospecção tecnológica e projetos piloto às Unidades de Negócios, que por sua vez atendem os clientes externos do Serpro. neste ano incorporou o Projeto Integração de Dados com tecnologia DW - Data Warehouse e responsabilizou-se pela integração desta tecnologia junto às equipes de desenvolvimento e a negociação.

Executa também a gestão dos contratos corporativos celebrados com os fornecedores de Softwares, serviços de apoio, consultoria e treinamento e a manutenção de sistemas de apoio e suporte, tais como: o Senha Rede, Senha Natural, Programoteca e Extrator de Dados.

Principais Serviços:

- **PROJETO ANO 2000:** coordenação do Projeto Ano 2000 abrangendo a avaliação e contratação de parceiros, coordenação de toda a conversão e certificação dos aplicativos do Serpro, avaliação de produtos para inventário de PC, execução da conversão de sistemas corporativos mantidos pela SUPCT (SENHA REDE, SENHA NATURAL, EXTRATOR, PROGRAMOTECAS, ACERVO TÉCNICO de rotinas e utilitários, SISTEMA SAVER) bem como a definição de procedimentos de contingência para a virada do milênio, tendo, o projeto na prática, alcançado excelentes resultados.
- **GESTÃO DE CONTRATOS CORPORATIVOS:** realizados diversos estudos e Projetos Básicos para contratação de softwares e serviços para atendimento às demandas de soluções tecnológicas desenvolvidas para clientes do Serpro.
- **AVALIAÇÃO DE PRODUTOS** - realizados testes de produtos disponíveis no mercado para serem implementados em soluções de clientes, tais como :
 - **Gestão de Projetos e Contratos:** avaliação dos produtos de mercado Invisic e Artemis;
 - **Apoio à Decisão:** Avaliação do software DARDO para desenvolvimento de protótipos relativos ao processo decisório. O Dardo é um sistema de análise de informações gerenciais da empresa nacional INFORUM, todo em português e projetado para efetuar consultas a dados em altas velocidades;
 - **Otimização de Sistemas:** avaliação de ferramentas de otimização de aplicativos Oracle no ambiente de desenvolvimento do projeto SIEF da SUNAT. Foram avaliados os softwares LECCO SQL Expert e PRECISE SQL que são ferramentas de avaliação de comandos SQL para o ambiente ORACLE. Avaliação do software NUMEGA como ferramenta de depuração de objetos codificados em Visual Basic para o ambiente de desenvolvimento da Sunat;
 - **Gerenciamento Eletrônico De Documentos:** estudo e avaliação das soluções de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) disponíveis no mercado nacional, com o objetivo de atender demanda específica da SUNSP. As premissas estabelecidas para o trabalho serão validadas pelas demais áreas de negócio de forma a permitir a seleção de uma solução corporativa para o Serpro; e
 - **Ferramentas de DW:** avaliação do elenco de produtos da Perrotti para DW, BI-Suite, como alternativa/complemento aos softwares atualmente em uso.
- **INTEGRAÇÃO DE DADOS:** a transferência do conhecimento residente na SUPCT sobre Data Warehouse a todas as Unidades de Negócio foi efetuada na abordagem hands on. Em 1999 a SUPCT atuou na multiplicação hands on :
 - **Prodasen - Tema Pessoal:** transferência da tecnologia de desenvolvimento de solução DW aos técnicos do Prodasen;
 - **Presidência da República - Projeto ICONE:** a experiência mais bem sucedida em termos de repasse de conhecimento, face o envolvimento e comprometimento das

pessoas da equipe, tanto da Unidade de Negócios como do próprio cliente;

- **Projeto COMPRAS:** repasse de conhecimento à Sunar;
 - **Integração SIAFI/SIASG/SIAPE - Projeto CIGA:** repasse e aprendizagem coletiva em termos de novos desafios de integração;
 - **Desenvolvimento UNIMOV:** elaboração da modelagem e projeto piloto de demonstração realizados em conjunto com a equipe de desenvolvimento da Sunmf;
 - **DW para a SEAE:** desenvolvimento de piloto de DW em conjunto com a Sunmf, para a SEAE utilizando base de informações de preços de produtos farmacêuticos;
 - **Comércio Exterior:** desenvolvimento da versão 2 do DW Comércio Exterior;
 - **DW para o Senha Rede:** elaboração de modelo para informações de acesso do Senha Rede e Senha Natural em uma base de DW; e
 - **CNPJ:** projeto e desenvolvimento de sistema de apoio à decisão sobre as irregularidades presentes no CNPJ.
- **SEGURANÇA**
 - migração dos sistemas do Senha Natural para o Senha Rede;
 - disponibilização da navegação de sistemas desenvolvidos em Natural em um único sistema de controle de acesso - Senha Rede;
 - projeto Piloto de Autoridade Certificadora - C.A: estudo de tecnologia de certificação digital para implantação de um piloto de Autoridade Certificadora, com análise de produtos e escolha do fornecedor da solução; elaboração e aprovação do projeto básico e contratação do projeto piloto; e
 - Certificação Digital para o Governo Federal: participação em grupo de trabalho criado pelo Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão para o estabelecimento de proposta de criação de uma infra-estrutura de autoridade certificadoras credenciadas para atuar no âmbito do Governo Federal.
 - **ENDEVOR:** implantação de solução de mercado da CA para o segmento de programoteca mainframe, em substituição às ferramentas caseiras SIPROG e SIPRODI.
 - **GATEWAY DE PAGAMENTOS:** apoio e consultoria no desenvolvimento de aplicações e construção de um ambiente de produção para disponibilização de solução segura para pagamento de impostos pela Internet.
 - **RECEITANET:** Sistema de recepção via Internet de declarações geradas pelos programas da Receita Federal. A primeira versão foi desenvolvida em 1997 e atualmente dá apoio e consultoria ao desenvolvimento e produção.
 - **EXTRATOR:** migração de todos os sistemas que utilizavam o Extrator CI para o Extrator 2000.
 - **CONSULTORIA:**
 - **Projeto SIAFI XXI:** seleção de tecnologias de desenvolvimento de sistemas e infra-estrutura para atender aos requisitos do novo sistema de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI XXI;
 - **SIORG:** consultoria para definição de um novo sistema, na metodologia de Orientação a Objetos, permitindo assim que o acesso e atualização de dados

- possam ser efetuados por vários outros sistemas do Governo Federal;
- **SQLADA:** adequação do produto para o ambiente Digital-Unix;
 - **Help Desk:** modelagem dos dados do novo sistema de Help Desk;
 - **SIAPA - Projeto de modernização:** consultoria no desenvolvimento de solução de modernização do sistema Siapa com a substituição da solução atual, em Clipper/DOS, por solução Web, 3 camadas;
 - **SIAPENET:** consultoria no desenvolvimento de solução para disponibilizar consultas do sistema Siape na Internet;
 - **SVPC:** consultoria no desenvolvimento de solução para integrar o SVPC com o SIAFI através do ENTIRE-X;
 - **ENTIRE-X:** apoio e consultoria no desenvolvimento de soluções Web com base de dados ADABAS;
 - **PVCS e EDM:** suporte ao uso dos produtos PVCS e EDM para os usuários do desenvolvimento, compreendendo as atividades de avaliação, teste e implantação de novos releases, treinamento e suporte aos usuários; e
 - **TCS:** suporte ao uso do produto TCS pelo projeto SIEF, compreendendo as atividades de avaliação, teste e implantação de novos releases, treinamento e suporte aos usuários.

• GESTÃO DO CONHECIMENTO

- avaliação de alternativas de solução de TI para suportar gestão do conhecimento, mediante construção de protótipos em parceria com fornecedores; e
- EAD: estudo e avaliação das soluções de Ensino à Distância disponíveis no mercado nacional.

• INSTRUTORIA / EVENTOS

- Modernização do Desenvolvimento de Soluções: definição dos conhecimentos necessários às equipes de desenvolvimento de sistemas do Serpro para que a empresa se torne mais rápida e eficaz na disponibilização das soluções apresentadas a seus clientes, definição de curso de capacitação técnica e gerencial na nova metodologia (curso de Orientação Objeto);
- Treinamento VB6, Visual Interdev, SQL SERVER 7.0 e ASP: internalização nas Unidades de Negócio através de treinamentos e consultoria das novas facilidades do VB para desenvolvimento de aplicações Cliente/Servidor e Internet; e
- CONIP: apresentação de palestra sobre a solução de Data Mining aplicada à Folha de Pagamentos da União.

DESENVOLVIMENTO DE PROTÓTIPOS

- **Sistemas de Apoio à Decisão:** desenvolvimento de protótipos de apoio à decisão para as áreas de Acompanhamento de Preços da Indústria Farmacêutica e Arrecadação, Fiscalização e Reforma Tributária. Esses quatro protótipos foram realizados em parceria com a empresa Inforum, utilizando o software DARDO; e
- **Sistemas Especialistas:** desenvolvimento, em parceria com a Sunat, de um protótipo de Sistema Especialista aplicado à Auditoria de Produção que tem por sentido auxiliar a área de Fiscalização na detecção de possíveis fraudes.

4.3.5. SERVIÇOS TÉCNICOS

A Superintendência de Serviços Técnicos - SUPST é a Unidade de Infra-estrutura que executa e administra os processos produtivos de entrada e saída de dados e o atendimento corporativo que se constitui no gerenciamento, na disponibilização de recursos, no fornecimento de produtos e serviços e no apoio técnico vinculados à computação pessoal e ambiente cliente/servidor, de interesse no âmbito interno do Serpro e de seus clientes.

Principais Serviços:

- **ATENDIMENTO CORPORATIVO:** fornece soluções técnicas em serviços corporativos, rede local, computação pessoal e correio eletrônico.
- **PROCESSOS PRODUTIVOS DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS:** atende todas as Unidades de Negócio, cujos produtos são destinados aos Clientes externos do Serpro, e indiretamente à sociedade.

Atividades Inovadoras:

- substituição das atuais impressoras escravas por impressoras departamentais;
- implantação de políticas de atendimento à clientes e de administração dos ambientes operacionais, de administração e gestão de servidores, de Rede Local e de Correio Eletrônico;
- implantação de rotina padrão de atendimento;
- certificação de Equipamentos de Plataforma Baixa para o Projeto Ano 2000;
- adequação dos perfis do provedor de solução, do administrador de Rede Local, do administrador de Servidores e do administrador e Suporte Notes;
- elaboração do Projeto Básico para a terceirização de entrada e saída;
- instrutoria Interna, reduzindo as despesas com treinamento externo;
- definição de prioridades no Plano de Hardware e Software, adiando quase todas as demandas para o ano 2000;
- atendimento inicial aos chamados dos clientes para manutenção de hw e sw por empregados do quadro da Supst, reduzindo a quantidade de chamados atendidos pelas empresas terceirizadas e, conseqüentemente, reduzindo-se a despesa com esse serviço;
- Bom Dia Supst, visa a sistematização da troca de notícias e experiências entre os diversos órgãos da Superintendência;
- fale com o Superintendente através da homepage da Superintendência, todos os colaboradores do Serpro e em particular da Superintendência podem se dirigir diretamente ao Superintendente;
- dicas dos serviços prestados, através de sua homepage, a Supst disseminou aos usuários dicas sobre os seus serviços;
- portfólio de serviços, como forma de se aproximar cada vez mais dos usuários e mantê-los informados sobre os serviços prestados;
- projeto diga@sim, projeto pioneiro no Serpro na aplicação da tecnologia de imagem na execução de serviços prestados a clientes; e

- sistemática de reconhecimento e recompensa cuja implantação será em 2000, visa estimular e premiar as boas iniciativas, inovações e participações de seus colaboradores.

4.3.6. TRATAMENTO DE DADOS

A Superintendência de Tratamento de Dados - SUPTD - é uma unidade de Infra-estrutura que tem como objetivo prestar serviços de tratamento e armazenamento de dados para o Serpro e seus clientes, com qualidade, segurança e a preços competitivos.

Principais Serviços:

- **PROCESSAMENTO EM GRANDE PORTE:**
 - **Regional Brasília:** SIAFI, SIAPE, SIADS, SIASG, SITAF, SINAL e SIPE;
 - **Regional São Paulo:** SINCOR, COMPROT, CGC, CPF, CIDA, IRPF, FGTS, SISCOM e GER ITR; e
 - **Regional Rio de Janeiro:** SISCOMEX (base de dados na Regional São Paulo).
- **ARMAZENAMENTO DE DADOS:**
 - **Regional Brasília:** SIAFI, SIAPE, SIADS, SIASG, SITAF, SINAL e SIPE
 - **Regional São Paulo:** SINCOR, COMPROT, CGC, CPF, CIDA, IRPF, FGTS, SISCOM, GER ITR e SISCOMEX (operação na Regional Rio de Janeiro)
- **SERVIDORES ESPECIAIS:**
 - **Regional Brasília:** Servidores de plataformas baixa.

Atividades Inovadoras:

- **Monitoração automática de Ambientes:** adotou-se a solução MainView, como alternativa para o processo de gerenciamento corporativo, incluindo a monitoração e controle dos níveis de serviço. Este projeto já apresenta resultados bastante favoráveis tanto no que refere a economia de recursos, quanto a prevenção e minimização de problemas no ambiente. O saldo deste processo tem refletido em melhores níveis de serviços e crescente estabilidade no ambiente.
- **Gerenciamento de Servidores Corporativos em Plataforma Baixa:** processo de organização e administração do ambiente de plataforma baixa, com oferta a seus clientes de alternativas de uso integrado de ambiente cliente servidor.
- **Automação dos Serviços de Fitoteca Gerenciamento de Armazenamento:** automação, através da utilização de robôs, dos serviços de fitoteca maximizando a produtividade e garantindo melhores níveis de segurança e qualidade para seus clientes.

- **Storage Automação do Ambiente de Arquivamento em Discos:** implantado por um grupo de projeto específico, o Gerenciamento de Armazenamento de Dados, visa garantir a normalização de procedimentos e administração deste segmento crítico para a prestação de serviços da SUPTD.
- **Controle Projetos com Base na Metodologia do PMI:** visa oferecer uma estrutura simples e consistente para a administração de projetos no âmbito da SUPTD. Fundamenta-se nos conceitos desenvolvidos pelo Project Management Institute da Pensilvânia EUA, onde cada projeto se desdobra nas fases Inicialização, Planejamento, Execução, Controle e Finalização, permite visibilidade e interação com todos os níveis de executantes, fases e pontos de controle de todos os projetos em andamento no âmbito da SUPTD. Esta visão irá permitir também a avaliação prévia das relações de custo x benefício e a efetividade dos projetos para as partes interessadas.
- **Intranet da Suptd:** - objetiva a disseminação de informação, a partir da integração de sistemas gerenciais e ferramentas Web. A interatividade e uso da Web como ferramenta gerencial é uma diretriz clara e objetiva. A arquitetura da Intranet SUPTD contém todas as informações básicas para a tomada de decisão nos níveis operacionais e alguns segmentos estratégicos e, disponibilizadas, permitem também a atualização pelos próprios usuários credenciados a partir de diversas ferramentas de interação.
- **Host on Demand e WEB no OS 390:** busca a adequação do ambiente operacional às novas demandas de serviços baseados em tecnologia Web mediante a implantação de soluções no grande porte como Host on Demand e Servidor de WEB no ambiente OS 390, que está sendo utilizado como solução para o Serviço do Departamento da Marinha Mercante.
- **Ano 2000:** a questão do BUG do Milênio foi tratada como projeto especial de primeira prioridade no âmbito da SUPTD e contou com a parcerias de fornecedores e Clientes. No âmbito da empresa a SUPTD atuou em diversos grupos de trabalhos para a garantir a normalidade dos serviços quer no ponto de vista de segurança quanto desempenho.

indicadores de desempenho

- **Disponibilidade em Relação ao Acordo de Nível de Serviços:** demonstram que supera ao níveis acordados, que é de 98%.

	1997	1998	1999
Disponibilidade	99,24%	99,76%	99,78%

- **Percentual de Serviços Realizados no Prazo em Relação ao Total (Média Mensal):**

	1997	1998	1999
Serviços produzidos	1.668	2.170	2.047
Serviços produzidos no prazo	1.468	2.091	2.038
Cumprimento de Prazos	88,01%	96,38%	99,53%

- **Número de Serviços Implantados sem Problemas em Relação ao Total de Serviços Implantados:** reflete o grau de complexidade das novas implantações.

	1997	1998	1999
Serviços Implantados	26	86	88
Serviços Implantados sem problemas	26	79	81
Percentual	100%	91%	92%

- **Média Ponderada do Tempo de Host:** quanto menor o tempo de Host melhor para o Cliente. Neste tempo não está considerado segmento rede. As metas a serem alcançadas são definidas por sistema, não sendo possível definir uma meta global, porém, observa-se uma melhora nos resultados.

	1998	1999
Tempo de Resposta HOST (seg)	0,52	0,45

4.3.7. REDE

A Superintendência de Rede – SUPRE é a Unidade de Infra-estrutura, que presta serviços na área de comunicação de dados, voz e imagem e tem a responsabilidade pela sua gestão, operação e evolução tecnológica da Rede de Comunicação Serpro. É responsável ainda pelos padrões de conexão e interoperabilidade dos ambientes operacionais da Empresa, por administrar e comercializar produtos agregados à Rede de Comunicação Serpro, por gerenciar e administrar os recursos e serviços de Rede, de modo a garantir a visão integrada, assegurando a qualidade dos serviços em termos de estabilidade, desempenho e segurança. Atende as áreas de negócios e de infra-estrutura do Serpro e indiretamente seus respectivos clientes externos, órgãos do Governo Federal e Redes interligadas à Rede de Comunicação Serpro.

Principais Serviços

- **SERVIÇO SNA** - compreende-se por Acesso SNA as modalidades de conexão que utilizam os protocolos BSC3 ou SDLC nativos em controladoras e equipamentos terminais ou por intermédio de emulação via placas e softwares em microcomputadores, para a realização de tarefas exclusivamente nos ambientes mainframe do Serpro e seus Clientes ou nos ambientes de Empresas conectadas.
- **SERVIÇO MULTIPROTOCOLAR** - compreende a disponibilização do acesso à Rede de Comunicação Serpro por meios diferenciados daqueles citados no Serviço de Acesso SNA, baseados nos protocolos X.25, TCP/IP, Frame-Relay, Cell-Relay e ATM, para realização de tarefas em qualquer plataforma que suporte os protocolos citados. Como no

Serviço de Acesso SNA, este serviço pressupõe apenas o uso do serviço de comunicação.

- **INTEGRAÇÃO DE CORREIOS ELETRÔNICOS – SERVIÇO DE DIRETÓRIO** - caracteriza-se pela integração de ferramentas de comunicação, independentemente da plataforma, possibilitando o envio e recebimento de mensagens entre os usuários de correios eletrônicos de Rede Local (MS-Mail, Lotus Notes, GroupWise etc.) e Internet (E-Mail) utilizando uma lista de endereços comum. Compreende a integração da plataforma de comunicação definida pelo Cliente com as demais plataformas em outros órgãos de Governo. O serviço é sustentado por servidores de comunicação baseados nos protocolos X-400 e X-500.
- **SERVIÇO INTERNET** - compreende a disponibilização de acesso aos serviços Internet a partir de uma determinada estação de trabalho de uma rede local conectada a Rede de Comunicação Serpro ou rede integrante da Rede Governo. O serviço garante o acesso a todos os sites públicos disponíveis na Internet, com possibilidade de controle da abrangência de acesso para os Clientes da Rede de Comunicação Serpro (exclusão de sites não desejados ou definição de sites permitidos). As restrições de acesso estão contidas na Política de Segurança do Serpro.
- **SERVIÇO DE PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES** - compreende a disponibilização de conexão de comunicação na Área Especial de Serviços, sob administração do Serpro, para servidores de informações públicas.
- **SERVIÇO DE ACESSO DISCADO** - compreende o provimento de acesso discado (0800 ou 300) ao ambiente de comunicação Serpro, possibilitando o uso remoto dos sistemas e bases de dados residentes nos servidores de Clientes e Serpro, tais como SIAFI, SIAPE, SISCOMEX, Sistemas da SRF, correios eletrônicos, serviços WEB da rede interna – Intranet etc. Possibilita também o uso das facilidades básicas da Internet (SMTP, HTTP, FTP, grupo de discussão, lista de distribuição etc.).
- **SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE ARQUIVO** - compreende o transporte eletrônico de arquivos entre os diversos ambientes operacionais do Serpro.
- **SERVIÇO DE PESQUISA DE INFORMAÇÕES NA INTERNET** - compreende a indexação de base de dados do serviço público para pesquisa de informações. A ferramenta utilizada é o Alta Vista Search Engine, que permite a disponibilização de quatro categorias de serviços:
 - recuperação de informações governamentais constantes nas áreas públicas da Internet. O serviço permite que o cidadão tenha uma referência segura para navegação e localização das informações de seu interesse;
 - acesso e recuperação de notícias e informações governamentais não disponíveis nas áreas públicas da Internet;
 - fórum de debates que possibilita a participação do cidadão em debates públicos de seu interesse; e
 - assinatura regular, onde informações sobre assuntos para os quais o cidadão se inscreveu, sejam enviadas para suas respectivas caixas de correio eletrônico.

- **SERVIÇO DE VOZ** - compreende o uso das facilidades de transmissão de voz, em meio digital, integradas à infra-estrutura da Rede de Comunicação Serpro. Este serviço está disponível para os Clientes do Serpro que possuem equipamentos terminais e PABX digitais, cabendo ao Serpro o provimento das interfaces e os meios de comunicação.
- **SERVIÇO DE CONSULTORIA** - compreende todas as atividades de consultoria, assessoria técnica, desenvolvimento de anteprojetos, bem como, elaboração de projetos de comunicação de dados para as áreas de negócios do Serpro e seus respectivos Clientes.

Atividades Inovadoras:

- **Serviço Internet:** a disponibilização de acesso aos serviços Internet, a partir de uma determinada estação de trabalho de uma rede local conectada a Rede de Comunicação Serpro ou rede integrante da Rede Governo, foi viabilizada com a contratação de infraestrutura necessária para conexão com os órgãos da Administração Pública Federal. O serviço atende de forma imediata a três serviços básicos:
 - serviço de acesso a Internet para todos os usuários da Rede Governo como uma importante forma de consolidar a Rede no âmbito da administração pública federal;
 - publicação de páginas WEB de todos os clientes do Serpro, visando agilizar serviços e informações públicas para o cidadão;
 - atender as demandas do SISCOMEX para veiculação de informações sobre o comércio exterior e melhorar a qualidade, disponibilidade e níveis de serviços dos demais serviços já oferecidos hoje pela Internet; e
 - disponibilizar acesso público para base de dados contendo informações de interesse da sociedade, com destaque para o Serviço ReceitaNet.

Outros serviços e páginas Web foram disponibilizados nesta mesma infra-estrutura, como por exemplo, ComprasNet, SiapeNet, Gateway de Pagamento e Web PGFN.

- **Serviço de Integração de Correios Eletrônicos e Serviço de Diretório:** disponível para os órgãos da Administração Federal (Rede Governo), com backbone de mensagem instalado e em operação com integração de 15 órgãos: MARE, MC, MCT, MEC, MF, MJ, MME, MPAS, MPO, MRE, MT, PR, MMA, STN, SRF e Serpro. De abril/98 a dezembro/98, foram enviadas e recebidas 31.404 mensagens. No ano de 1999, até o mês de dezembro, trafegaram 107.887 mensagens.
- **Serviço de Pesquisa de Informações na Internet:** compreende a indexação de base de dados no servidor público de pesquisa na Área de Informações Pública. A ferramenta utilizada é o AltaVista Search da DIGITAL. Serviço disponível para a Rede Governo com a infra-estrutura contratada pelo Serpro, sendo indexadas até o momento 541.782 páginas.
- **Expansão da Rede Multiserviço para Atendimento ao Projeto SIEF da SRF:** em parceria com a Sunat no provisionamento dos recursos de comunicação (circuitos terrestres satélites e roteadores) havendo a necessidade de ser implementado um processo de upgrade de toda infra-estrutura de comunicação para atender a conexão das 623 redes locais localizadas nas Agências das Delegacias da Receita Federal distribuídas em todas as regiões fiscais do país. Das 623 redes, foram instaladas durante a 1ª fase em 1998, 520 redes e na 2ª fase foram instaladas 103, em 1999.

- **Serviço de Acesso Discado:** serviço disponível para os clientes e funcionários do Serpro. Foi disponibilizado, com o objetivo de prover o nível de segurança adequado, e definido por intermédio da Política de Segurança da Rede de Comunicação Serpro, além do acesso discado Internet, o acesso discado Intranet que possibilita o sigilo e a integridade no acesso e no tráfego das informações. O total de usuários cadastrados até dezembro/1999 corresponde a 1.114.
- **Serviço de Voz:** implantado o serviço de voz no Serpro que compreende o uso das facilidades de transmissão de voz, em meio digital, integrado a infra-estrutura da Rede de Comunicação Serpro. Com a locação dos novos PABX estarão disponíveis a secretária eletrônica, busca automática, chamada a distância local, conferência de voz, etc. O uso deste serviço por intermédio da Rede Serpro, proporcionará uma redução substancial de ligações interurbanas, desconstruindo as linhas telefônicas das concessionárias de telecomunicações.
- **Gerência Integrada de Rede:** tem como função monitorar e gerenciar a infra-estrutura da Rede de Comunicação Serpro, utilizando ferramentas e processos de gerência modernos que permitem reduzir as indisponibilidades da rede, através de diagnósticos mais ágeis e confiáveis, permitindo a tempestividade das soluções, a prevenção dos desvios, e máxima disponibilidade dos serviços aos clientes.
- **Gerência de Segurança (Firewall/G.R.A):** visa prover o nível de segurança adequado e definido por intermédio da Política de Segurança da Rede de Comunicação Serpro, para o Serpro e seus respectivos Clientes. Tem como objetivo ainda a proteção do acesso a Intranet e Internet. Em 1999, com a crescente demanda de produção de serviços em ambiente Internet, prestados pelo Serpro aos órgãos da Administração Públicas Federal, tais como Rede Governo e Receita Federal, identificou a existência de vulnerabilidade e riscos para as aplicações e serviços disponibilizados, havendo a necessidade de avaliar constantemente e efetuar ajustes na sua infra-estrutura de segurança. Para isto, instituiu o G.R.A – Grupo de Resposta a Ataques para o ambiente Internet.
- **Projeto Siafi Século XXI:** tem por objetivo modernizar o ambiente SIAFI migrando todo ambiente de Rede SNA para a plataforma TCP/IP (multiprotocolar) e a base de dados para plataforma baixa, apresentando uma solução de Rede que contemple aproximadamente 3.000 pontos de acesso que hoje o SIAFI dispõe em todo o território nacional.
- **Projeto Sintegra:** tem por objetivo interligar 27 Secretarias Estaduais da Fazenda. O projeto contempla basicamente o ambiente de Rede, o qual utilizará o backbone da Rede Serpro, como passagem para as conexões dos Estados. Os serviços de Rede a serem utilizados serão os serviços multiprotocolar, gerenciamento de rede, suporte e transmissão de arquivos para acesso às bases das Secretarias.
- **Projeto Rede do Exército:** tem como objetivo a integração da rede de voz, dados e imagem do Comando do Exército. Foram utilizadas soluções modernas e tecnologias de ponta. O Serpro prestará serviços de segurança (Firewall) que permitirá o isolamento de todo o tráfego interno da Rede do Exército e serviço de acesso discado à Internet, além de acesso discado às Redes Locais e servidores do Exército, por meio de dispositivos

seguros com codificação e criptografia. Além dos serviços já mencionados, também o serviço de Voz sobre IP, treinamento, gerenciamento e consultoria. A implantação está prevista em duas fases sendo a 1ª instalação de 12 nós principais e a 2ª os 671 nós secundários restantes.

- **Pré-qualificação:** a privatização dos serviços de telecomunicações no país, introduziu profundas modificações no mercado, tais como redução dos preços, serviços agregados e necessidade de processo licitatório. Agindo de forma inovadora e pró-ativa, criou um processo de pré-qualificação de fornecedores para a contratação dos serviços de comunicação, com o objetivo de tornar ágil para contratação dos respectivos serviços.
- **Porte da Rede de Comunicação:**

ITEM	1996	1997	1998	1999
Usuários	116.000	126.000	130.000	130.000
Municípios atendidos	500	627	700	700
Redes Locais	150	210	520	713
Redes Externas Conectadas	208	150	200	220
Redes Externas Internacionais	2	6	6	6
Microcomputadores	4.865	22.050	21.889	26.727
Terminais	8.472	6.160	5.533	4.507
Impressoras	9.479	15.840	15.624	17.655
Pacotes trafegados - multiprotocolar		2.000.000	35.000.000	170.000.000
Minutos de Acesso - SNA	554.400.000	646.437.000	1.103.000.000	1.120.000.000
Tempo Médio de Resposta (seg.)	3,5	1,96	1,25	1,22
Acesso Simultâneo à Internet	100	3.000	12.000	50.000

- **Redução de Custos:** a instalação da Rede Multiprotocolar a partir de 1996 permitiu a produção de novos serviços nas várias plataformas disponíveis no mercado, e tem como objetivo básico dar suporte às novas tecnologias disponíveis para solução de necessidades às atividades desenvolvidas pelos clientes, racionalizar o uso da infraestrutura física da rede, possibilitando a integração dos serviços de dados, voz e imagem em uma mesma infra-estrutura, gerando economia de escala, garantir melhor nível de serviço, disponibilizando uma infra-estrutura com back-up no segmento central de Rede, utilizando circuitos de comunicação terrestre e via satélite, garantir o gerenciamento integrado da Rede, possibilitando melhor controle das tarefas de gerência e, conseqüentemente, das atividades de planejamento dos recursos.

Desde 1997 vem procedendo negociações com as Concessionárias de Telecomunicações, objetivando a redução de custos de comunicação de dados, que corresponde ao principal custo. Continuou com esta premissas nos anos subsequentes, 1998 e 1999. Em atendimento às diretrizes da Supre quanto a praticar preços competitivos e com base na meta constante do Planejamento de 1999, de “reduzir 20% as despesas com telecomunicações até janeiro/2000”; obteve uma redução nominal mensal de R\$ 877.032,88, em relação a agosto/98 o que corresponde a uma economia anual de R\$ 10.524.394,56.

Neste mesmo período aumentou a banda contratada para transporte de informações de 65 Mbps para 122 Mbps, correspondendo a um acréscimo de sua capacidade de vazão

em 87,69%. Em agosto/98 a Superintendência tinha contratado 65 Mbps que representavam o valor mensal de R\$ 4.560.697,25 e em agosto/99 já tinha contratado 122 Mbps representando um valor mensal de R\$ 3.683.664,37. Considerando a banda contratada, obteve uma redução de 56,97%, pois o valor unitário de Mbps em agosto/98 era de R\$ 70.164,57 e em agosto/99 passou para R\$ 30.193,97.

Em termos de agrupamento de fornecedor e serviço, apresenta as seguintes variações no período referenciado:

- Embratel teve uma redução de 41,16%;
- Demais operadoras tiveram um aumento de 23,69%; e
- Telebrásília com o serviço REMAV teve uma redução de 30,16%.

4.3.8. ATENDIMENTO A CLIENTES

A Superintendência de Atendimento a Clientes - SUNAC tem como finalidade assegurar aos clientes, por meio de atendimento sistematizado, o melhor uso dos produtos e serviços disponibilizados pelo Serpro. Está diretamente associada ao processo de modernização e competitividade buscada pelo Serpro, e seus objetivos são o foco absoluto no cliente e a liberação das áreas de negócio para o desenvolvimento de produtos, alinhadas com o desafio da Empresa de criar uma visão integrada e corporativa do cliente.

Produtos e Serviços

- **ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO** - Consiste no conjunto de atividades que contribuam para a garantia do uso dos produtos e serviços, representados por recursos facilitadores para acesso dos Clientes e usuários na obtenção de serviços rápidos e satisfatórios, de respostas a dúvidas e de solução de problemas.
 - **Benefícios:** garantir o uso adequado das soluções e sistemas implementadas pelo Serpro através da sua capacitação e avaliação dos serviços. Cria condições ao cliente para recebimento do apoio na resolução de problemas, encaminhamento de demandas e provimento de soluções.
- **ASSISTÊNCIA TÉCNICA** - consiste nas atividades necessárias para manutenção corretiva de hardware e atendimento de campo para instalação, desinstalação e remanejamento de hardware; instalação e desinstalação de software e apoio técnico em hardware e software.
 - **Benefícios:** garantir o pronto restabelecimento da normalidade no uso da estação de trabalho quando a mesma sofre quaisquer avarias, bem como na possibilidade de contar com apoio técnico na instalação e uso de softwares de computação pessoal.
- **TREINAMENTO** - compreende as atividades de Instrutoria para capacitação de clientes/usuários em produtos e serviços de computação pessoal e rede local.
 - **Benefícios:** capacitar o cliente em computação pessoal através de treinamentos empacotados e de instrutores de alta capacidade e conhecimento.

- **ADMINISTRAÇÃO DE REDES LOCAIS** - consiste no conjunto de atividades necessárias a operacionalidade de ambientes cliente-servidor, rede local e arquitetura SNA, em instalações do cliente, garantindo performance, disponibilidade dos serviços, administração de ambientes e integração com outras redes.
 - **Benefícios:** garantir o acesso aos serviços e sistemas existentes na rede com rapidez, disponibilidade e segurança. É mantido na administração da rede o apoio operacional aos usuários de forma que a estação de trabalho esteja sempre em perfeito funcionamento, através da assistência aos usuários, configurando e instalando os softwares necessários.

- **ADMINISTRAÇÃO DE SERVIDORES ESPECIAIS** - consiste no conjunto de atividades relacionadas à administração e operação de servidores dedicados ao desenvolvimento e a produção de sistemas, baseado em plataforma baixa com sistemas Operacionais Unix, Novell, Windows NT ou outro homologado pela Empresa. Os servidores poderão servir ao armazenamento de Serviços WEB, banco de dados, correio eletrônico e aplicações em geral. Os servidores poderão estar residentes no Serpro ou no cliente, mas o serviço é exclusivamente para clientes do Serpro.
 - **Benefícios:** garantir a operabilidade e disponibilidade de sistemas instalados nos servidores residentes nas dependências do cliente. Mantém todos os recursos de segurança ao acesso de usuários habilitados.

- **ADEQUAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA ELÉTRICA E LÓGICA** - consiste nas atividades que objetivam a disponibilização de Ponto de Conexão, envolvendo recursos para a execução de infra-estrutura elétrica e lógica objetivando a instalação de equipamentos de informática (serviços de cabeamento elétrico e lógico).
 - **Benefícios:** prover toda a infra-estrutura necessária à instalação de estações de trabalho, com padrão de qualidade e segurança, em curto espaço de tempo.

- **CONSULTORIA TÉCNICA** - consiste no conjunto de atividades vinculadas consultoria em computação pessoal e redes locais, elaboração de projetos, soluções específicas para acesso à informações, acordos de parceria e participação em reuniões com clientes.
 - **Benefícios:** prover serviços especializados em tecnologia de informação quando forem necessárias soluções de alta complexidade.

- **CENTROS DE ESPECIALIZAÇÃO** - os Centros de Especialização são estruturas que têm por atribuição desenvolver projetos, prestar consultoria, prospectar novas tecnologias e serviços e prover treinamento avançado.
 - **Benefícios:** visam prover soluções e suporte avançado para os Clientes e para o Serpro como um todo, ajudando na formação de pessoal qualificado bem como disseminando conhecimento em áreas específicas.

- **CORREIO ELETRÔNICO** - consiste no conjunto de atividades necessárias à administração, operacionalidade e disponibilidade dos serviços de correio eletrônico, nas plataformas, NOTES, GROUP WISE e EXCHANGE, exclusivamente para Clientes.
 - **Benefícios:** permitir ao cliente utilizar recursos para envio e recebimento de mensagens com segurança e rapidez desde a sua estação de trabalho no escritório ou em viagem. Garante integridade e a inviolabilidade de todas as mensagens.

Atividades Inovadoras

- **Quem é Quem:** sistema desenvolvido e disponibilizado para todas as Unidades de Negócios e para a própria Sunac, possui informações dos assistentes ao usuário responsável pelo atendimento ao cliente e gestão dos serviços prestados em âmbito regional, atua como extensão da UN na Região e que contem, também, informações de todo o corpo gerencial da Sunac. É um facilitador para o relacionamento com os Clientes.
- **Projeto MINICAS:** visa estimular o uso do 0800 por meio da programação da tecla B1 nos telefones do Ministério da Fazenda e melhorar o processo de gestão das solicitações/reclamações do cliente, instituindo o atendimento diferenciado para os clientes estratégicos envolvendo diversos níveis gerenciais e técnicos são comunicados, desde o responsável pela ronda até o Presidente da Empresa,
- **Serviço de Ronda:** trata-se de um conjunto de atividades com procedimentos desenvolvidos para monitorar os serviços prestados aos clientes especiais, com proatividade, presteza e efetividade. As atividades vão desde o levantamento de pendências, passando pelo acompanhamento dos serviços e suporte à rede corporativa, a aplicações externas e internas, atendimentos emergenciais, orientação e esclarecimentos sobre os serviços do Serpro, incluindo a atuação preventiva, a partir da verificação periódica dos equipamentos instalados no cliente. O formulário “Check List Diário” é utilizado para orientar o funcionário e fazer os registros necessários.
- **MGAD - Modelo de Gestão de Ambientes Descentralizados:** a gestão de ambientes descentralizados apresenta um alto grau de complexidade em função da diversidade de plataforma, tecnologia, produtos, processos, serviços e Clientes, que exigem sistematização e organização de forma a garantir a existência de Padrões de Serviços. Considera cada UG de Negócios como geradora de um Macro-Módulo, que é constituído de sete módulos gerais e sete módulos específicos que retratam a realidade dos Ambientes Descentralizados de cada Cliente sob a responsabilidade de cada uma destas Unidades.
- **SIRE – Soluções em Redes Locais:** é um banco de soluções para a disseminação do conhecimento nos ambientes descentralizados, constituindo-se em instrumento da Gestão de Problemas.
- **SICO – Sistema de Configuração:** é uma ferramenta gerencial para acompanhamento da evolução das estruturas de hardware, software e equipes de ambientes descentralizados, vinculando-se à Gestão de Configuração.
- **SISAP - Sistema de Acompanhamento de Projetos:** sistema criado como instrumento de acompanhamento de projetos, visando assegurar a implementação e execução dos serviços de acordo com as necessidades dos processos de projetos e produção. É um processo ainda em fase experimental e está em utilização na Regional Porto Alegre.
- **Apoio Operacional:** corresponde a serviços eventuais de assessoramento e apoio operacional às atividades desempenhadas pelo Cliente. São atividades que dependem das necessidades dos clientes. Como exemplo cita-se a elaboração de planilhas, a editoração de textos, a organização de banco de dados, a coleta de dados, etc.

Indicadores

As informações utilizadas pela Sunac para monitorar e apoiar a gestão de seu desempenho são selecionadas tomando-se por base as necessidades de:

- aferição da satisfação de clientes e usuários;
 - atendimento aos principais requisitos dos serviços e processos;
 - gerenciamento e avaliação dos recursos disponíveis;
 - avaliação de resultados setoriais e globais; e
 - gestão da prestação de serviços pelos fornecedores.
- **indicadores estratégicos:** voltados para a avaliação do desempenho da Sunac como unidade autônoma, abrangendo as áreas de clientes, fornecedores, pessoas, recursos técnicos e financeiros.
 - **indicadores dos processos principais:** voltados para a avaliação e monitoração dos processos finalísticos e de apoio, ou seja, Atendimento a Clientes, Gestão dos Ambientes Descentralizados, Tecnologia Aplicada e Gestão Empresarial.
 - **Racionalização:**

TERMINAIS	DESATIVADOS	%
3.787	504	13,31

LINHAS BSC3	MIGRADOS	%
2.887	313	10,8

Benefícios:

- redução na manutenção de equipamentos , pois as migrações ocorrem na maioria dos casos, com equipamentos de propriedade do Cliente;
 - atualização tecnológica, pois substituímos terminais, mux antigos, por micros e acesso através de Rede Local;
 - aumento no nível de serviços, pois ocorre uma melhora significativa na disponibilidade pelo cliente, visto que a migração do BSC3 para SDLC, acarreta uma melhora substancial na forma de gerenciamento, sendo automática a ativação dos ambientes SNA, pela REDECOM;
 - redução no acionamento a CAS para ativação de equipamentos BSC3. Isto representava no começo do ano 45 % dos acionamentos a CAS;
 - otimização dos Serviços de comunicação, pois com a utilização das Redes Locais dos Clientes para acesso a Rede Serpro, ocorre uma redução nos circuitos contratados pelo Serpro, pois o ambiente utiliza o Circuito do Usuário; e
 - aumento na satisfação dos usuários.
- **Programa do Bug do Ano 2000 - "Certificação 2000:** certificação de todos os equipamentos instalados nos escritórios e nos clientes: Gabinete do MF, Secretaria Executiva, DAMF, SFC, STN, ESAF, SEAE, SPE, SPU/MOG. Os equipamentos certificados são: 177 Servidores, 8634 Microcomputadores, além de 2282 outros

equipamentos, entre Hubs, Switches, Controladoras e Impressoras QMS.

4.3.9. - GERÊNCIA DE SERVIÇOS

A Superintendência de Gerência de Serviços – SUPGS é uma Unidade de Infra-estrutura e tem como objetivo principal implantar o conceito de gerência de serviços e melhorar a qualidade dos serviços do Serpro, destacando-se duas ações:

- Atuar como elemento catalisador e agregador do processo de efetiva implantação de Acordos de Nível de Serviço (ANS) para todos os serviços que o Serpro oferece a seus Clientes;
- Implementar e garantir aos Clientes e usuários, através da Central de Atendimento Serpro, atendimento conclusivo de modo rápido e satisfatório e reduzindo a necessidade de atendimento assistido.

Serviços:

- **GERÊNCIA DE SERVIÇOS:** é uma função nova e sua missão neste primeiro ano de atuação foi a definição e disseminação de um conjunto de conceitos básicos em todas as Unidades, e o incentivo a prática de Acordos de Nível de Serviço e a definição de tecnologia para suportar suas atividades.
- **CENTRAL DE ATENDIMENTO SERPRO:** é responsável pelo recebimento de todos os acionamentos feitos pelos Clientes do Serpro, em caso de dúvidas ou problemas no acesso a qualquer um de seus serviços.

Realizações

- remodelagem da Central, com unificação de procedimentos e revisão dos processos de Atendimento;
- conclusão do projeto help desk; e
- implantação, em dezembro de 1999, da nova ferramenta para suporte a estes serviços. Este novo ambiente automatiza diversas funções operacionais, permitindo foco nas atividades de gestão.

Indicadores

- **Conclusividade:** volume de acionamentos que são solucionados na Central, sem necessidade de repasse para o 2º nível.

TOTAL	SOLUÇÃO 1º NÍVEL	SOLUÇÃO 2º NÍVEL
858.772	778.617	80.155

4.3.10. - SERVIÇOS CORPORATIVOS

A Superintendência de Negócios Sistemas Corporativos - SUNSC é uma Unidade que atende as necessidades do Serpro no que se refere a disponibilização de produtos e serviços de informações necessárias à sua gestão. Sua área de atuação se divide em: Sistemas de informação, Indicadores, Planejamento, Financeiro, Orçamentário, Recursos Humanos, Produção, Comercial e Gerencial.

Principais Produtos:

- **SVPC – Sistema de Solicitação de Viagem e Prestação de Contas:** consiste na solicitação, aprovação e compra de passagem aérea em tempo real e totalmente integrado ao SIAFI e ao sistema de contas a pagar do Serpro.
- **SRH - ANTARES - Sistema Integrado Gestão e Recursos Humanos:** apoia todo o processo de gestão de pessoas, acompanhando a vida funcional do empregado desde a sua admissão até o seu desligamento, mantendo um histórico de toda a sua vida funcional na empresa. Trata-se de um sistema em plataforma cliente/servidor que possibilitou a descentralização de algumas atividades básicas de RH para o corpo gerencial e funcional, tais como: marcação de férias, solicitação de licenças, controle de frequência.

Possibilita redução significativa das rotinas manuais anteriormente realizadas pelo órgão de recursos humanos tais como:

- controle de vale transporte;
 - controle de tiquetes;
 - auxílio creche;
 - controle de treinamento;
 - controle de quadro de pessoal (visando seleção para concurso);
 - processo de reclassificação; e
 - automação de cálculo para pensionistas.
- **SAREDE WEB SISTEMA DE CONTABILIZAÇÃO E ACESSO À REDE WEB:** visa facilitar o processo de verificação de acesso e utilização dos recursos da rede por parte dos clientes e usuários Serpro via Intranet. Com o SAREDE teremos uma redução considerável dos gastos com papel impresso uma vez que, sempre que necessário, o cliente poderá ter acesso às bases de dados em qualquer computador ligado à Intranet da empresa. É composto por três módulos que utilizam três tecnologias diferentes a saber:
 - **Módulo1 (Grande Porte):** o mainframe gera um arquivo mensal contendo os dados de acesso de todos os usuários da rede SNA (Rede Serpro).
 - **Módulo2 (Cliente Servidor):** uma vez gerado no Mainframe, o arquivo é tratado por um programa que irá formatá-lo e gerar tabelas contendo informações consolidadas em um Banco de Dados Relacional.
 - **Módulo3 (Internet):** as tabelas geradas pelo programa cliente/servidor são agora acessadas pelas páginas ASP que compõem o SAREDE Web.

- **SIARE - SISTEMA INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO DA RECEITA SERPRO:** tem como objetivo efetuar o registro dos serviços incluídos na Receita do OGU, faturamento, cobrança , além de gerar informações necessárias que viabilizem na tomada de decisões. O SIARE relaciona-se com os sistemas de Custo , Siafi e Adote.
- **SCT - SISTEMA DE CONTABILIZAÇÃO E TARIFICAÇÃO:** contabiliza os registros que são transmitidos de todas as Regionais, através CONNECT/DIRECT da STERLING SOFTWARE. Disponibiliza Relatórios gerenciais na Web para as áreas de negócios, baseado nas log do CONNECT recebida de todas as Regionais, possibilitando com isto apropriar e consolidar todas as informações por sistema e por unidade de gestão do quantitativo dos registros transmitidos em megabytes.
- **CORREIO LOTUS NOTES:** trata-se de um ambiente de computação para grupo de trabalho que ajuda as pessoas a trabalhar em conjunto de uma maneira mais eficiente. Com ele, as pessoas podem trabalhar juntas, independente da plataforma ou dos limites geográficos, técnicos ou organizacionais. As informações baseadas no Notes podem ser compartilhadas a qualquer distância e a qualquer momento. Além disso, o modelo Correio contém recursos de calendário e programação que podem ser usados para gerenciar o horário pessoal, programar reuniões e compromissos ou delegar trabalho para outras pessoas.
- **INFOSERPRO:** um conjunto de Aplicações voltadas para o controle do orçamento técnico dos serviços contratados pelos clientes do Serpro, tanto clientes externos como os internos, permitindo a administração da capacidade instalada dos insumos, capacidade negociada, apropriação de recursos, realização dos OT (Orçamento Técnicos), acompanhamento dos contratos e processo de faturamento. Conta também com o módulo que permite consultas e relatórios operacionais e gerenciais de todas etapas do processo, através de parâmetros fornecidos pelos usuários.

4.4. - CONSULTORIA JURÍDICA E AUDITORIA

4.4.1. CONSULTORIA JURÍDICA

A Consultoria Jurídica - COJUR é uma Unidade de Assessoramento que tem presta os serviços técnicos especializados de natureza jurídica aos clientes internos, através de orientações, pareceres e condução de processos administrativos e judiciais nos quais o Serpro seja parte.

Principais Resultados:

Os principais resultados da Cojur, são os seguintes:

- Os resultados judiciais, no período delineado indicam que o número de decisões favoráveis ao Serpro, comparado ao ano de 1998, apresentou um acréscimo da ordem de 43%.
- Sob o ponto de vista da gestão do contencioso judicial, a COJUR supervisiona o

atendimento terceirizado das ações trabalhistas, que, em dezembro de 1998 eram em número de 3.179 processos judiciais. Em 1999, esse número passou para 2.949 ações. Isso significa que o Serpro, hoje, apresenta uma redução de seu contencioso da ordem de 8%.

- No ano de 1999, os níveis de segurança, na condução dos processos, foram mantidos nos mesmos patamares de 1998, considerando que o número de ações por advogados (50), permaneceu inalterado.
- Foram formuladas à COJUR, cerca de 930 consultas, no período. Dessas, 90% foram respondidas no prazo máximo de 1 mês.

4.4.2. AUDITORIA GERAL

A Auditoria Geral - AUDIG é uma Unidade de Assessoramento vinculada ao Conselho Diretor, subordinando-se, administrativamente, ao Diretor-Presidente que tem por finalidade verificar o controle interno das atividades do Serpro, com autonomia técnica. É credenciada a visitar todos os órgãos mantenedores dos diversos controles internos, verificando “in-loco” os procedimentos destinados a alcançar os objetivos ligados à eficiência e eficácia dos seus respectivos resultados.

Somam-se ainda, as tarefas internas de realização dos exames à distância dos registros contábeis/patrimoniais do SERPRO existentes no Sistema SIAFI, dos Sistemas aplicativos de controle de patrimônio, estoques de materiais, contas a pagar/receber, recursos humanos, conciliações contábeis e bancárias, documentação dos registros financeiros, pessoal/benefícios, controles logísticos, processos de compras e contratação de serviços, complementado-se com as demonstrações financeiras anuais, e inspeções anuais no SERPROS - Fundo Multipatrocinado.

• FATOS QUE OCASIONARAM INSTAURAÇÃO DE SINDICÂNCIA E/OU PROCESSO ADMINISTRATIVO.

Órgão	Nº Documento Instituidor	Objetivo	Processo Número	Conclusão
DIRET	DS-013/99	Designar Comissão de Sindicância para apurar as causas da não publicação em Diário Oficial dos extratos de inexigibilidade e de contrato, relativos ao processo 19863-000253/97-58.	19863.000115/99-86	Encerrado. No julgamento do processo de sindicância, o Diretor da Administração concluiu que : a)Deu por esclarecidos os fatos sem atribuir responsabilidade pessoal; b)Determinou à SUPGL o máximo rigor na observância das etapas procedimentais ordinárias de contratação em casos futuros de qualquer natureza; c)Determinou, ainda, que apesar de já atingido o termo final da contratação em questão, seja feita a publicação dos referidos extratos no D.O.U., em seção própria.

SUPAD	DS-015/98	Instituir Comissão de Sindicância, para proceder à análise do Processo DIVAD/DEINF - 068/95.	19863.000310/98-71	Encerrado. A Autoridade julgadora (SUPAD) acatou o relatório da Comissão de Sindicância que não imputou responsabilidade às pessoas envolvidas, visto a não existência de dano ao Serpro, recomendando as assinaturas de Termos de Confissões das dívidas de R\$20.201,82 e R\$230.786,44 com a Fundação Padre Leonel França.
SUPGL	DS-001/99 DS-003/99 DS-05/99	Apurar os fatos e responsabilidades relatados no relatório de Auditoria nº 302003/1998, conforme estabelecido no memo SUPGL - 008/99.	19863.000008/99-76	Encerrado. O Superintendente de Gestão Logística (SUPGL), em seu julgamento, fez diversas determinações aos órgãos que lhe são subordinados e recomendações aos órgãos sucedâneos da SUPTE (SUNAC E SUPST) que efetuem modificações em seus controles internos, visando a eliminação das falhas que deram origem as ocorrências de auditoria
SUPGL	DS-07/99 DS-11/99 DS-15/99 DS-16/99	Apurar os fatos relacionados às irregularidades nas configurações dos microcomputadores da Regional Brasília, detectados através dos Registros INFO (Gerência de Problemas)	19863.000154/99-38	Encerrado. O Superintendente de Gestão Logística (SUPGL) julgou o processo com a aplicação da penalidade de advertência ao empregado Reynaldo de Castro Júnior (matr. 0106839-3), bem como advertir a empresa DEDALUS Informática, além de cobrá-la o ressarcimento das despesas referentes ao conserto de equipamentos.
SUPGL	DS-008/99 DS-002/99	Apurar os fatos citados no Relatório de Auditoria Especial-PAAAI/99-memorando AUDIG/CD nº049/1999, de 01/06/1999. (Denúncia na ADBLM sobre irregularidade no transporte de bens de empregados transferidos)	19863.000162/99-66	Em andamento
SUPRH	DS-001/97	Apurar denúncia sobre inclusão indevida de pessoas no "Programa de Desligamento Voluntário - Gerencial - PDVG".	19863.00193/97-28	O processo encontra-se extraviado, aguardando remessa pela SUPGP à AUDIG/CD.
SUPGP	DS-05/99	Institui comissão de Processo Administrativo Disciplinar com base no Inquérito Administrativo instaurado pela DRF- Cuiabá /MT sob o n.º10183.003764/97-33, envolvendo os empregados Neuza Maria de Figueiredo Barros e Gilmar Rodrigues da Silva.	19863.000200/99-53	Em andamento

SUPGF	DS-005/99	Institui Comissão de Processo Administrativo Disciplinar para definir ações necessárias e provenientes dos fatos apurados pela Comissão de Sindicância instituída pela DS-SUPGF, n.º04/99, a qual analisou os registros de frequência do empregado José Amâncio Borges - matrícula n.º 07112408, lotado na GFACO/GFOPE/SUPGF, face ao exposto na nota enviada por sua chefia, em 10/11/99.	19863.000257/99-71 19863.000265/99-07	Em andamento.
ADBSA	DS-013/98 DS-021/98 DS-028/98	Instauração de Processo Administrativo Disciplinar, deu prosseguimento à Sindicância instituída pelas Decisões Setoriais ADBSA-09 e 012/98 (Processo 19863.000156/98-82).	19863.000211/98-99	Encerrado. A empregada LEIDA GOMES DOS SANTOS foi demitida por justa causa e o empregado LUIS DOS SANTOS OLIVEIRA, assim que retornar da licença para tratamento de saúde, terá o mesmo destino. O processo deverá ser remetido à Polícia Federal.
ADBSA	DS-14/98 DS-19/98 DS-24/98	Apurar extravio de bem patrimonial, conforme relatado no memo. ADSUP/ADBSA - 053/98, de 19/08/98.	19863.000254/98-00	Encerrado. O bem patrimonial foi encontrado. A Comissão sugeriu medidas para melhoria do controle interno.
ADBSA	DS-18/98 DS-22/98	Apurar a irregularidade no reembolso odontológico da empregada, Keila Figueiredo - matrícula nº 0104255-6.	19863.000299/98-30 19863.000311/98-33	Encerrado. Sindicância transformada em Processo Administrativo Disciplinar (DS - 22/98), cujo julgamento da autoridade instauradora foi pela demissão por justa causa da empregada.
GLBSA	DS-009/99 DS-014/99	Instauração de Processo Administrativo Disciplinar, em prosseguimento ao Inquérito Administrativo da Escola de Administração Fazendária - ESAF - Processo nº 10166.0100199/78, relativo à empregada do Serpro, lotada naquele órgão, devido se apropriar de proventos do pai falecido em 12/05/1992.	12014.000037/99-81	Encerrado. Com base no relatório de comissões de Processo Administrativo Disciplinar, a autoridade instituidora (GLBSA) julgou a empregada como incurso no Inciso IV, subitem 4.9.1 e subitem 4.9.6 da Norma Funcional Código 1000.00.00 e suitem 3.1.4 da NF- 4310.00.11, aplicando-lhe a penalidade de demissão por justa causa, sendo o resultado encaminhado à Polícia Federal, em 17/06/99.
GLBSA	DS-016/99	Comissão de Sindicância destinada a apurar os fatos relatados na nota eletrônica Notes da SUPTD, datada de 20/05/99, referente a um Kit Multimídia Creative Labs AWE. 64 Discovery, entregue ao usuário com placa não original, de outro fabricante.	19863.000157/99-26	Encerrado. O julgamento feito pela chefia da GLBSA/ SUPGL não imputou responsabilidade a qualquer empregado envolvido com o assunto. Porém, recomendou que qualquer atendimento técnico seja feito através da CAU e determinou que a chefia da GLARE/ GLBSA oriente as áreas de patrimônio e almoxarifado para que seja feito em rigoroso controle quando do recebimento de materiais e suas respectivas entregas aos usuários.

GLBSA	DS-017/99 DS-018/99	Apurar fatos relacionados com solicitações de cartuchos, feitas via SIADS e manuscritas, no ano de 1998.	12014.000061/99-65	Em andamento.
ADBLM	DS-02/99	Apurar o desaparecimento de dois "Notebooks", de patrimônios 1231135 e 134723 que estavam sob a responsabilidade dos antigos órgãos TEBLM e TESET da SUPTE, conforme os Termos de denúncia oferecidos por Dênis Márcio Menezes de Oliveira, chefe do ACSTA/ACBLM/SUMAC, através do memorando ACSTA/ACBLM-0001/1999.	19864.000002/99-06	Encerrado. A comissão atribuiu responsabilidade ao empregado LUIZ CARLOS CHAVES DA CUNHA - Gestor Local de Patrimônio do Setor Técnico, o qual indenizou a Empresa através de pagamento do valor de mercado do bem, estipulado em R\$ 990,00 conforme nota de serviço nº 99NS00015, do SIAFI, em 02/03/99, e ainda sofreu a pena de advertência.
GLBLM	DS-016/99 DS-017/99 DS-018/99 DS-019/99	Apurar o furto de 24 caixas de papel A-4 - Marca Report, que encontravam-se estocadas no Almoxarifado da Regional Belém, conforme os termos de denúncia oferecida por Célia Maria Flexa de Oliveira Pantoja, através do memorando GLACO/GLBLM-504/1999, de 10/05/1999.	19864.00013/99-14	Em andamento.
GLFLA	DS-10/99	Apurar responsabilidades pelo extravio do bem patrimonial n.º 1257760-CPU microcomputador conforme informado pelo STFLA/SUPST, Notes de 29/07/99.	19865.000013/99-22	Em andamento.
GLFLA	DS-11/99	Processo Administrativo Disciplinar, destinado a apurar a veracidade da imputação de irregularidades atribuídas à funcionária MARIA RIBEIRO LUZ, na PFN/CE	19865.000012/99-70	Encerrado. Em seu julgamento, a autoridade instauradora da Sindicância acolheu o resultado da Comissão e aplicou a penalidade de demissão por justa causa à empregada envolvida com o cancelamento de débitos da Empresa Eletrorural sem o processo de autorização fornecendo informações falsas de pagamento, com exclusão de débitos da referida Empresa. Sugerido o encaminhamento à Polícia Federal.
ADRCE	DS-012/98 DS-015/98	Apurar as causas e responsabilidades sobre o extravio de 46 Bens Patrimoniais não localizados pela Comissão de Inventário Patrimonial - COIPR/1998.	19866.000071/98-56	Encerrado. Os bens foram localizados, e a comissão solicitou à GLRCE o arquivamento do processo.
ADRCE	DS-016/98 DS-021/98 DS-022/98 DS-023/98	Apurar causas e responsabilidade sobre o lançamento indevido em folha de pagamento na rubrica VALE TRANSPORTE, nos meses de maio a agosto/98.	19866.00095/98-14	Encerrado. A autoridade instituidora da Sindicância (ADRCE) julgou a questão com a aplicação da penalidade de advertência às empregadas envolvidas (Sueli Felix de Lira e Teresinha Maria Brito Maia).

ADRCE	DS-003/99 DS-004/99	Apurar as causas e responsabilidades sobre o extravio de 22 bens patrimoniais não localizados após a conclusão do inventário patrimonial realizado em dezembro/98.	19866.000001/99-51	Encerrado. Cumprindo o julgamento da autoridade instituidora do Processo de Sindicância (GLRCE/SUPGL), o gestor local de patrimônio - Sr. José Mário Ribeiro de Souza recolheu a importância indenizatória de R\$60,00, relativa ao extravio de uma estante de aço com 06 prateleiras.
GLRCE	DS-13/99 DS-15/99	Apurar causas e responsabilidades sobre o extravio de bens patrimoniais não localizados após a conclusão do inventário patrimonial de abril /1999.	19866.000077/99-13	Encerrado. Conforme memorando GLGES/SUPGL-345/1999, de 25/10/1999, não há nenhum bem pendente de localização. Todos os bens foram localizados, de acordo com o relatório final da Comissão de Sindicância.
GRRCE	DS-16/99	Apurar causas e responsabilidades sobre a irregularidade nos dados financeiros do contra cheque do empregado do Serpro-Regional Recife conforme descrito em nota "Lotus Notes".	19866.000083/99-16	Encerrado. A Comissão de Sindicância concluiu o processo, registrando que não foram constatadas provas necessárias para imputar qualquer responsabilidade ao empregado Paulo Alexandre Marques.
GLRCE	DS-17/99	Apurar causas e responsabilidades sobre a ocorrência de adulteração de equipamento do Serpro cedido a DFC/PE, no Rio Grande do Norte, conforme foi relatado no Ofício ACNTL nº 126/1999, de 06/10/1999.	19866.000084/99-89	Encerrado. Diante da conclusão da Comissão de Sindicância a autoridade local (GRRCE) julgou quanto a impossibilidade de apontar responsável da ocorrência, não podendo, assim, aplicar penalidades administrativas ao caso.
GLBHE	DS-13/99 DS-14/99	Apurar responsabilidades sobre bens relacionados como não localizados no laudo de inventário patrimonial de abril de 1999.	19868.000036/99-52	Em andamento e aguardando a remessa da conclusão da comissão. Conforme memorando GLGES/SUPGL-345/1999, de 25/10/99, informou-se que a Comissão concluiu suas atividades indicando o ressarcimento dos 05 bens não localizados.
FIRIO	DS-073/94	Apurar responsabilidade pela não localização de bens patrimoniais nos inventários de abr/94 e inventários anteriores, no total de 1.277 bens.	0337/94	Encerrado. Foi autorizada, pelo Diretor de Administração, a baixa de 10 (dez) equipamentos - micros ILHA. Aguarda-se apenas a baixa de 01 (um) micro para completar o processo.
ADRJO	DS-024/97	Analisar os fatos constantes no documento MEMO ADRJO/SUPAD - 105, de 23/09/97, anexado ao processo ADRJO/SUPAD nº 12023.000526/97-16, avaliar o processo de designação e a operacionalização dos registros no SRH, recomendando medidas preventivas para que não ocorram fatos de natureza semelhante.	12023.000526/97-16	Encerrado .A Comissão encerrou os trabalhos e o processo foi enviado à ADASE/SUPAD, em 05/01/98, para providências. O processo retornou à Regional, com a determinação da SUPAD para concluir o trabalho até 02/11/98, sendo posteriormente prorrogado o prazo para conclusão até 17/12/98. No resultado final, o empregado João Carlos da Silva foi responsabilizado pela devolução ao Serpro da importância total de R\$ 10.272,06, em 13 parcelas, a partir de janeiro de 1999.

ADRJO	DS-022/98 DS-028/98	Apurar de forma sigilosa, os fatos relatados na nota Lotus Notes, de 08/10/98, de Luiz Augusto Estrella para Maurício Reis Viana (TERJO).	12023.000169/98-21	Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos não imputando qualquer responsabilidade e o processo já foi julgado pelo gerente da ADRJO, acatando a mesma conclusão da Comissão de Sindicância e determinando ações internas para regularização dos contratos.
ADRJO	DS-020/98	Apurar os fatos apontados contra o empregado Otadélio Magalhães do Vabo Júnior, conforme documentação anexa ao memorando ADPES/SUPAD - 588/1998, de 14/09/98.	12023.000158/98-13	Encerrado. O processo já foi julgado pelo Gerente Regional do GLRJO/SUPGL, com resultado de "demissão por justa causa". O empregado apresentou recurso quanto ao julgamento, tendo sido indeferido pela SUPGL e pelo Diretor de Administração. A efetivação do desligamento encontra-se suspensa pois o empregado está em licença médica no INSS, com nova perícia marcada para fevereiro/2000.
ADRJO	DS-027/98	Apurar de forma sigilosa, os fatos relatados no Parecer COJUR/DIRET n.º A - 063/98, de 28/10/98, anexo ao memorando ADPES/SUPAD n.º 711/1998.	12023.000171/98-73	Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos não imputando qualquer responsabilidade e o processo já foi julgado pelo gerente da ADRJO. Encontra-se em fase de operacionalização do julgamento e arquivo.
ADRJO	DS-031/98 DS-035/98 DS-003/99 DS-007/99	Proceder diligências para localização dos bens patrimoniais não localizados no inventário de 1998, conforme relatório apresentado.	12023.000172/98-36	Encerrado. O Gerente Regional do Departamento de Gestão Logística do Rio de Janeiro, acatou a conclusão da Comissão de Sindicância, face esta ter demonstrado todos os fatos que possibilitaram encontrar os 947 bens não localizados no Inventário Patrimonial de 1998, encaminhando as sugestões de melhoria à GLACO/ GLRJO.
ADRJO	DS-004/99	Apurar de forma sigilosa, os fatos retratados nos seguintes autos de infração, emitidos pela DRT/ES: A) infração n.º 0179810794, de 17/11/97; B) infração n.º 0238090064, de 23/10/96.	12023.000003/99-50	Encerrado. A autoridade instituidora da Comissão de Sindicância julgou, em 09/03/99, o resultado do processo, acatando os Termos do relatório final da referida Comissão, não imputando responsabilidade a qualquer dos empregados envolvidos na questão dos pagamentos de multas à DRT/ES, equivalentes, respectivamente a 3.177,5916 e 3.480,2194 UFIR. Outrossim, determinou ações internas para que tal fato não mais se repita.
ADRJO	DS-006/99	Apurar de forma sigilosa, os fatos relatados no Memo ACSS/ACDTA/ACRJO - 02/1999 de 28/01/99, sobre desaparecimento da CPU de n.º patrimonial 1357026, localizado na sala na sala 1127-A, no Ministério da Fazenda.	12023.000011/99-88	Encerrado. O bem foi repostado pelo empregado e a GLRJO apenas está aguardando o fechamento do inventário de OUT/99 para proceder os acertos no SISPAT.

GLRJO	DS-012/99	Apurar, de forma sigilosa, os fatos relatados no memorando no COJUR/ DIRET -163/1999, de 12/03/99, e seus anexos, que fazem parte integrante do processo n.º 12023.0034/99-83, de 11/05/99. Assunto: Deserção na propositura do recurso ordinário do processo de execução RT-1951/91 1ª JCJ/Vitória (SINDPD/ES X Serpro)	12023.000034/99-83	Em andamento. Os trabalhos da Comissão de Sindicância foram encerrados e o processo foi encaminhado à COJUR para análise dos resultados. Os trabalhos da Comissão foram reabertos, em novembro/99, face a COJUR entender a necessidade de melhor apurar os fatos.
GLRJO	DS-015/99 DS-020/99 DS-021/99 DS-022/99 DS-029/99	Apurar o desaparecimento da impressora EPSON STYLOS 800, nº patrimonial 0.001.348.159, conforme relato contido no memorando ATADE/ATRJO - 001/1999, de 10/06/1999.	12023.000051/99-01	Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos e concluiu que a impressora foi roubada, sem definir responsabilidades. O GLRJO enviou o assunto à Polícia Federal, através do Ofício GLRJO/SUPGL nº 816/1999, de 18/11/1999, para apuração do mesmo.
GLRJO	DS-025/99 DS-030/99 DS-037/99 DS- 042/99 DS-044/99 DS-052/99	Apurar o desaparecimento de equipamentos de processamento de dados, conforme relação constante do memorando GLACO/ GLRJO/SUPGL-356/1999, integrante do processo n.º 12023.000075/99-61.	12023.000075/99-01	Encerrado. Conforme julgamento do processo, todos os equipamentos foram localizados.
ATRJO	DS-001/99	Apurar os fatos e responsabilidades que levaram o ex- empregado Murilo Silveira a não usufruir os dias de férias, na época devida, conforme determinação do memorando GPDES/ SUPGP- 432/1999, de 16/07/99.	12023.000080/99-09	Em andamento.
ATRJO	DS-002/99	Apurar de forma sigilosa o desaparecimento de 04 equipamentos de PD, não localizados no inventário de abril/99.	12023.000076/99-23	Em andamento. Dois equipamentos foram localizados, 01 integra a Sindicância do processo nº 12023.000051/99-01 e falta localizar 01 bem restante.
ACRJO	DS-001/99 DS-002/99	Apurar de forma sigilosa o desaparecimento de 147 equipamentos de PD, não localizados no inventário de abril/99	12023.000074/99-06	Em andamento. Trabalhos da Comissão foram encerrados com a não localização de 04 bens. O processo foi encaminhado ao gerente Regional para conhecimento do relatório da Comissão.
RERJO	DS-001/99 DS-002/99 DS-003/99 DS-004/99	Apurar de forma sigilosa o desaparecimento do micro computador 286 não localizado no inventário de abril/99.	12023.000077/99-96	Encerrado. O bem patrimonial de nº 1.313.907 foi encontrado durante os trabalhos do inventário patrimonial de outubro/99.
STRJO	DS-001/99 DS-002/99	Apurar de forma sigilosa o desaparecimento de 246 bens não localizados no inventário de abril/99.	12023.000078/99-59	Encerrado. A autoridade responsável (STRJO) decidiu em seu julgamento pela conclusão do processo de sindicância, considerando que todos os bens foram localizados e assim resolvidos e dirimidos os questionamentos que deram origem ao processo.

ADSPO	DS-021/98	Apurar os fatos referentes a procedimento irregular que versa sobre o empregado Irineu Antônio Cazalei – matrícula 0818255-8.	12032.000077/98-04	Em andamento. Processo administrativo disciplinar resultou na demissão por justa causa. O empregado foi notificado em 19/04/99. O mesmo entrou com recurso em 26/04/99. Aguardando decisão superior.
ADSPO	DS-001/99 DS-003/99	Apurar os fatos e responsabilidades conforme solicitado no Memorando GPGES/SUPGP – 054/99 (pagamento de adicional de periculosidade de empregados do Serpro, lotados em São Sebastião).	12032.000009/99-27	Encerrado. A comissão de sindicância concluiu que: a) O pagamento do adicional teve embasamento administrativo para ser efetuado; b) Não havia exigibilidade de competência para autorização do pagamento; c) A aceitação era compulsória; d) A inobservância de determinação de reexame anual dos laudos técnicos vincula-se a questões de ordem estrutural e de indisponibilidade financeira. A autoridade julgadora decidiu encerrar o processo, sem imputar qualquer responsabilidade ou imputabilidade.
GLSPO	DS-001/99	Analisar fatos, apurar responsabilidades e irregularidades relativas ao desaparecimento de um Winchester da CPU 1353866, uma CPU 1353851 e um monitor 1354049 da marca Positivo.	12032.000011/99-79 12032.000012/99-79	Encerrado. A empresa de segurança foi notificada para reposição dos bens.
GLSPO	DS-011/99 DS-014/99	Apurar responsabilidades e irregularidades relativas ao desaparecimento de 60 bens, conforme laudo da Comissão de Inventário Patrimonial.	12032.000053/99-19	Encerrado. Localizados os 60 bens que se encontravam desaparecidos.
GLSPO	DS-015/99 DS-019/99	Institui Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, com base no MEMO/GAB/DRF/SP/ nº 987, de 17/09/99, que coloca à disposição do Serpro a empregada SOAP Margarete Camilo da Cruz - matrícula nº 0821862-5. Analisar fatos, apurar responsabilidades e irregularidades com relação ao disposto no Auto de Prisão em Flagrante e do IPL nº 1700/99 e os Autos de Apresentação e Apreensão.	12032.000078/99-40	Em andamento. Processo já concluído pela Comissão. Em fase de defesa pela acusada.

ADCTA	SUPAD-DS/011/98 e DS-014/98	Instaura Processo Administrativo Disciplinar em relação aos empregados Olímpio Evandro R. Lima, Jorge Luís Ribeiro e Nilson Thruler dos Santos, lotados na ADRJO, para a apuração da irregularidades e definição de responsabilidades no preenchimento do formulário DSS-8030 e emissão de Laudos de Função para caracterização de ambientes insalubres, utilizados para o requerimento de aposentadorias especiais, no âmbito da Regional Rio de Janeiro.	19870.000065/98-01	Encerrado. Processo aberto em atendimento a decisão da SUPAD, constante do processo nº19863.000158/98-16. Em seu julgamento, datado de 22/12/1998, o Superintendente da SUPAD decidiu por: a) Rejeitar a alegação de cerceamento de defesa contida nos documentos de folhas números 373 e 379. b) Rejeitar a imputação de falha na conclusão dos trabalhos por omissão na indicação de responsáveis (folha 365) e pela não caracterização do "lapso de cada um dos envolvidos" (folha 366). c) Não responsabilização de qualquer dos indicados, acatando as defesas apresentadas.
ADCTA	DS-001/99	Comissão de Processo Administrativo Disciplinar destinada a apurar os fatos relativos ao saque do FGTS e aposentadoria da empregada Vera Lúcia Aparecida Corradi - matrícula 0900889-6.	19870.00008/99-41	Encerrado. Julgado o processo com a extinção do contrato de trabalho da empregada, devido estar aposentada, desde 13/09/97, pelo INSS.
ADPAE	DS-005/99	Apurar responsabilidades por acúmulos de cargos públicos, imputada ao empregado Manuel Luiz Bandeira- matrícula n.º1004162-1, conforme mencionado na CI-ADRHU n.º001/1999.	19871.00002/99-72	Encerrado. A autoridade instauradora do processo administrativo disciplinar (ADPAE) julgou pela aplicação da penalidade de "demissão por justa causa", em 22/01/99, endossada, em 03/03/99, pelo Diretor Raimundo Nonato da Costa.
GLPAE	DS-005/99 DS-008/99	Apurar os fatos que ocasionaram a diferença numérica dos Vales Alimentação, referentes ao mês de março de 1999, bem como apresentar alternativas que impeçam novas ocorrências na sistemática de distribuição e controle dos Vales Alimentação.	19871.000019/99-75	Encerrado. A autoridade instauradora concluiu que os responsáveis pela guarda dos vales- alimentação não agiram de forma imprudente, negligente ou com impecunia. Este fato retirou, sob sua ótica, a responsabilidade pelo furto em questão.
GLPAE	DS-009/99	Apurar as causas e responsabilidades pelo extravio de Bens Patrimoniais não localizados por ocasião do Inventário Patrimonial de abril/1999, conforme relatório do SIADS - BENS NÃO LOCALIZADOS	19871.000042/99-97	Encerrado. Os bens foram localizados. A Comissão sugeriu medidas para a melhoria do controle interno.

• ATENDIMENTO AO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (T.C.U.).

a) Ofício Serpro DS nº 004/1999, de 21/01/1999.

Envia ao Secretário de Controle Externo da 8ª SECEX/T.C.U., a manifestação conclusiva da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN/MF, constante do Ofício nº 1672/MF, de 22/12/1998, inclinando-se favoravelmente quanto à aplicação correta pelo Serpro das Leis Orçamentárias anuais sobre as leis de diretrizes orçamentárias, assistindo-lhe razão por ser obediente como aplicador da Lei, na forma mencionada no item 12 do Ofício retrocitado. Tal

informação serviu de subsidio para eliminação de questões que estejam interferindo no encaminhamento para aprovação dos demais processos de prestação de contas do Serpro, pendentes naquela Secretaria.

b) Ofício Serpro CD/AUDIG nº 071/1999, de 05/02/1999.

Prestou à 8ª SECEX/T.C.U., o atendimento de solicitação verbal quanto a remessa das autorizações internas e externas para a aplicação do Plano de Desligamento Voluntário da Empresa/1998, a fim de subsidiar as análises sobre o Processo de Prestação de Contas do Serpro, referente ao Exercício Social de 1995/1996.

c) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 041/99, de 18/02/1999.

Comunica ao Serpro que no processo que trata de representação formulada pela empresa MULT MÓVEIS LTDA, relativa a Concorrência nº 12.0021/97 realizada pelo Serpro, a mesma foi considerada improcedente e os autos do processo TC-000.726/98-2 foram arquivados, com fulcro no parágrafo 4º do artigo 37-A da Resolução nº 77/96.

d) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 252/99, de 08/06/1999.

Apresenta ao Serpro a equipe de auditores designada pela Portaria/T.C.U. nº 06, de 09/06/1999, para proceder auditoria, durante o período de 14/06 a 20/07/1999, sobre as contratações de bens e serviços de informática (Decisão TCU nº 441/98 - Plenário).

e) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 288/99, de 07/07/1999.

Encaminha ao Serpro, para conhecimento e cumprimento dos subitens 8.1 e 8.2, cópia do Acórdão nº 238/99 (Processo TC - 018.913/96-2), proferido pelo T.C.U. na Sessão Ordinária da 1ª Câmara, de 22/06/1999, bem como dos respectivos Relatório e Voto que o fundamentaram para o julgamento do Processo de Prestação de Contas do Exercício Social de 1995/1996.

O Serpro através dos Ofícios CD/AUDIG nºs: 131 e 135, de 09 e 23/07/1999, respectivamente, realizou entrega à 8ª SECEX/TCU das providências tomadas em atendimento as determinações fixadas pela Egrégia Corte de Contas da União.

f) Ofício SAUDI/T.C.U. nº 011/99, de 13/07/1999.

Comunica ao Serpro que o Tribunal na Sessão de 29/06/1999, da Primeira Câmara, ao apreciar o Processo TC-019.077/96-3, relativo ao levantamento de Auditoria no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE, decidiu determinar ao Serpro:

- 1) dê maior ênfase ao processo de interligação dos dados dos diversos sistemas da Administração Pública Federal, especialmente entre SIAPE e SIAFI, evitando inconsistências entre os dois sistemas;
- 2) aperfeiçoe o controle de qualidade técnica de seus programas de computador, especialmente em relação à legibilidade, utilizando comentários que permitam

identificar a finalidade de variáveis e subrotinas e observando a boa técnica de acoplamento de módulos, com adequada passagem de parâmetros.

Mediante Ofício SERPRO AUDIG/CD nº 159/99, de 25/10/1999, foi providenciada a entrega ao T.C.U. do memorando SUNAR - 042/1999, de 14/10/1999, contendo as providências tomadas pela Empresa no atendimento das determinações supracitadas.

g) Ofício SAUDI/T.C.U. nº 012/99, de 19/07/1999.

Designa Analista para realizar auditoria no Serpro, com vistas à verificação das providências adotadas para a solução do problema relacionado com a chegada do ano 2000 nos sistemas informatizados da Administração Pública Federal.

O Diário Oficial da União - Seção 1 - páginas 163 a 172, de 10/01/2000, publicou a Decisão TCU - Plenário nº 957/99, de 15/12/1999, a qual não contém qualquer restrição sobre o desempenho do Serpro no tratamento da questão BUG-2000.

h) Ofício SERPRO CD/AUDIG nº 138/99, de 02/08/1999.

Envia à 8ª SECEX/T.C.U. cópias dos expedientes dirigidos à Secretaria de Controle Interno do Ministério da Fazenda - Ciset/MF, a fim de serem juntados ao Processo TC - 008.005/1999-0, referente a Prestação de Contas do Exercício Social de 1998, contendo esclarecimentos a respeito das anormalidades relacionadas pela citada Secretaria quando do exame das contas encerradas em 31/12/1998 e enviadas ao Serpro pelo Ofício COAUD/Ciset/MF/Nº 0156/0213, de 10/06/1999.

i) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 384/99, de 21/09/1999.

Comunica ao Serpro acerca de suposta improbidade administrativa dos gestores da Empresa na aquisição de equipamentos de informática da empresa NOVADATA - Sistemas e Computadores S/A, envolvendo também a firma SISMAQ - Comércio e Representação de Máquinas e Sistemas Ltda., que estaria inscrita em dívida estadual, a fim de esclarecer representação proposta pelo Gabinete do Deputado Paulo Jackson - Assembléia Legislativa do Estado da Bahia.

Usando o Ofício DP - 744/1999, de 05/10/1999, o Serpro enviou à 8ª SECEX/T.C.U. todos os esclarecimentos pertinentes ao assunto.

j) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 414/99, de 14/10/1999.

Solicita ao Serpro informações a respeito da evolução histórica dos contratos de consultorias firmados pela Empresa durante o período de 01/01/1997 a 30/09/1999, conforme Decisão nº 508/99 - Plenário, de 04/08/1999.

Todo trabalho e material solicitados foram atendidos pelo Serpro, conforme remessa feita à 8ª SECEX/T.C.U., pelo Ofício DP - 805/1999, de 03/11/1999.

l) Ofício 8ª SECEX/T.C.U. nº 509/99, de 08/12/1999.

Apresenta equipe de auditoria designada pela Portaria nº 60 - SEGECEX, de 29/11/1999, para realizar auditoria nos contratos de consultoria firmados no âmbito do Ministério da Fazenda.

• **ATENDIMENTO À SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO DO MINISTÉRIO DA FAZENDA (CISSET/MF).**

a) Instrução Normativa DTN/Nº 016, de 20/12/1991 - Capítulo 01.00.00 (Organização Básica) - subitem 6.1.2.

Em Atendimento a norma epigrafada, o Serpro procedeu o envio à CISSET/MF dos resumos das ocorrências, recomendações e providências tomadas pelos órgãos auditados durante o período de janeiro a dezembro de 1999, comunicando àquela Secretaria de Controle Interno do Ministério da Fazenda sobre as respectivas quantidades de homens/dias utilizados nos trabalhos de campo e elaboração dos respectivos relatórios:

Período	Expedientes	Homens/Dias
Jan. a março/99	Ofício E.CD/AUDIG-119/99, de 29/04/99	434
Abr. a Junho/99	Ofício E.CD/AUDIG-137/99, de 30/07/99	179
Jul. a Setembr./99	Ofício E.CD/AUDIG-155/99, de 08/10/99	708
Out. a Dezem./99	Ofício E.CD/AUDIG-001/00, de 28/01/00	730
	Total	2.051

b) Instrução Normativa DTN/Nº 016, de 20/12/1991 - Capítulo 5 - Operacionalidade - subitem 5.3.

Por meio do expediente E. CD/AUDIG - 157/1999, de 21/10/1999, o Serpro procedeu a entrega do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAAAI/2000, devidamente aprovado pelo Conselho Fiscal na 9ª reunião, realizada em 22/09/1999, nos termos do subitem 6.2 - IN/STN nº 02, de 15/08/1996.

c) Instrução Normativa DTN/Nº 016, de 20/12/1991 - Capítulo 04.00.00 (Controles Internos) - item 14.

Mediante expediente E.CD/AUDIG - 072/99, de 08/02/1999, a Auditoria Geral procedeu o encaminhamento do "Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna - RAAAI", correspondente ao exercício fiscal encerrado em 31/12/1998, em cumprimento aos termos da norma em referência.

d) Ofício - Circular COAUD/CISSET/MF/Nº 0412/1076, de 12/08/1996.

Com a finalidade de dar conhecimento à CISSET/MF sobre as informações prestadas pela Empresa ao Tribunal de Contas da União (T.C.U.), foram-lhe enviadas as seguintes correspondências:

Ofício AUDIG/CD - 029/1999, de 27/01/1999: Conhecimento sobre os termos do Ofício PGFN/MF nº 1672/MF, de 22/12/1998, contendo a manifestação conclusiva

inclinando-se favoravelmente quanto à aplicação correta pelo Serpro das Leis Orçamentárias anuais sobre as leis de diretrizes orçamentárias assistindo-lhe razão por ser obediente como aplicador da Lei, na forma mencionada no item 12 do Ofício retrocitado.

Ofícios AUDIG/CD - 133 e 136, de 21 e 28/07/1999: Atendimento sobre as providências tomadas pelo Serpro quanto as determinações fixadas pelo Acórdão nº 238/99 - TCU - 1ª Câmara, quando do julgamento do Processo de Prestação de Contas relativo ao Exercício Social de 1995/1996.

Ofício AUDIG/CD - 156/1999, de 21/10/1999: Levando ao conhecimento da Ciset/MF sobre a resposta feita junto a 8ª SECEX - T.C.U. relativa as informações e documentos solicitados pelo Ofício nº 384/99, de 21/09/1999, sobre suposta impropriedade administrativa dos gestores do Serpro na aquisição de equipamentos de informática da empresa NOVADATA - Sistemas e Computadores S/A, envolvendo também a firma SISMAQ que estaria inscrita em dívida estadual.

Ofício CD/AUDIG - 160/1999, de 25/10/1999: Conhecimento sobre o atendimento ao T.C.U. da comunicação feita através do Ofício SAUDI nº 011/99, de 13/07/1999 (Processo TC nº 019.077/96-3- Levantamento de auditoria no Sistema SIAPE).

e) Ofício COAUD/CISSET/MF/Nº 0096/0134, de 19/04/1999.

Solicita ao Serpro o encaminhamento de cópia dos documentos integrantes dos contratos firmados com a firma TBA Informática Ltda., a fim de realizar trabalhos conjuntos de auditoria com a Ciset/MPAS, no período de 14/04 a 30/04/1999.

Mediante Ofício DP - 266/1999, de 20/04/1999, o Serpro enviou pasta-síntese do processo relativo ao contrato firmado entre a Empresa e a TBA Informática Ltda., contendo também quadros demonstrativos e análises complementares.

f) Ofício COAUD/CISSET/MF/Nº 0039/0057, de 22/02/1999.

Solicita a apresentação, até 10/03/1999, de informação acerca da existência, na âmbito do Serpro, de eventuais situações de acumulação remunerada de emprego público de servidores da Empresa ocupantes de função, com o cargo de Juiz Classista da Justiça do Trabalho.

Através do Ofício DIRET - 063/1999, de 09/03/1999, o Serpro informou que atualmente nenhum empregado lotado na Empresa exerce acumulação remunerada de emprego público com o cargo de Juiz Classista da Justiça do Trabalho.

g) Ofício COAUD/CISSET/MF/Nº 018/029, de 03/02/1999.

Para cumprimento da missão de proceder auditoria sobre a Prestação de Contas do Serpro, relativa ao Exercício Social de 1998, designou equipe composta dos servidores Péricles Francisco A. Magalhães, Márcio de Aquino Terra e Maria Cristina Ferreira do Monte.

O resultado dos trabalhos foi enviado ao Serpro pelo Ofício COAUD/CISSET/MF/Nº 0156/0213, de 10/06/1999, contendo o Certificado de Auditoria nº 30746, de 18/04/1999,

opinando pela Regularidade, com ressalvas, da gestão dos administradores, cujos esclarecimentos foram prestados pela Empresa através dos Ofícios CD/AUDIG n°s: 132/1999, de 20/07/1999 e DP - 545/1999, de 22/07/1999.

Ainda, em relação as ressalvas, o Presidente do Conselho Fiscal do Serpro emitiu carta datada de 28/06/1999, consultando a Ciset/MF sobre os registros feitos quando da análise procedida sobre o processo licitatório n° 19863.00008/98-95, sendo atendido pela NOTA DIOPE/COAUD/CISSET/MF/N° 006/1999, de 02/07/1999.

h) Ofício COAUD/CISSET/MF/N° 297, de 16/08/1999.

Solicita ao Serpro informações pertinentes a contratação de consultores independentes via organismos internacionais (ex.: PNUD, OPAS, IICA, UNESCO, FAO, BIRD, JICA, etc.), entre 30/09/1998 a 31/07/1999.

O Serpro atendeu a solicitação enviando as informações pelo Ofício DP - 651/1999, de 31/08/1999.

i) Ofício COFIC/CISSET/MF/N° 312, de 19/08/1999.

Solicita a apresentação, até 26/08/1999, de informações atualizadas acerca das medidas tomadas pelo Serpro para sanar impropriedades detectadas no Sistema de Arrecadação de Tributos Federais, conforme Decisão n° 669/95 - T.C.U. - Plenário, de 12/12/1995, publicada no D.O.U., de 28/12/1995.

O Serpro encaminhou os esclarecimentos à Ciset/MF, através do Ofício DP - 635/1999, de 27/08/1999.

j) Ofício COAUD/CISSET/MF/N° 388, de 08/11/1999.

Apresenta equipe de auditoria para realizar exames de acompanhamento no Serpro, no período de 10 a 30/11/1999.

l) Ofício COAUD/CISSET/MF/N° 0358, de 15/10/1999.

Solicita ao Serpro informações a respeito dos contratos de consultoria (e outros instrumentos congêneres), vigentes no período de 01/01/1997 a 30/09/1999.

Mediante Ofício DP - 806/1999, de 03/11/1999, o Serpro procedeu a entrega, através de disquete, de todos os formulários preenchidos conforme o pedido feito pela Ciset/MF.

• RELATO SOBRE A FISCALIZAÇÃO E O CONTROLE EXERCIDOS SOBRE O SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO.

Durante o período de janeiro a dezembro/1999, o Serpro, na qualidade de principal entidade patrocinadora do Fundo em referência, conforme dispõe o parágrafo primeiro - artigo 2° - Deliberação n° 16/77, do Conselho Diretor, passou a contribuir com a taxa de 13,1705 % (Norma Funcional SUPGF n° 7114.00.01 - subitem 4.5) sobre a remuneração mensal dos

empregados participantes do respectivo plano de benefícios, em atendimento ao parágrafo único - artigo 2º - Lei nº 8.020, de 12/04/1990, e regulamento firmado pelo Decreto nº 606, de 20/07/1992, artigo 2º, conforme aprovação da Secretaria de Previdência Complementar (SCP/MPAS) constante do Ofício nº 638/SCP/CGRA/COA, datado de 25/09/1997, que acolheu o disposto no item 5 da Informação nº 002/COGEF/SPO/SE/MF, de 20/05/1997 e Decisão SEST/MPO - 262/97, de 25/08/1997.

Os repasses financeiros da entidade patrocinadora para o Fundo epigrafado, condicionados a contribuição descrita no parágrafo anterior e realizados durante o Exercício Social de 1999, respeitaram a diretriz fixada no Inciso II - artigo 23 da Lei nº 9692, de 27/07/1998 (Lei das Diretrizes Orçamentárias para 1999), como pode-se notar no demonstrativo existente nas "Notas Explicativas" ao Balanço Patrimonial do Serpro, apurado em 31/12/1999.

Relativamente aos trabalhos de auditorias e outros exames realizados durante o período de janeiro a dezembro de 1999, foram feitas inspeções de rotina nos controles internos do SERPROS - Fundo Multipatrocinado, quer no atendimento a Lei nº 6435, de 15/07/1977, bem como decorrentes de exigências estatutárias (Conselho Fiscal), assim distribuídas:

a) Auditoria Externa Independente (Lei nº 6435/1977 - artigo 47).

Trevisan Auditores Independentes, empresa contratada para a realização dos exames das demonstrações contábeis do ano de 1999 e cálculo das Reservas Matemáticas, sendo responsável pela expedição de Certificado de Auditoria integrante do processo de prestação de contas do SERPROS, correspondente ao Balanço Patrimonial apurado em 31/12/1999.

b) Procedimentos Atuariais (Lei nº 6435/1977 - artigo 43).

Trabalhos realizados pela Assessoria atuarial interna do Fundo, a qual passou ser a responsável pelos cálculos e acompanhamento das Reservas Matemáticas de Benefícios Concedidos e a Conceder e, ainda, pela emissão do Parecer Atuarial sobre o Balanço Patrimonial do SERPROS levantado em 31/12/1999.

c) Conselho Fiscal (artigo 21 do Estatuto vigente).

Responsável pelos exames mensais dos demonstrativos financeiros, bem como da documentação administrativa que respaldou suas aprovações e/ou solicitações de providências necessárias ao aprimoramento dos controles internos, devidamente registradas em Atas.

d) Auditoria da principal entidade patrocinadora (Serpro) - Lei nº 6435/1977 - artigo 35 - Inciso II - alíneas C e D - parágrafo primeiro.

Durante o período de janeiro a dezembro/1999, foi realizada auditoria pela mencionada patrocinadora nos controles internos do SERPROS - Fundo Multipatrocinado, no cumprimento da Lei em referência, prevista no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAAAI/1999. A análise realizada pelos auditores observou o processo por amostragem e abrangeu a verificação dos supracitados controles internos entre junho/1998 a junho/1999, não sendo registrado qualquer fato que viesse comprometer o desempenho da administração da Entidade.

4.5. - SEGURIDADE SOCIAL

O Instituto de Seguridade, instituído pelo SERPRO para gerir planos de concessão de pecúlios, rendas e benefícios suplementares à Previdência Oficial, obteve aprovação de seu novo estatuto por parte da Secretaria de Controle das Estatais e da Secretaria de Previdência Complementar. Esse novo estatuto introduz alterações significativas em sua forma de atuar, e, por isso, o Instituto passou a denominar-se SERPROS - Fundo Multipatrocinado. Essa medida objetiva reduzir a dependência de um único patrocinador, de gerir simultaneamente diversos planos de benefícios, além de preparar para as tendências da reforma previdenciária e obter melhor performance em cada plano, com a diluição dos custos administrativos. Já implantado o novo estatuto, buscam-se novas patrocinadoras.

Sob o enfoque norteador do novo estatuto, foi aprovado o Regulamento Básico, com o fim de estabelecer direitos e obrigações das patrocinadoras, participantes e beneficiários do SERPROS - Fundo Multipatrocinado.

Na relação com a patrocinadora SERPRO, foi aprovado o Regulamento Complementar que normaliza o Plano de Benefícios SERPRO II, com importantes inovações no custeio do plano: as contribuições passam a ser definidas com base nos benefícios esperados (contribuição definida) e as patrocinadoras e participantes concorrerão de forma paritária na composição do fundo.