

Relatório de Gestão do SERPRO Janeiro a Dezembro 2002

1.0. APRESENTAÇÃO	3
2.0. ORGANIZAÇÃO	5
2.1. <i>Estrutura Organizacional</i>	6
2.2. <i>Modelo da Organização e Gestão</i>	7
3.0. ATIVIDADES	8
3.1. <i>Direcionamento Estratégico</i>	9
3.2. <i>Gestão da Qualidade</i>	10
3.3. <i>Gestão do Conhecimento</i>	12
3.4. <i>Segurança do Negócio</i>	14
3.5. <i>Projeto de Modernização de Desenvolvimento de Soluções – PmoD</i>	16
3.6. <i>Programa SERPRO de Aperfeiçoamento em Desenvolvimento Empresarial – PROEMP</i>	19
4.0. GESTÃO EMPRESARIAL	21
4.1. <i>Análise Econômico-Financeira</i>	22
4.2. <i>Gestão de Negócios</i>	27
4.3. <i>Gestão de Infra-estrutura</i>	65
4.4. <i>Consultoria Jurídica e Auditoria</i>	102
4.5. <i>Seguridade Social</i>	108

Apresentação

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, alterada pela Lei n.º 5.615, de 13 de outubro de 1970, dando cumprimento ao disposto no Art. 19 da Instrução Normativa SFC/MF nº 02, de 20 de dezembro de 2000, da então Secretaria Federal de Controle Interno do Ministério da Fazenda, elaborou o presente Relatório de Gestão da Empresa, inerente ao exercício de 2002.

Conforme seu Estatuto Social, aprovado pelo Decreto nº 3.972, de 16 de outubro de 2001, o SERPRO tem por objetivo a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, incluindo as atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagens, que sejam requeridas, em caráter limitado e especializado, para a realização dos referidos serviços, e a prestação de assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade, com atuação em todo o território nacional, e com prazo de duração indeterminado.

O SERPRO é mantido com receitas provenientes de contratos de prestações de serviços realizados junto ao seu segmento de mercado e de transferências do Orçamento Geral da União – OGU.

Organização

2.0. ORGANIZAÇÃO

2.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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. Diretor-Presidente do SERPRO, que substituirá o Presidente do Conselho, nas suas faltas e impedimentos eventuais; e
- III. um membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão” (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 Estatuto).

“Os membros do Conselho Diretor serão designados pelo Ministro de Estado da Fazenda” (§2º do Art. 6º do Estatuto).

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

- um Diretor-Presidente;
- um Diretor-Superintendente; e
- 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).

“**CONSELHO FISCAL** - Órgão de fiscalização, constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, designados 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 representante do Tesouro Nacional, nos termos da legislação em vigor” (§ 1º do Art. 14 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, interagem 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, pela Consultoria Jurídica - COJUR, pela Ouvidoria Geral, pela Coordenação de Pesquisa e Investigação – COPIS, com mandato de 2 anos, admitindo-se a recondução por mais um período, e pela Coordenação de Comunicação Empresarial – COEMP.

2.2. MODELO DA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

O Modelo Conceitual da Organização e Gestão do SERPRO foi instituído em 1997, com a finalidade de assegurar o foco no cliente, a qualidade nos serviços, a satisfação e motivação dos empregados, o equilíbrio econômico e a gestão do conhecimento. É utilizado como base norteadora para a construção da estrutura da Empresa e orientador das demais atividades de seu funcionamento.

A Diretoria atua de forma colegiada e se caracteriza pelo compartilhamento da responsabilidade por ações e decisões, alavancando o conhecimento disponível, para melhoria da qualidade da gestão, incentivando a integração de esforços.

A Unidade de Processos Corporativos – UC tem por finalidade apoiar a ação da Diretoria Colegiada nos assuntos que são comuns a toda a Organização. Seu principal objetivo é garantir a evolução permanente da Empresa, formulando e controlando o cumprimento de políticas; concentra-se no planejamento, no controle e nas avaliações corporativas, para dar suporte às ações estratégicas da Diretoria.

A abordagem do Modelo Organizacional é feita a partir dos processos que têm origem e destino final nos clientes da Empresa. Neste sentido, as Unidades de Negócio – UN são responsáveis pela geração e comercialização dos produtos e serviços do SERPRO, dentro do escopo previsto na sua Missão, englobando informação, sistemas de informação e serviços de informática.

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 unitários. Os serviços das Unidades de Infra-estrutura são comercializados exclusivamente pelas Unidades de Negócio. Ambos os grupos de Unidades atuam com autonomia intensamente relacionada com a responsabilização por resultados.

Atividades

3.0 - ATIVIDADES

3.1. DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O direcionamento estratégico do SERPRO de 2002, processo pelo qual são definidas todas as orientações de funcionamento empresarial, tem como base os seguintes componentes: visão, missão, negócio, fatores críticos de sucesso, valores, produtos e serviços e premissas. Encontra-se representado pelas diretrizes empresariais desdobradas em metas com indicadores de desempenho correspondentes, organizados com o foco nos resultados relativos aos segmentos de clientes e mercado, financeiros, pessoas, fornecedores, processos de produto, sociedade e processos de apoio e organizacionais.

As metas estabelecidas para 2002, foram agrupadas pelas áreas de resultados, bem como pelos processos corporativos, apresentando em 31 de dezembro, as seguintes realizações:

METAS	INDICADORES	REALIZAÇÃO
CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL		
GCO.M1-Capacitar, até dezembro de 2002, no mínimo 50% dos profissionais de atendimento do SERPRO, incorporando o novo perfil; e	GCO. IM1- Índice de profissionais de atendimento com o novo perfil incorporado; e	Suspensa por restrição orçamentária
GCO.M2- Realizar, até novembro de 2002, a capacitação dos profissionais do desenvolvimento de soluções necessária ao processo de avaliação CMM Nível 2 de 2002.	GCO.IM2-Índice de capacitação dos desenvolvedores de soluções CMM Nível 2 de 2002.	Meta atingida: 771 profissionais capacitados. Resultado esperado: 646 desenvolvedores
GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO		
GES.M1-Obter, em 2002, a razão receita/custo de pelo menos 1; e	GES.IM1a - Índice de rentabilidade	Desempenho do Serpro de 1,14 (inclui stac, soape e pse), supera a meta em 0,14.
GES.M2-Ter, em 2002, pelo menos, 90% do valor faturado recebido em até 30 dias.	GES.IM2 - Índice de recebimento	A realização de 95,29% supera a meta em 5,29%.
LOGÍSTICA, ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA		
LOE.M1-Obter, em 2002, o cumprimento dos Acordos Operacionais de Serviço (AOS) estabelecidos para aquisição e contratação de bens e serviços em pelo menos 95% dos casos.	LOE.IM1-Índice de cumprimento dos AOS na contratação de bens e serviços.	Do total de contratos avaliados, 97,14% cumpriram os AOS estabelecidos.
LOE.M2-Obter, em 2002, custos de administração de até 15% da receita operacional (produzido).	LOE.IM2-Índice de custo de administração relativo à receita operacional (produzido).	O resultado de 12,45% atingiu o esperado.
PESSOAS E COMUNICAÇÃO INTERNA		
PCI.M1-Atingir, em 2002, pelo menos o nível de 70% de satisfação dos empregados.	PCI.IM1-Índice de satisfação dos empregados.	Desempenho Serpro de 67,84%
RELACIONAMENTO COM CLIENTE E COMUNICAÇÃO EXTERNA		
CCE.M1- Firmar Acordo de Níveis de Serviço – ANS em 100% dos contratos;	CCE.IM1-Índice de estabelecimento de ANS;	O índice de 56,66% dos contratos com ANS representa 97% da receita contratada.
CCE. M2 – Aumentar em 2002, em pelo menos 5% a participação do SERPRO nos orçamentos dos Ministérios da Fazenda e Planejamento em tecnologia da informação, em relação ao total do exercício de 2001;	CCE.IM2- Índice de crescimento na participação de mercado;	O resultado de 8% supera a meta definida.
CCE.M2a – Elevar em 2002, em pelo menos 25% a receita da prestação dos serviços E-GOV, em relação ao ano de 2001;	CCE.IM2a-Índice de crescimento da receita dos serviços E-GOV;	Desempenho do Serpro de 13,70%.
CCE.M3-Alcançar, em 2002, índice de satisfação dos Clientes com o SERPRO, em	CCE.IM3a - Índice de satisfação relativa dos clientes;	Reprogramada para 2003.

nível superior aos demais fornecedores;	CCE.IM3b - Índice de insatisfação relativa dos clientes;	Reprogramada para 2003.
CCE.M4- Implantar, pelo menos 3 (três) soluções com Arquitetura Tecnológica de Integração de Dados, para permitir as decisões estratégicas do Governo	CCE.IM4 – Índice de implantação das soluções de integração de dados;	15 soluções implantadas superando a meta estabelecida
CCE.M5-Implementar a interface Web em pelo menos 3 Sistemas Estruturadores; e	CCE.IM5- Índice de implementação de interface WEB; e	Implantadas 23 soluções superando a meta definida.
CCE.M6-Implementar a tecnologia de Certificação Digital nos Serviços Web, para pelo menos 3 clientes.	CCE.IM6 - Índice de implementação de tecnologia de Certificação Digital WEB.	Desempenho Serpro de 3 Certificações atingiu a meta.
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES		
RFO.M1-Elevar para 100% o cumprimento dos níveis dos serviços contratados com os fornecedores, até 31 de dezembro de 2002.	RFO.IM1-Índice de cumprimento dos níveis de serviço contratados.	Desempenho Serpro de 93,93%.
SEGURANÇA DO NEGÓCIO		
SNE.M1 Implantar, até dezembro de 2002, sistemática para elaboração do plano de continuidade de negócios do Programa de Segurança do SERPRO – PSS; e	SNE.IM1-Índice de implantação dos requisitos da sistemática de continuidade de negócios;	Em média 49% dos requisitos da sistemática foram implantados.
SNE.M2 – Implantar, até dezembro de 2002, sistemática para classificação da informação do Programa de Segurança do SERPRO – PSS.	SNE.IM2-Índice de implantação da sistemática para classificação da informação.	Reprogramada para 2003.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
TIN.M1- Aumentar, até dezembro de 2002, a eficácia da construção de soluções e da infraestrutura tecnológica em pelo menos 10% do referencial de mercado;	TIN.IM1a.- Índice de evolução da eficácia de TI- Construção de soluções; TIN.Im1b – Índice de evolução da eficácia de Infra Estrutura Tecnológica;	Reprogramada para 2003. Reprogramada para 2003.
TIN.M2-Implantar administração remota em pelo menos 30% das redes locais dos clientes; e	TIN.IM2 – Índice de implantação de administração remota;	166 redes locais de 884, perfazendo 18,8% de Administração Remota.
TIN.M3-Expandir os serviços e a infra-estrutura da Rede de Comunicação Serpro para atender em pelo menos 70% das demandas do BrasilGov.	TIN.IM3a – Índice de expansão dos serviços e infra-estrutura de rede; e TIN.IM3b – Índice de atendimento das demandas do BrasilGov.	Infra-estrutura atualizada em 100% das necessidades. Suspensa por restrição orçamentária.
QUALIDADE EMPRESARIAL		
QEM.M1- Obter uma evolução anual de 10% na escala de pontuação do PNQ.	QEM IM1- Índice de evolução de qualidade.	Alcançado índice 8,61% de evolução.

3.2. GESTÃO DA QUALIDADE

As organizações mudam ou evoluem não apenas em função do meio externo, mas por si próprias ou para si próprias (auto-organização) em função da sua capacidade cognitiva (capacidade de aprendizado sobre si e sobre o ambiente) ou das suas contradições estruturais (dialética).

Todo progresso costuma ocorrer quando um conjunto de paradigmas é desmantelado por novas evidências que criam novas hipóteses e, evidentemente, novos paradigmas. É exatamente o que decorre quando a transformação se inicia e quando os processos organizacionais e normativos necessitam ser repensados, uma vez que os seus objetivos, abrangência e operacionalizadores sofrem significativas mudanças.

Em 1995, por decisão do Diretor-Presidente, a Qualidade foi o caminho adotado para dar conseqüência ao processo de Transformação Empresarial que o SERPRO iniciou à época, mediante a adoção dos Critérios de Excelência da Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade – FPNQ, considerados referência classe mundial.

Naquele momento, a solução principal desejada era de governabilidade e governança do Processo de Transformação Empresarial, para o qual a sistematização obtida por meio da Qualidade Empresarial contribuiu efetivamente.

No primeiro trimestre de 1996, realizou-se a primeira avaliação das Unidades de Gestão segundo a ótica dos Critérios da FPNQ, quando se instituiu o Prêmio SERPRO da Qualidade – PSQ, que conferiu às Unidades da Empresa o reconhecimento institucional de melhor desempenho. Esse exercício de avaliação e aprendizado organizacional são praticados desde então, em ciclo anual, passando a integrar a cultura da Empresa, desempenhando um importante papel na estratégia de convencimento das lideranças no que diz respeito ao aperfeiçoamento do estado da arte da gestão.

O Processo Qualidade Empresarial, da Unidade Corporativa, teve a incumbência de coordenar a implantação do Prêmio SERPRO de Qualidade – PSQ, monitorando resultados e disseminando a cultura da excelência.

Após um período de desenvolvimento e maturidade, propiciado por diversos Ciclos de Premiação, surgiu, naturalmente, a necessidade de atingir um novo patamar de evolução, entendendo-se que Qualidade não era tão somente sistematização de processos, mas sim, e fundamentalmente, a busca pela Excelência do Desempenho.

Por este motivo, em 2002, fez-se necessário uma mudança que promovesse a renovação, a qual apontou para a simplificação do Processo de Avaliação, gerando benefícios como a conscientização e comprometimento do corpo gerencial com a Qualidade da Gestão, o incentivo a cultura de medição, a intensificação do foco em resultados e a identificação das práticas mais relevantes de cada Unidade, visando o compartilhamento destas a nível corporativo.

A mudança de paradigma da “Gestão de Qualidade” para “Qualidade da Gestão”, direcionou o Ciclo 2002 para uma reflexão estratégica de cada Unidade, envolvendo diretamente o corpo gerencial e formadores de opinião numa Auto-Avaliação, promovendo ainda a implementação do Plano de Melhorias, instrumento de insumo para o Planejamento Estratégico da Empresa.

O Processo Qualidade Empresarial também elaborou e implementou a Política da Qualidade Empresarial, bem como o projeto relativo a Avaliação de Processos Produtivos em Serviços, que incluiu atividades relacionadas à assimilação da metodologia Seis Sigma.

3.3. GESTÃO DO CONHECIMENTO

Como estratégia empresarial para preservação e evolução do principal ativo das Organizações no Século XXI, o conhecimento, o SERPRO está investindo no seu Processo de Gestão do Conhecimento e da Aprendizagem Organizacional – GCO. Esse processo, por sua importância atual, foi estruturado por meio de estratégias corporativas, a partir de pesquisas científicas, aquisição de conhecimentos acadêmicos, estudos de experiências de mercado e da análise das necessidades específicas do SERPRO.

A estruturação do Processo SERPRO de Gestão do Conhecimento e da Aprendizagem Organizacional consiste da formulação de um conjunto de Políticas, Diretrizes e Práticas Empresariais, destinadas à identificação do conhecimento estratégico ao funcionamento e à continuidade dos negócios da Organização e sua respectiva preservação e evolução.

A evolução e preservação do conhecimento organizacional do SERPRO consideram dois segmentos básicos: sistematização do conhecimento e gestão de competências. Essa estratégia visa, ainda, a segurança do conhecimento necessário à continuidade e evolução dos serviços prestados aos clientes do SERPRO.

O Processo Gestão do Conhecimento na sua concepção faz parte integrada da visão estratégica da alta liderança da empresa com os demais programas corporativos da organização, tais como: Segurança do Negócio, Modernização do Desenvolvimento de Soluções e Qualidade Empresarial.

No ano 2001 buscou-se o início das práticas previstas na Política de GCO visando a sedimentação do Processo de Gestão do Conhecimento e da Aprendizagem Organizacional. Nesse ano de 2002, como destaque, podemos citar o programa Semana do Conhecimento, aprovado pela Diretoria, que procurou levar, de viva voz, a todas as regionais do SERPRO as práticas e projetos sob a coordenação do processo Gestão do Conhecimento e Aprendizagem Organizacional, bem como a divulgação dos demais processos Estratégicos da empresa. Além dos trabalhos de sensibilização e comunicação desenvolvido na Semana do Conhecimento, destacamos várias ações alinhadas ao Processo de GCO, a saber:

- início da adequação do perfil do profissional de desenvolvimento da empresa;
- uso ampliado do Portal Corporativo SERPRO, como suporte às comunidades de conhecimento, sendo hoje mais de 73 comunidades com envolvimento de 3.860 colaboradores. Existe atualmente 1957 conteúdos contribuídos no Portal;
- implantação da versão 2 da ferramenta de Ensino à Distância para uso interno, totalizando mais de 2.827 empregados aprovados em 21 cursos realizados;
- implantação de um módulo da Escola Virtual do SERPRO, usando a tecnologia de comunicação via satélite, a partir de setembro/2002 como projeto piloto em Brasília, com 125 alunos participantes até novembro/2002;
- manutenção do Sistema Perfil para mapeamento das competências dos empregados, estando com 78,9% de empregados com currículos atualizados;
- realizados em torno de 10 eventos de manutenção da Árvore SERPRO de Conhecimento que apoiam o mapeamento de competências institucionais, totalizando 3 macro-processos, 25 temas, 171 ramos e mais de 1.500 assuntos estruturados na árvore de conhecimento;
- desenvolvimento de um Workshop de nivelamento de conhecimento sobre o processo de GCO disponível no Portal para todos os representantes das Unidades de Gestão da empresa;

- compartilhamento de conhecimentos com a sociedade com a realização do Dia do Conhecimento previsto no evento Semana do Conhecimento Estratégico realizado nas 10 Regionais e Sede no período de março a dezembro/2002, com a participação de 2.540 pessoas, sendo 203 convidados de 74 empresas parceiras, clientes, fornecedores e entidades de ensino PFN, Consist, Anvisa, Porto Digital, 7ª ICFEX, DTS, CGU, Aeronáutica, UFPE, Secretaria de Administração/Recife, Perdigão S.A., Bompreço, GRA/MF, Reciprev, Cetead, Senai/Cetind, FTC, GET Sistema, Performance Alliot Brasil, ABIN, Centresaf/BA, PGFN/Ilhéus, PUC/RS, Tecnocoop, IBGE, Procergs, Talia Advogados, Giroflex, SRF, UFGRS, SRF/RS, PRFN, Infraero, BB, 3º ICFEX, SRRF, Esaf, DRJ/BLM, Prodepa, Carci/PA, Fiel Vigilância, Serling Ltda., Exército, Museu Emilio Goeldi, SRF/Alf, SINDPD/PA, GRA/PA, Amazonia Celular, Dataprev, Secrel, BNB, Petrobrás, Furnas, Gerdau, Centresaf, UFMG, Sebrae/BH, Celepar, MP, Emat, PUC/PR, Prolan, HP, SAP, Sebrae/SP, Correios, SPU/MP, PGFN, CEF, TCU, CJF, Unienge, Carci, UFC e aposentados convidados;
- envolvimento dos gerentes regionais e dos representantes das Ações Corporativas em Nível Regional - ACNR, por meio de palestras e participação no evento Semana do Conhecimento Estratégico em cada Regional;
- aproveitamento do programa SUCEDER a partir de uma melhor prática para planejamento da passagem/compartilhamento dos conhecimentos críticos da empresa daqueles profissionais que estão por se desligar da empresa em todas as Unidades Empresariais;
- realização de programas de educação corporativa relativos à: aperfeiçoamento em línguas, pós-graduação, mestrado e doutorado, atingindo 59 empregados;
- realização de palestras externas para clientes e parceiros, em workshop, reuniões, seminários e congressos, para apresentação do Case SERPRO de Gestão do Conhecimento, promovendo a imagem institucional da empresa para mais de 60 empresas e participação de mais de 3.600 pessoas;
- análise sistemática das normas vigentes na empresa face ao novo enfoque da Política de GCO, em realização pela SUPGP principalmente;
- treinamento de mais de 190 Gestores de Conteúdo, de todas as Regionais em eventos realizados no RJ, SP e BSB;
- estudos e incentivo às práticas de comunidades, com a elaboração de pesquisa situacional;
- avaliação da Propriedade Intelectual para a adequação ao Portal Corporativo;
- planejamento da verificação de conformidade das ações de GCO pela Auditoria;
- realizados ciclos de melhorias do Portal Corporativo SERPRO, a partir de sugestões dos usuários;
- em estudo o novo Mapeamento de Processo – GCO;
- em estudo uma Pesquisa situacional do GCO no SERPRO;
- incluídos indicadores de GCO no PSQ e no Planejamento Estratégico, permitindo uma maior integração entre os processos corporativos;
- mais de 90% dos 2.540 participantes avaliaram como satisfatório ou muito satisfatório o evento Semana do Conhecimento Estratégico;
- realização de estudos para elaboração de um modelo de milhagem para o Portal, visando destacar e reconhecer os profissionais que mais contribuirão com a Política GCO; e

- publicação de artigos científicos sobre o case SERPRO de Gestão do Conhecimento nos eventos ISKM-PUC/PR e KM Brasil(SBGC/SP).

Outros indicadores obtidos em 2002 por esse evento corporativo, apoiado pelas regionais, que procuram traduzir o que ele representou:

Horas de palestras em todas as regionais

- Cerca de 160 horas de evento.
 - Internas - 116 horas;
 - Externas - em torno de 40 horas.
- Quantidade de palestrantes - cerca de 30 externos e 14 internos.

Envolvimento e nível de participação das pessoas

- Workshop - 1.290 participantes - média de 129 participantes por regional;
- Dia do Conhecimento - 1.250 participantes - média de 125 participantes por regional;
- Média de 254 participantes por regional no evento Semana do Conhecimento;
- Total geral 2.540 participantes.

Indicadores de recursos gastos e economizados

- Gasto total: R\$ 70.700,00 (incluindo os 3 treinamentos de Gestores de Conteúdo);
- Custo médio por regional: R\$ 7.070,00 (incluindo os gastos com o deslocamento de Gestores de Conteúdo de outras regionais para RJ, SP e BSB);
- Custo médio do evento por participante: R\$ 28,00;
- Economia potencial por participante do evento, considerando o custo médio de um evento externo (R\$ 600,00) foi de R\$ 572,00;
- Economia potencial total de todos os participantes (2.540 x R\$ R\$ 1.452.880,00).

Nível de compartilhamento com os clientes, parceiros e sociedade em geral

- Empresas (clientes, fornecedores, universidades, parceiros) participantes na Semana do Conhecimento:
 - Em torno de 74 empresas participantes; e
 - Em torno de 203 participantes externos.

3.4. SEGURANÇA DO NEGÓCIO

O processo corporativo Segurança do Negócio foi estruturado para direcionar e controlar as ações de segurança que visam a proteção das informações, sistemas de informação e os serviços de informática, dos diversos tipos de ameaças, para minimizar danos ao negócio e garantir sua continuidade, maximizando o retorno dos investimentos e as oportunidades de negócio.

Para atingir este objetivo foi desenvolvido o Programa de Segurança do SERPRO – PSS, que é um conjunto de definições, orientações, metodologias e atribuições que visam estabelecer o gerenciamento da segurança no SERPRO, para atender as orientações da Política Corporativa de Segurança do Negócio - PCSN. É o modelo de gestão de segurança que, lançado em 1997 e revisado em 2001, teve sua consolidação efetivada em 2002. Para tanto, cerca de 14 documentos normativos foram emitidos.

O PSS é acompanhado e controlado pelo Processo Segurança do Negócio, da Unidade Corporativa – UC, sendo que a responsabilidade pela segurança propriamente dita, é de cada Unidade, conforme sua área de atuação. Como parte da consolidação das rotinas do PSS, destaca-se o papel da Auditoria Geral – AUDIG, na qualidade de responsável pela verificação periódica do cumprimento das práticas do PSS pelas Unidades. Em 2002 foram realizadas 26 auditorias do PSS, totalizando 40 desde 2001.

A forma de gestão prevista no PSS utiliza o Comitê de Segurança do SERPRO como ponto central. O Comitê é coordenado pela UC e possui representantes designados de todas as áreas da empresa. Nas reuniões mensais do Comitê são discutidos os assuntos de interesse corporativo, havendo a disseminação e troca de experiências entre as Unidades, com média de participação de 76% das Unidades. Em 2002 foram realizadas 14 reuniões, atingindo o total de 45 desde a criação do Comitê em 1998.

Além do Comitê de Segurança, outro resultado visível do PSS é a consolidação da metodologia de Gerenciamento de Riscos Simplificado (GRS) em todas as áreas da Empresa, que tem por objetivo levantar e tratar os riscos relacionados à segurança do negócio. Em 2002 foram realizados cerca de 70 GRS, perfazendo cerca de 130 desde a implantação da metodologia e desencadeando aproximadamente 3.000 ações de segurança. No final de dezembro de 2002 foi implantado o sistema de controle de GRS – o C-GRS, que visa o gerenciamento e acompanhamento das ações geradas.

No ano de 2002, a UC promoveu eventos de conscientização e treinamento corporativos de segurança, a saber: mais de 1.000 empregados compareceram a alguma atividade de conscientização de segurança, atingindo cerca de 2.600 participações desde a implantação do PSS; aproximadamente, 100 empregados foram treinados como facilitadores de GRS, totalizando 170 desde 2001; foram treinados 36 empregados em gestão de segurança (MCSO - Módulo Certified Security Officer), com 27 profissionais certificados, dos quais 56 % são membros do Comitê de Segurança; 5 empregados capacitados no curso de Auditor Líder da BS7799 (Norma Internacional de Segurança da Informação), com 4 profissionais certificados; 2 empregados participaram do curso de CISSP - Certified Information System Security Professional e, juntos com mais 4 empregados, aguardam resultado do exame de certificação; 8 empregados capacitados no produto LDPRS (Software de Registro de Planos de Contingência); e um profissional capacitado em Segurança no Desenvolvimento, sob critérios da norma internacional ISO 15408.

Ainda em 2002, diversas iniciativas de âmbito corporativo foram desenvolvidas. Foi realizada a integração do PSS com o PMoD - Projeto de Modernização do Desenvolvimento, por meio de grupo de trabalho mistos, visando a incorporação dos itens de segurança na metodologia PSDS de desenvolvimento. Foi iniciado o trabalho de elaboração da sistemática de classificação de informações, com a definição de uma minuta da norma para discussão,

visando sua implantação efetiva na Empresa no próximo ano. Foi desenvolvida e adotada na regional São Paulo a sistemática de continuidade de negócios, visando a elaboração e registro de planos de contingência.

3.5. PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES – PMoD

Novas arquiteturas de sistemas de informação, ambientes operacionais mais complexos, pressão do mercado e dos usuários para absorção de novas tecnologias e a rápida obsolescência do conhecimento técnico impõem o aprimoramento dos processos de desenvolvimento de aplicações em menor prazo e custo e maior qualidade.

Assim, o SERPRO mantém em constante evolução o seu Processo de Desenvolvimento de Soluções e, desde 1996, investe em programa de alcance e manutenção de níveis de qualidade e aperfeiçoamento de seus processos. Com base em referencial conceitual e um direcionamento estratégico para o processo de desenvolvimento de soluções, apresentado em 1999 pelo GI Desenvolvimento de Soluções, foi criado em 2000 o Projeto de Modernização do Desenvolvimento – PMoD para implementar o Processo de Desenvolvimento de Soluções e conduzir a Empresa para uma situação de aderência às práticas do CMM (Capability Maturity Model) nível 2 .

Destacam-se entre os principais benefícios decorrentes da implementação do PMoD:

- Para o Cliente:
 - aumento da previsibilidade das estimativas (custo e prazo) e das solicitações atendidas por unidade de tempo; e
 - redução do tempo de entrega de produto, de erros em produção por unidade de tempo, do custo de manutenção corretiva e do custo de projeto.

- Para o SERPRO:
 - padronização e disseminação das melhores práticas;
 - aumento de faturamento e da facilidade de inclusão e mobilidade dos recursos;
 - redução do custo de manutenção corretiva, de retrabalho, de horas-extras e de perdas financeiras e de imagem, em função de um tratamento de risco mais sistemático;
 - aumento da visibilidade do processo de desenvolvimento e de previsibilidade da qualidade dos produtos; e
 - melhor colocação no mercado.

- Para os Técnicos:
 - aumento da satisfação interna, reciclagem técnica/gerencial e papéis e responsabilidades mais claros; e
 - processos mais coerentes e aumento da automação dos processos.

O CMM – Capability Maturity Model ou Modelo de Maturidade da Capacitação classifica as empresas em cinco níveis de "maturidade":

Nível 1(Inicial): o processo de software é caracterizado como aleatório e ocasionalmente até caótico. Poucos processos estão definidos e o sucesso depende de esforços individuais e heróicos. Por definição, todas as empresas não avaliadas estão no nível 1;

Nível 2 (Repetível): os processos básicos de gerenciamento de projetos estão estabelecidos para acompanhar custo, cronograma e funcionalidade. A necessária disciplina de processo está implantada para repetir os sucessos anteriores em projetos similares. Atenção, repetir sucessos e não fracassos! O sucesso passa a depender de um bom gerenciamento;

Nível 3 (Definido): os processos de gerenciamento e de engenharia estão documentados, padronizados e integrados num processo padrão da organização. Todos os projetos usam uma versão customizada aprovada do processo de software padrão da organização para desenvolvimento e manutenção de software. O sucesso passa a depender de bons processos;

Nível 4 (Gerenciado): medições detalhadas do processo de software e qualidade do produto são coletadas. O processo de software e os produtos são quantitativamente entendidos e controlados; e

Nível 5 (Otimização): a melhoria contínua de processo é possível pelo retorno quantitativo dos processos e dos pilotos de idéias e de tecnologias inovadoras.

Com a internalização dos seus conceitos pelo PmoD, o CMM será o balizador do processo de Gestão da Qualidade no Desenvolvimento de Software no SERPRO. Consolida-se uma cultura de melhoria do nível de maturidade de software, entendendo-se que os problemas de desenvolvimento de software não são só tecnológicos, mas gerenciais e organizacionais, exigindo das empresas investimentos no assunto.

Impõe-se prover o conhecimento e experiências necessárias à capacitação do SERPRO na execução das atividades de:

- internalização das práticas do Modelo de Maturidade da Capacitação para Software – CMM, com vistas ao domínio do assunto pelo corpo técnico e gerencial;
- elaboração e definição do macro-processo de desenvolvimento de soluções, com base no modelo CMM;
- elaboração da documentação normativa do processo de desenvolvimento de soluções com orientação no modelo CMM; e
- orientação e acompanhamento dos projetos de evolução de cada Unidade de Gestão, com cerca de 121 práticas, voltadas ao atingimento do nível 2 do CMM.

O principal resultado da superação de tantos desafios em 2002 foi o SERPRO ter sido a primeira empresa pública na América Latina e a 12ª empresa brasileira a obter a qualificação nível 2 do modelo CMM de qualidade de software. Este feito pioneiro estabelece um novo patamar de qualidade para as empresas públicas brasileiras que atuam no segmento de desenvolvimento de software.

O nível 2 do CMM significa que a empresa possui um processo de gerenciamento de projetos de desenvolvimento de software disciplinado, adequado ao seu porte empresarial, e o desempenho das equipes de desenvolvimento é repetível para projetos similares.

A qualificação CMM nível 2 do Serpro foi obtida em 29 de novembro de 2002 pelo Pólo de Desenvolvimento de Soluções da Superintendência de Negócios Administração Tributária –

Sunat em Recife.

Outros Resultados do PMoD

- Definidas e institucionalizadas políticas (Normas Funcionais) para orientar os processos de gestão e engenharia de software;
 - Gestão de Requisitos;
 - Gestão de Projetos;
 - Gestão de Sub-contratação;
 - Gestão de Configuração;
 - Garantia de Qualidade de Software; e
 - Gestão de Ferramentas.
- Definidos e institucionalizados 06 indicadores corporativos do desenvolvimento de soluções; 05 indicadores para acompanhamento do estado de cada área chave de processo; e 04 indicadores de acompanhamento da implantação do PSDS nas UG;
- Elaborada a árvore do conhecimento do desenvolvimento de soluções;
- Realizado workshop nas Regionais do SERPRO sobre os pilares do PMoD: CMM e USDP: 666 Treinandos (24 Horas);
- Realizadas palestras de Sensibilização sobre o PMoD e CMM: 562 Ouvintes (03 Horas);
- Elaborado e implantado o Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções na (PSDS), atualmente em sua versão 2.2;
- Definido o Perfil do Desenvolvedor;
- Definida Base Soluções e Componentes Reutilizáveis;
- Implantação do Servidor Corporativo do Desenvolvimento (repositório de artefatos);
- Realizada a conceituação da fase de Concepção da Solução;
- Implantado o sistema Revisa para acompanhamento das atividades de Garantia da Qualidade de Software no Serpro; e
- Capacitados 771 desenvolvedores em 2002.

Sob a ótica da estrutura organizacional o Projeto SERPRO Gestão de Qualidade de Software – PSGQS objetiva garantir a efetiva utilização do Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções – PSDS em todos os projetos de desenvolvimento de soluções e que as alterações propostas pelas UG sejam repassadas ao CTDES – Departamento de Processos e Engenharia de Software, o qual tem a função de garantir a manutenção e evolução do processo, de forma a preservar o espírito corporativo do PSDS. O processo define quem faz o que, quando e como, e possui arquitetura passível de evolução.

A SUPCT elaborou a especificação e executa o suporte tecnológico necessário à implementação da infra-estrutura de hardware e software necessária à implantação do PSDS - Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções, como suporte à transformação do modelo vigente, visando aumento da qualidade e do desempenho, com redução de tempo de resposta.

As ferramentas de suporte à gestão do PSDS já foram colocadas à disposição dos Gestores e Técnicos do desenvolvimento de soluções das Unidades de Negócio e a inclusão no PSDS das práticas de Segurança para o Desenvolvimento de Soluções para assegurar o

alinhamento com o PSS - Programa Serpro de Segurança, encontra-se em execução.

Principais ações desenvolvidas pela GTS-Infraestrutura para implantação do PSDS

- **Montagem de um Ambiente Corporativo**
 - Repositório central onde as equipes de desenvolvimento podem fazer Gerencia de Configuração de Software, Gerencia de Requisito de Software e Gerencia de Mudança (Solicita);
 - Servidor de Banco de Dados SQL para a Gerencia de Requisitos;
 - Servidor de WEB que funciona como site de publicação de projetos/sistemas; e
 - Criação de Domínio NT com características de Activy Directory para o Ambiente de desenvolvimento.

- **Treinamentos**
 - Treinados técnicos da SUPST, dois por Regional, para atuarem na instalação das ferramentas de apoio ao desenvolvimento e funcionarem como o primeiro nível de atendimento a problemas; e
 - Treinados três técnicos da TDSPO e dois técnicos da TDBSA para administrarem os Servidores das ferramentas Rational.

- **Procedimentos Operacionais**
 - Instalação e configuração das ferramentas nas estações de trabalho;
 - Sistemática de acionamento via CAS para ocorrências de mudança e problemas com as ferramentas; e
 - Criação de usuários no Domínio e adição de estações de trabalho ao Domínio.

3.6. PROGRAMA SERPRO DE APERFEIÇOAMENTO EM DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL – PROEMP

Em fevereiro de 2002, como conseqüência natural do processo de monitoração do alinhamento estratégico da Organização, a Direção do SERPRO, após diagnóstico e análise da situação atual das áreas de Controladoria – que apontou heterogeneidade não só na configuração estrutural das áreas mas também no foco de sua atuação – decidiu pela implementação de um Plano de Trabalho que buscasse promover o alinhamento dessas áreas ao Modelo de Gestão do SERPRO, utilizando-se como referência trabalhos desenvolvidos em nível corporativo como, por exemplo, o relatório final do Grupo Inter-áreas (GI) Atendimento. Foi criado, então, o Programa SERPRO de Aperfeiçoamento em Desenvolvimento Empresarial – PROEMP no qual a atuação proposta para as áreas de Controladoria, dentro do sistema de gestão do SERPRO, é de manutenção do foco de atuação das Unidades de Gestão, por meio de monitoração e alerta, de forma a garantir a obtenção de melhores resultados e possibilitar a atuação estratégica dos Superintendentes em nível corporativo.

O PROEMP teve como principal objetivo capacitar os profissionais das áreas de controladoria para atuarem sobre os processos inerentes às Unidades de Gestão e seus

indicadores. A ênfase se deu na gestão de recursos e resultados, apontando desvios, propondo soluções e desenvolvendo *benchmankings* para a melhoria dos processos organizacionais. Espera-se como resultado que os grupos estejam capacitados nos processos de gestão, bem como cada superintendente tenha o instrumental necessário para atuar de forma transparente e homogênea dentro da Organização.

O Programa está estruturado em três módulos: Definição do Escopo de Gestão (processos, conhecimentos, ferramentas e perfis); Gestão de Programas Corporativos; e Aprimoramento, cujo objetivo é, a partir de novos conhecimentos, subsidiar os profissionais de controladoria a fim de elevar os referenciais de gestão.

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 2002 é abordada a seguir com base na análise comparativa do Balanço Patrimonial, da Demonstração de Resultado, da Demonstração do Valor Adicionado e da Demonstração do Fluxo de Caixa além dos indicadores mais relevantes, extraídos desses demonstrativos.

- **EBITDA**

O indicador EBITDA demonstra o potencial de geração de caixa operacional. O lucro operacional livre dos efeitos dos juros, despesas e receitas financeiras e depreciações/amortizações exibe o resultado gerado estritamente pelo negócio, independentemente de quem o financia, retirando dele os valores puramente econômicos. Este indicador apresentou um crescimento de 20% no último ano e, aliado ao crescimento nas disponibilidades, revela a capacidade da empresa gerar recursos operacionais excedentes para financiar sua expansão:

DISCRIMINAÇÃO	DEZEMBRO/2002	DEZEMBRO/2001
Lucro Operacional	82.105.606,01	56.716.366,56
(+) Depreciações e Amortizações	28.383.167,25	28.462.681,70
(-) Receitas financeiras	(54.735.626,57)	(42.109.680,64)
(+) Despesas Financeiras	27.707.989,79	26.642.308,86
Total da Geração de Caixa Operacional	83.461.136,48	69.711.676,48

CÁLCULO COMPARATIVO EBITDA X REC. OPERACIONAL LÍQUIDA			
	2002	2001	Variação %
EBITDA	83.461.136,48	69.711.676,48	19,72
ROL (Rec. Operacional Líquida)	794.887.607	731.364.308	8,69
EBITDA/ ROL (em %)	10,50	9,53	0,97

- **DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA**

Com a geração de um Resultado líquido de R\$ 43.132.659 em 2002, o SERPRO internalizou R\$ 45.544.299 de recursos para girar em seus negócios.

Caixa líquido nas atividades operacionais é o resultado produzido pelos ativos identificados diretamente na atividade da empresa. Essas atividades operacionais geraram um valor de R\$ 51.058.131.

As atividades de investimento produziram resultado positivo no valor de R\$ 10.009.335. Essas atividades são aquelas que normalmente se relacionam com as decisões de investimento de longo prazo para produzir bens e serviços, bem como a remuneração do capital financeiro aplicados para evitar a perda do poder aquisitivo.

As atividades de financiamento consumiram caixa no valor de R\$ 16.805.401. Essas atividades relacionam-se com os empréstimos de credores e investidores à sociedade.

Nas atividades de investimento a receita financeira (R\$ 54.735.627) financiou as aplicações de capital e gerou resultado R\$ 10.009.335. Esse superávit somado com o resultado positivo gerado nas atividades operacionais financiou todo o déficit das atividades de financiamento (R\$ 16.805.401) e produziu um saldo de R\$ 44.262.065, que se somará as disponibilidades anteriores.

Comparando o ano de 2001 com 2002 o caixa das atividades operacionais decresceu 64,55%. A causa de tal performance está no recebimento de créditos vencidos do cliente Secretaria do Tesouro Nacional em 2001.

Com base nos resultados produzidos nas atividades de investimento, financiamento e operacionais, analisamos os seguintes índices:

- **Cobertura de dívidas:** $FCO/PC = R\$ 51.058.131/R\$ 135.815.303 = (0,38)$

O caixa marginal (a variação) gerado nas atividades operacionais cumpre com 38% das dívidas de maior exigibilidade.

- **Cobertura de dividendos:** $FCO/dividendos\ a\ pagar = R\$ 51.058.131/R\$ 10.737.090 = (4,76)$

O caixa marginal das atividades operacionais cobre 4,76 vezes os dividendos do período. Isso evidencia a capacidade de efetuar os pagamentos dos dividendos por meio de recursos financeiros originários das operações.

- **Retorno sobre vendas:** $FCO/Receita\ de\ serviço = R\$ 51.058.131/R\$ 547.920.816 = (0,09)$

Pelo índice se observa que o caixa líquido gerado nas atividades operacionais corresponde a 9,32% das receitas de serviços, isto é, para cada R\$ 10,73 de receita de serviço gerou R\$ 1 real de caixa operacional. Essa relação no ano 2001(R\$ 3,88 para R\$ 1,00) apresentou melhor desempenho em função do recebimento dos créditos vencidos da Secretaria do Tesouro Nacional.

- **Retorno sobre ativo:** $FCO/ativo = R\$ 51.058.131/R\$ 829.930.272 = (0,0615)$

Pelo caixa operacional observa-se um retorno sobre o ativo de 6,15%, o que demonstra que para cada R\$ 16,25 de ativo investido gerou-se R\$ 1,00 no fluxo de caixa.

DISCRIMINAÇÃO	JAN a DEZ/2002	JAN a DEZ/2001	%
Atividades Operacionais			
Resultado Líquido do Exercício	43.132.659	34.265.461	25,88
Depreciação/Amortização	28.383.167	28.462.682	
Variação da PDD	(30.233)	(17.093.947)	
Receitas Financeiras	(54.735.627)	0	
Despesas Financeiras	27.707.990	0	
Perda de Capital	1.086.273	4.579.607	
Resultado Líquido Ajustado do Exercício	45.544.229	50.213.803	(9,30)
Variação dos Créditos em Circulação	(13.920.111)	100.302.344	
Variação de Bens e Valores em Circulação	116.144	(1.896.396)	
Variação em Consignações	3.824	(3.418.471)	
Variação em Recursos da União	(2.648.744)	(3.114.787)	
Variação em Obrigação em Circulação	21.954.109	1.963.780	
Outros(líquido)	8.680	(2.660)	
Caixa Líquido Gerado nas Atividades Operacionais	51.058.131	144.047.613	(64,55)
Atividades de Investimento			
Aplicação de Capital	(45.537.642)	(28.319.784)	
Receitas Financeiras	54.735.627		
Ganho de Capital	811.350	(4.579.607)	
Caixa Líquido Consumido nas Atividades de Investimento	10.009.335	(32.899.391)	130,42
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Despesas Financeiras	(27.707.990)		
Variação no ELP	29.263.429	52.033.991	
Variação do RLP	(4.519.002)	(18.056.742)	
Ganho de Capital	4.335.998		
Distribuição de Dividendos Ordinários	(10.737.090)	(13.555.032)	
Distribuição de Dividendos Complementares	(7.440.746)	(58.947.118)	
Cx. Líquido Consumido/Gerado nas Atividades de Financiamento	(16.805.401)	(38.524.901)	56,38
Aumento Líquido nas Disponibilidades	44.262.065	72.623.321	(39,05)
VARIAÇÃO DAS DISPONIBILIDADES			
No Início do Exercício	324.597.613	251.974.292	
No Final do Exercício	368.859.678	324.597.613	
Aumento Líquido nas Disponibilidades	44.262.065	72.623.321	(39,05)

• DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

A Demonstração do Valor Adicionado registra a riqueza criada pela entidade para a sociedade e sua forma de distribuição entre os diversos beneficiários (acionistas, funcionários, governo, sociedade, etc). No ano de 2002 apurou-se o valor de R\$ 628 milhões, 11% superior ao ano de 2001, distribuído da seguinte forma: 71% foi pago a título de salários, encargos sociais e benefícios a empregados; 17,23% foi pago ao governo a título de tributos e dividendos; 4,61% referem-se às despesas financeiras e locação de imóveis e máquinas e 6,86% foi o lucro líquido do período. Do lucro líquido 1,7% (R\$ 10.737 milhões) foi pago como dividendo ordinário.

DISCRIMINAÇÃO	DEZEMBRO/2002	COMPOSIÇÃO %	DEZEMBRO/2001	COMPOSIÇÃO %
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO				
Receita Operacional Bruta / Não Operacional	837.543.830	133,26	770.154.210	136,13
(-) Insumos Adquiridos de Terceiros	<u>(235.398.505)</u>	(37,45)	<u>(218.034.735)</u>	(38,54)
VALOR ADICIONADO BRUTO	602.145.325	95,81	552.119.475	97,59
(-) Depreciações e Amortizações	<u>(28.383.167)</u>	(4,52)	<u>(28.462.682)</u>	(5,03)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	573.762.158	91,29	523.656.794	92,56
Recebido de Terceiros (Receita Financeira)	<u>54.735.627</u>	8,71	<u>42.109.681</u>	7,44
T O T A L	628.497.784	100,00	565.766.474	100,00
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO				
DISCRIMINAÇÃO	DEZEMBRO/2002	COMPOSIÇÃO %	DEZEMBRO/2001	COMPOSIÇÃO %
Remuneração do Trabalho	448.099.683	71,30	438.572.546	77,52
Governo (Impostos e Contribuições)	108.282.326	17,23	64.658.176	11,43
Capitais de Terceiros				
Despesas Financeiras	27.707.990	4,41	26.642.309	4,71
Locações de Imóveis e Máquinas	1.275.127	0,20	1.627.982	0,29
Lucro/Prejuízo Líquido	<u>43.132.659</u>	6,86	<u>34.265.462</u>	6,06
T O T A L	628.497.784	100,00	565.766.474	100,00

• ANÁLISE DO BALANÇO E DA DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

O ativo cresceu R\$ 79 milhões durante o exercício de 2002. O grupo mais representativo foi o ativo circulante que variou positivamente R\$ 58 milhões, sendo que 76% foi originado no disponível.

Os depósitos realizáveis a curto prazo, basicamente compostos por depósitos judiciais, variaram R\$ 15 milhões, indicando um crescimento excessivamente elevado para um item com alto risco de perda. Retirando-se este direito do cômputo do índice de liquidez corrente obtém-se uma queda de 4,06 para 3,56.

As obrigações de longo prazo cresceram 10% em relação ao ano anterior devido à variação do indexador da dívida com o SERPROS.

O Patrimônio Líquido cresceu R\$ 25 milhões devido às retenções de lucros permitidas por lei sobre o resultado líquido do exercício de R\$ 43 milhões. Distribuiu-se R\$ 10 milhões como dividendos do exercício e R\$ 8 milhões foram distribuídos durante o ano de 2002 referente ao pagamento de dividendos de 2001 **(diferença entre o dividendo obrigatório e o dividendo proposto pela diretoria)**.

A receita operacional bruta da empresa cresceu 8,3% enquanto o lucro líquido cresceu 25,8%. Desmembrando-se a receita operacional bruta, percebe-se que a transferência do tesouro cresceu R\$ 69 milhões, sendo a responsável pelo aumento da receita operacional bruta, pois a receita de serviços reduziu R\$ 3 milhões, queda esta causada pelo corte orçamentário nos clientes do SERPRO, legalmente respaldado pelos Decretos 4.230 e 4231. O reflexo deste corte, além de reduzir a receita de serviços, impossibilitou a expansão da empresa na busca de novos clientes, por estes possuírem restrições nos seus orçamentos. O aumento nas Transferências do Tesouro deve-se, em parte, à variação nas sentenças judiciais.

Com o crescimento do lucro líquido, a margem líquida aumentou 0,7 pontos percentuais passando de 4,7% para 5,4%. Mesmo com a redução da receita de serviços, a empresa conseguiu aumentar sua rentabilidade indicando boa administração dos recursos disponíveis.

O índice que mede a necessidade de investimento em giro (NIG), calculado através da diferença entre o ativo cíclico e o passivo cíclico, estes considerados como os recursos financiadores das atividades da empresa e de renovação constante, alterados apenas pelo volume de produção, apresentou valor negativo nos anos de 2001 e 2002, indicando a não necessidade da empresa buscar capital externo para financiar suas atividades operacionais.

O saldo de disponível (SD) é um índice que revela a capacidade interna da empresa financiar um crescimento da atividade operacional e apresentou, no ano de 2002, o valor de R\$ 416 milhões, indicando que não há necessidade de a Empresa buscar recursos de longo prazo para financiar sua atividade pois os gerados internamente são suficientes para alavancar operacionalmente a empresa.

4.2. - GESTÃO DE NEGÓCIOS

4.2.1. ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA FEDERAL

A Superintendência de Negócios Administração Tributária – SUNAT tem como finalidade atender à Secretaria da Receita Federal, órgão do Ministério da Fazenda, provendo as mais modernas ferramentas de tecnologia da informação que permitam captar, tratar e tornar disponíveis informações que apoiem a administração tributária federal, de forma integrada e direcionada para aprimorar o processo de gestão e tomada de decisões, de forma a promover a justiça fiscal.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Serviços voltados para Gestão Interna

São aqueles que visam garantir a preservação da integridade dos processos em TI com a criação, manutenção e controle do SIEF e do Modelo de Dados da SRF; serviços para conduzir as ações de captação, transferência, armazenamento e depuração dos dados exigidos aos contribuintes; serviços para permitir a criação e manutenção das tabelas do órgão; serviços para atuar no controle de acesso às informações, inclusive a Certificação Digital; sistema para apoiar o controle das demandas; e sistema de informações estratégicas.

- **SIEF – SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FISCAIS:** esta solução busca coordenar a migração de todos os serviços de TI da SRF para uma nova plataforma, integrando os dados e os processos informatizados. Utiliza, para armazenamento e recuperação, bases de dados Oracle e fixa padrões de exibição dos dados e de navegação – SIEF. Destacam-se: o sistema para a criação e controle do Modelo de Dados da SRF; o sistema para apresentar graficamente a integração dos processos da SRF; os sistemas para manter todas as tabelas - SIEF de uso comum da instituição SRF; o sistema que apresenta informações de gerência estratégica sobre os diversos assuntos da SRF e dispõe de mecanismo de consulta flexível – datawarehousing - Informações Estratégicas – DW-SIEF-IES. Compõem o SIEF:
 - **Ação Fiscal:** sistema integrado que utiliza dados extraídos de bases internas ou até externas à SRF, apoiando integralmente o planejamento, a execução e o controle da ação fiscal. Controla e acompanha de forma adequada, moderna e uniforme as ações fiscais da SRF, gerando informações e documentos que possibilitem obter maior eficácia no seu desempenho e melhor gerenciamento em nível nacional, regional e local, tendo em vista otimizar da utilização dos recursos humanos;
 - **Cobrança Integrada:** o sistema visa integrar a atividade de cobrança dos diversos sistemas que operam no ambiente SIEF, permitindo a visão integrada do contribuinte da sua situação fiscal e a otimização do trabalho do usuário da SRF;
 - **DOI – Declaração de Operações Imobiliárias:** disponibiliza, de forma *On-Line*, as consultas das informações apresentadas pelos cartórios no ambiente SIEF. Implantado em 2001, conta com declarações a partir do ano de 1996 na ordem de 7.525.000 declarações;

- **Fiscalização Eletrônica:** o sistema permite ao usuário da SRF efetuar a auditoria interna sobre as informações declaradas pelo contribuinte na DCTF, além de controlar as atividades de cobrança relacionadas a este tipo de obrigação tributária, disponibilizando funcionalidades que agilizam o atendimento ao contribuinte;
- **IES – Indicadores Estratégicos:** módulo do SIEF em ambiente WEB que atende aos Órgãos Centrais, Superintendências, Delegacias e Inspetorias da Receita Federal, permite ao usuário analisar e cruzar dados sob aspectos temporal (período de apuração), organizacional (código da UA da SRF), econômico (código de atividade econômica), tributário (código de tributo) e outros, e contempla informações sobre Arrecadação, Processos (Processos Fiscais, Processos Fiscais na DRJ, Situação dos Parcelamentos, Parcelamentos Inadimplentes e Autos de Infração), Declarações, Cadastros, Comércio Exterior, Recursos Humanos e Dados Sócio-Econômicos;
- **ITR Integração SIEF – Pagamentos:** sistema que disponibiliza ao contribuinte, a utilização de “saldos” de pagamentos efetuados a maior em outros tributos federais, para compensar débitos ITR 92 a 96. Este sistema interage com o sistema SIEF, através de SqlAda;
- **Processos:** objetiva controlar e acompanhar de forma integrada os principais processos que tramitam na SRF, com interação entre os vários tipos (auto de infração, notificação, parcelamento, restituição, ressarcimento, compensação, de consulta, de acompanhamento de ações judiciais e outros). O módulo de Consulta foi implantado em Janeiro/2001 e o módulo Restituição em Setembro/2002, sendo que este último conta com a facilidade de cadastramento de pedido de restituição através da Internet. Os principais processos já controlados são: Processo de Consulta, Processo com Crédito Tributário (integrado com Fiscalização Eletrônica) e Processo de Restituição e Compensação. Está previsto para fevereiro de 2003, a implantação de Processo com Crédito Tributário integrado com Ação Fiscal e Safira;
- **Tabelas:** aplicativo que disponibiliza, no ambiente de Rede Local das DRF, informações sobre as tabelas necessárias aos diversos módulos do SIEF, com aplicativos para CONSULTA/ATUALIZAÇÃO;

Sistemas de Captação, Transferência, Armazenamento e Depuração dos Dados

A SUNAT constrói e mantém sistemas para vários tipos de declarações, visando o armazenamento, a consulta, a impressão e a correção, preparando-as para as atividades de arrecadação, cobrança e fiscalização.

- **ANCORA – ANÁLISE E CONTROLE DA REDE ARRECADADORA DE RECEITAS FEDERAIS:** tem por fim dar suporte técnico à reestruturação das atividades de controle da rede arrecadadora de receitas federais, a serem executadas de forma exclusiva e especializada pelas Unidades que jurisdicionam sedes de bancos. Abrange todas as atividades entre a SRF e os Agentes Arrecadadores, desde normas disciplinares que orientam este relacionamento até controles mais complexos como: conciliação bancária, controle de irregularidades cometidas pelos agentes arrecadadores, geração de remessas de DARF emitidas pela SRF para bancos liquidados, processamento de remessas de correção de DARF enviados pelos agentes, controle gerencial de remessas enviadas pelos bancos, cadastro dos agentes arrecadadores, e outros.

- **AUDITA NOTAS FISCAIS:** sistema que apoia os Auditores Fiscais nas investigações contábeis e fiscais de um determinado contribuinte, com agilização da auditoria. Esta ferramenta possibilitará todas as investigações a serem feitas e ou aplicadas através de dados da contabilidade (saldo/lançamento/correção monetária), fornecidos pelo contribuinte no formato da IN 68/95.
- **ARCO – AUDITORIA E CONTROLE DE SISTEMAS:** sistema que permite a Corregedoria da SRF identificar o uso indevido dos sistemas, dos quais cinco já foram investigados: Contacorpj, Contacorpj, Tratapgto, Certidão e Sinal dos anos 1996 a 2001. É uma visão do SIEF utilizando a tecnologia de Data Warehousing, que possibilita a SRF controlar as ações dos diversos sistemas para identificar desvios operacionais, detectar fraudes, controlar os usuários dos sistemas transacionais, prevenir e auditar irregularidades, em benefício dos contribuintes.
- **CHANCELA:** facilita a comunicação formal da Receita com os contribuintes, que exige a aposição da chancela do representante do órgão.
- **CONFIE – CONTROLE DAS ATIVIDADES FISCAIS INTERNAS E EXTERNAS:** permite controlar e acompanhar de maneira uniforme e moderna as atividades fiscais internas e externas da SRF, obtendo maior eficácia no seu desempenho e melhor gerenciamento em nível nacional, regional e sub-regional, tendo em vista otimizar a utilização dos recursos humanos e aumentar a eficácia da fiscalização; permitir, por meio de documentos, a emissão pela Autoridade Outorgante competente de Mandado de Procedimento Fiscal; solicitar às Instituições Financeiras informações relativas à quebra de sigilo bancário de contribuintes sob ação fiscal; e que tanto as instituições quanto os contribuintes validem, via site da SRF, a veracidade das informações recebidas pelos seus Auditores Fiscais. Em 2002 foram realizadas 18.090 fiscalizações com crédito tributário na ordem de R\$ 31 bilhões; 9.946 diligências e 8.190 revisões internas.
- **CTMA – CONTROLE DE MERCADORIAS APREENDIDAS:** sistema que permite controlar a apreensão, movimentação e a destinação de mercadorias apreendidas e a montagem de lotes para leilão. Fornece estatísticas de apreensões por tipo de mercadoria, de destinação, de resultados de leilões e estoque de mercadorias.
- **DIRPF – DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA PESSOA FÍSICA:** permite confrontar os valores de IR Fonte declarados na DIRF e os recolhidos pelo sistema de Arrecadação, proporcionando à SRF e aos contribuintes novas facilidades ao processo de intimação, atendimento e regularização dos problemas. Em 2002, foram recebidas cerca de 16 milhões de declarações de ajuste, sendo 14 milhões, via Reciteanet, 1,5 milhão em formulários, 400 mil efetuadas diretamente na Página da Receita na Internet e 100 mil por telefone. A partir de 2001, tornou-se obrigatório apresentar a Declaração Anual de Isentos (DAI) para as Pessoas Físicas que não apresentam a declaração de ajuste, mas possuem e desejam manter seu número no CPF. Essas declarações, captadas de diversas formas (casas lotéricas, telefone e Internet) atingem a marca dos 43 milhões.

- **DEMANDAS – SISTEMA DE CONTROLE DA CONTRATAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS:** serviço que permite controlar todas solicitações de desenvolvimento ao SERPRO, originadas nas diversas unidades da SRF, pois possibilita acompanhar o andamento, interagindo com os responsáveis por meio de envio automático de e-mails.
- **DOSSIÊ INTEGRADO:** aplicativo que transfere para uma estação de trabalho, em microcomputador, todas as informações pré-definidas dos estabelecimentos ou empresas cadastradas no Cadastro Geral de Contribuintes, que, por interesse de ação Fiscal específica, são selecionados para emissão do DOSSIÊ mínimo. Durante o segundo semestre de 2002, o sistema foi adaptado para se integrar ao projeto denominado Revisão Parametrizada.
- **GDAT –** Serviço disponível nas Superintendências, Delegacias e principais Agências da SRF. O sistema visa coletar as avaliações de desempenho da atividade tributária dos servidores da SRF (carreira de AFRF), calcular a gratificação e gerar o arquivo com as informações de movimentação financeira para envio ao sistema SIAPE.
- **GERAÇÃO DE PROCESSOS PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E DAU:** estes sistemas têm como objetivo transferir a cobrança dos Créditos Tributários em aberto do CCPF, CCPJ e Sief Cobrança, respectivamente, para a PGFN efetuar a Inscrição/Ajuizamento no Sistema Dívida Ativa da União. Em 2002 foram gerados os seguintes totais:

Tipo	Contribuintes	Processos	Valor
Pessoa Física	53.839	56.883	350.538.966,55
Pessoa Jurídica	452.676	634.936	5.348.090.435,60
DCTF	58.146	88.186	1.025.494.217,48
Total			6.724.123.619,63

- **PROJETO REVISÃO PARAMETRIZADA:** permite a revisão das Declarações de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ, a partir de parâmetros objetivos, que identifiquem a existência de erros ou inconsistências que implicaram em redução ou supressão do Imposto de Renda ou da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL. Integra os seguintes sistemas: DIPJ, DCTF, SIGA DW, SAPLI, AÇÃO FISCAL, DOSSIÊ INTEGRADO, PAPÉIS DE FISCALIZAÇÃO e SAFIRA.
- **RADAR DO SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO ELETRÔNICA:** no contexto do SIEF, esse sistema permite identificar a mudança de domicílio fiscal do contribuinte, Pessoa Física ou Jurídica, e efetuar a transferência das informações dos sistemas Fiscalização Eletrônica e Processos, para a Delegacia da Receita Federal de destino, garantindo a segurança e a integridade dos dados e do processo.
- **SELECON – SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE SELOS DE CONTROLE:** tem por finalidade apoiar a administração dos selos especiais de controle no âmbito da SRF. Permite acompanhar a movimentação dos selos existentes nas Regiões, administrar o estoque e a movimentação de selos e contribuir para a fiscalização de empresas usuárias dos mesmos. O SELECON foi adaptado para controlar também os selos substituídos.

- **SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO:** é o primeiro serviço que utiliza a Certificação Digital como controle seguro de acesso no serviço que permite ao contribuinte conhecer sua situação fiscal pela Internet – Sistema Situação Fiscal-WEB, fornecendo aos contribuintes Pessoa Física ou Jurídica com Certificação Digital as informações e irregularidades referentes a Dados Cadastrais, Recolhimentos, Declarações, Débitos e Processos no âmbito da SRF. É prioritário para SRF no uso de Certificação Digital.
- **SISTEMAS PARA ESTUDOS ESPECÍFICOS:** são diversas apurações especiais (sistemas não estruturados), em caráter de urgência, para apoiar as atividades da Área de Coordenação-Geral de Análise e Estudos Tributários. Foram realizadas mais de 100 Apurações Especiais de Sindicância, no período de janeiro a novembro de 2001, com a finalidade de verificar os acessos imotivados aos sistemas da SRF.
- **SISPEI – SISTEMA DE PESQUISA E INVESTIGAÇÃO:** viabiliza o controle operacional e gerencial das atividades de pesquisa e investigação da SRF, permitindo o cruzamento de informações e a agregação de valores e disponibilizando todas as informações levantadas sobre contribuintes, objeto de averiguação, não só a partir dos diversos sistemas da SRF como de outras origens. Anualmente o sistema tratará cerca de 500 denúncias e outros 100 casos, armazenando cerca de 25.000 imagens por meio dos módulos de denúncia, caso, protocolo, processo, pessoal, material, documentos gerais e bancos de informações. Em 2002 promoveu-se a implantação nacional do projeto integrado, a disponibilização dos relatórios gerenciais com adaptação dos sistemas e a especificação, implementação e homologação das alterações nos módulos.
- **SAFIRA – SISTEMA DE EMISSÃO DO AUTO DE INFRAÇÃO:** objetiva racionalizar, agilizar e uniformizar os procedimentos de formalização do Auto de Infração ou Notificação de Lançamento, resultante do trabalho de auditoria realizado junto aos contribuintes fiscalizados e permitir a alimentação em meio magnético da base de dados de outros sistemas da SRF. Durante o segundo semestre de 2002, o sistema foi adaptado para se integrar ao projeto denominado Revisão Parametrizada.
- **TOM:** desenvolvido com o objetivo de disponibilizar para consulta, aos vários sistemas e usuários no âmbito da SRF, informações atualizadas de Órgãos, Municípios, Códigos de Endereçamento Postal e Dados Gerenciais.
- **TRATANI:** esse sistema de apoio aos atendentes do Centro de Atendimento ao Contribuinte possibilita uma visão geral e integrada das informações constantes das bases de dados da SRF dos contribuintes Pessoa Física, Jurídica e Imóveis Rurais.

Serviços para as Atividades Finalísticas da SRF

- **CPF – CADASTRO DAS PESSOAS FÍSICAS:** é o número que identifica todo Contribuinte Pessoa Física que está empregado ou possui algum patrimônio ou utiliza o sistema bancário. Exigido em órgãos públicos ou privados, sua credibilidade se confunde com a da SRF pela certeza de um CPF jamais apontar para duas pessoas, aproximando o contribuinte do Estado. A manutenção do Cadastro, existente há 35 anos, hoje com cerca de 135 milhões de pessoas, permite o endereçamento de correspondência e que instituições financeiras ou não, confirmem, via consulta, a legitimidade do número, a inscrição de novas pessoas e a exclusão ou alteração de dados já cadastrados.

- **CÁLCULO ÚNICO:** conjunto de rotinas que centralizam os cálculos dos acréscimos legais, utilizadas pela maioria das aplicações da SRF.
- **CONTACORPF – CONTA CORRENTE PESSOA FÍSICA e CONTACORPJ – CONTA CORRENTE PESSOA JURÍDICA:** permitem à SRF controlar débitos de Pessoa Jurídica (originários de declarações de IRPJ, DCTF e SIMPLES) e Pessoa Física, de forma integrada, com atendimento ágil e conclusivo; arrecadar recursos efetivamente da União; e garantir a cobrança e o acionamento judicial dos inadimplentes. Controla atualmente em torno de 270,3 milhões de débitos (declarações de 1991 a 2001) – somente para Pessoa Física, com um potencial de arrecadação de cerca de R\$ 18,4 bilhões.
- **DCRE – DEMONSTRATIVO DO COEFICIENTE DE REDUÇÃO DO IMPOSTO DE IMPORTAÇÃO ELETRÔNICO:** o sistema permite, por meio do Programa Gerador de Declaração - PGD do DCRE, a inclusão e substituição total ou parcial dos Demonstrativos de Coeficiente de Redução – DCR no SIEF, da DRF Manaus (AM), e representa, para as Alfândegas da SRF, um instrumento adequado à gestão dos incentivos fiscais concedidos pela redução de 88% do Imposto de Importação. Desde que foi implantado, foram recebidos cerca de 26.000 DCREs.
- **DECLARAÇÃO DE ISENTOS:** sistema para recepção das Declarações Anuais de Isentos, registrou até agosto/2002, 4.885.086 declarações recebidas: Internet (2.626.499 – 53,76%), telefone (138.782 – 2.84%), as Casas Lotéricas (2.076.829 – 42,51%), Correios (0 – 0%) e, ainda, pelo On-line da SRF (42.976 – 0.87%).
- **DOI – DECLARAÇÃO DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIAS:** permite aos cartórios a geração e a transmissão via Receitanet da declaração, com seu aceite disponível para os cartórios na página da SRF na Internet, em até 48 horas após a transmissão. Os dados da DOI são utilizados para a seleção de contribuintes no preparo da Ação Fiscal. Foram transmitidas 1.970.703 declarações em 2001 e 2.061.375 em 2002.
- **DECISÕES:** sistema integrado de decisões que apoia os pareceristas da SRF, há três anos em produção conta com acervo de mais de 81.000 documentos com decisões, pareceres, acórdãos de DRJ e soluções de divergência ou de consulta.
- **DIF – DECLARAÇÃO ESPECIAL DE INFORMAÇÕES FISCAIS:** composto de diversos programas geradores de declaração, destinados a empresas produtoras de Cigarros, Bebidas, Medicamentos, Embalagens e de empresas usuárias de Papel Imune. Tem como principal objetivo controlar o Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI. Em 2002 foram implantadas a DIF Papel Imune e iniciada a construção da DIF Bebidas.
- **DIRF:** o sistema DIRF x DARF permite confrontar os valores de IR Fonte declarados na DIRF e os recolhidos pelo sistema de Arrecadação, e suas modificações proporcionaram à SRF e aos contribuintes novas facilidades ao processo de intimação, atendimento e regularização dos declarantes com problemas. No ano 2002 foram recebidas 416.069 declarações da DIRF via Receitanet (2% das declarações recebidas por este meio).

- **SIEF – FISCALIZAÇÃO ELETRÔNICA:** integra as informações dos pagamentos e lançamentos em solução que agiliza a cobrança. Já foram gerados 90.000 Autos em todo o país.
- **GATE@CON – Gateway Registro Contábil:** o Gate@Con é um componente do Gateway de Pagamentos e contempla a consolidação de pagamentos de tributos e contribuições federais realizados através da Internet.
- **IRPF:** em 2002 foram recebidas 14.548.618 declarações de Pessoas Físicas via Receitanet, superando 2001 em 15,60%, resultado de funcionalidades implementadas no sistema IRPF no SIEF, entre elas, o sistema de Impressão Múltipla da declaração IRPF, o sistema de Consulta, o Acerto de Malha e o Acerto da Malha Fiscal.
- **ITR – IMPOSTO SOBRE A PROPRIEDADE TERRITORIAL RURAL:** conjunto de aplicações que têm como fato gerador a propriedade, o domínio útil ou a posse de imóvel por natureza, em 1º de janeiro de cada exercício, localizado fora da zona urbana do município. São sistemas e aplicações de apoio:
 - **CAFIR – Cadastro Fiscal Imóveis Rurais:** permite a depuração automática da base que garantiram à SRF diminuição da necessidade de trabalho manual em 78,3% (na carga da base 12% dos imóveis estavam “Em análise”, em novembro/2002 são 2,6%); mais de 6.000.000 de imóveis na base, com crescimento mensal de até 100.000 e a disponibilização da atualização cadastral em produção e de várias funcionalidades de apoio como a consulta à base de declarações;
 - **CONSREGFIS:** sistema de Indicador de Regularidade Fiscal com relação à débitos/omissão ITR, 92 a 1996 e de omissão de 1997 a 2001, de Empresas Jurídicas;
 - **Conta Corrente:** sistema desenvolvido para vários exercícios e pioneiro na utilização do cálculo linear em grande porte, implantado desde mar/2002. 7.200.000 débitos referentes 97, 98 e 99. Implantação integração CCITR X SIEF Processos-Tratamento de Compensação em outubro/2002;
 - **PGD – Declaração em Disquete:** propiciou o aumento de 39,2%; 6.416.380 entregues e processados em 2002, referentes aos exercícios de 1997 a 2002;
 - **Formulário:** foram transcritas 1.193.361 declarações de ITR referentes ao exercício 2001. No exercício 2002, transcrito somente no início de 2003, apresentaram-se 939.190 declarações;
 - **Geração de Base DITR:** a base de declarações 2001 foi criada e foram incluídas nas bases dos diversos exercícios 7.922.200 declarações;
 - **Gerencial:** disponibilização de dados históricos gerenciais e não apenas a última versão para os usuários ITR na Internet: *Gerencial CCITR WEB* - sistema onde as informações processadas são consolidadas periodicamente e o usuário poderá selecionar, por exercício, o nível de agregação desejado – Brasil, Região Fiscal, Delegacia ou Unidade Administrativa, com apresentação de quantidade e valor do ITR de contribuintes ITR, e de Imóveis Devedores; e *Gerencial GERPROC WEB* - sistema que apresenta um resumo da quantidade de Processos gerados, quantidade de créditos Tributários, Saldo originário e Saldo Consolidado à nível Brasil, Região Fiscal ou Delegacia.

- **GERPROC ITR – Inscrição em Dívida Ativa:** foram gerados os processos para inscrição em Dívida Ativa dos débitos de ITR referentes aos exercícios 97, 98 e 99 selecionados para inscrição pelo Conta Corrente, com 38.300 CT's selecionados correspondentes a R\$97.000.000,00;
 - **Lançamento DITR:** pioneiro na utilização do envelopamento automático de autos de infração. Desenvolvido e produzido para os anos 1997 e 1998 gerou lançamentos da ordem R\$ 248.000.000,00 até nov/2002, e de 1999 em dez/2002 da ordem de R\$ 161.000.000,00. Homologação do lançamento de 2000 foi adiada pelo cliente.
 - **Malha Cadastro:** desenvolvimento e produção dos exercícios de 1999 e 2000, com um total de aproximadamente 8.100.000 DITR processadas. O exercício 2001 tem sua produção prevista para fevereiro/2003. Aproximadamente 700.000 DITR trabalhadas em malha (referentes aos exercício de 1997 a 2000);
 - **Malha Valor:** desenvolvimento e produção da crítica de Malha Valor dos anos 1999 e 2000, com um total aproximado de 8.100.000 DITR processadas. Desenvolvimento e produção do aplicativo de acerto micro integrado com o Ação Fiscal e o Safira;
 - **SIGA DW – DITR:** foram extraídos, periodicamente, dados das Declarações (DITR) e do Cadastro de ITR (CAFIR) para alimentação do sistema SIGA DW;
 - **Sistema Distribuição de Pagamento 1070:** apuração para distribuir os pagamentos pendentes (maio/2002):
 - Qtde DARF's = 2.300.000 (97% do total);
 - Valor Distribuído = R\$54.500.000,00 (94,24% do total);
 - Tratamento de todos os pagamentos de ITR (jun/2002): (Jun a ago, média de R\$2.300.000,00; Set = R\$4.600.000,00; Out = R\$106.000.000,00; Nov = R\$20.000.000,00 e Dez = R\$ 15.500.000,00);
 - **Sistema Distribuição de Pagamento 2050:** distribuição dos pagamentos referentes a débitos de ITR dos exercícios de 1992 a 1996. Realizada a distribuição de R\$13.100.000,00 no período de agosto a dezembro de 2002;
 - **SIPT – Sistema de Preços de Terra:** sistema com a característica especial de obter dados das secretarias municipais e estaduais de agricultura e outros órgãos, sendo um dos pioneiros na utilização do HOD (Host On Demand), para órgãos externos;
 - **TDA – Título da Dívida Agrária:** permite à SRF o controle automatizado, a geração de uma base de pagamentos e um eficiente controle da utilização desses títulos na quitação de débitos de imóveis rurais pelo sistema de Conta Corrente do ITR.
 - **TRATA:** integração dos sistemas ITR para emissão de certidão negativa. Elaboração de proposta e do projeto lógico do ITRTRATA que consiste na integração dos sistemas ITR para emissão da certidão negativa. O Sistema que verifica os débitos ITR e a omissão na entrega de declaração ITR.
- **MALHAS:**
 - **Cadastro:** as correções automáticas no sistema possibilitaram a redução de 50%, em relação ao exercício anterior, na incidência de declarações retidas na Malha Valor DITR/98, proporcionando economia de tempo e de recursos da SRF;
 - **DIPJ – Lucro Presumido:** a Malha é um programa de trabalho da SRF que permite verificar a existência de infrações à legislação tributária, por meio de revisão das Declarações das Pessoas Jurídicas – Lucro Presumido, conforme parâmetros previamente definidos; e

- **SIEF IRPF** - o módulo Malha Fiscal da Pessoa Física permite atender às prerrogativas da política de fiscalização da Secretaria da Receita Federal – SRF, analisar as Declarações de Imposto de Renda da Pessoa Física em Malha Fiscal, promover os acertos, liberações, cancelamentos, emissões de intimação e autos de infrações para a Declaração pleiteada como objeto de fiscalização;
- **TRATAPAR e SIPADE – PARCELAMENTO DE DÉBITOS:** esses sistemas permitem agilizar os procedimentos de negociação, entre a SRF e contribuinte, dos pedidos e concessões de parcelamentos de débitos, mantendo o controle efetivo dos pagamentos e inadimplências das parcelas. Tem como característica principal a cobrança mensal por meio do débito automático na conta corrente do contribuinte.
- **REFIS – PROGRAMA DE RECUPERAÇÃO FISCAL:** esse sistema disponibiliza ao contribuinte, via WEB, extratos consolidados dos débitos da SRF, INSS e PGFN. Em 2002 foram realizados, pelos optantes ao REFIS, cerca de 2 milhões de consultas ao site da SRF às informações do Extrato da Conta REFIS, do Demonstrativo de Débitos e da Situação da Conta REFIS. A carteira da dívida REFIS soma R\$ 129 bilhões em dezembro/2002, e a arrecadação desde o início do Programa até dezembro/2002 foi de aproximadamente R\$ 4,6 bilhões.
- **PROFISC:** controla e acompanha os processos com crédito tributário, desde sua formalização até seu arquivamento ou inscrição em Dívida Ativa da União. Possui em suas bases de dados aproximadamente 1,8 milhões de processos cadastrados, sendo 364 mil ativos, representando R\$ 239 bilhões.
- **SIGA PF – DW:** desenvolvido com tecnologia Data Warehousing apoia a sistematização da fiscalização quanto a programação e seleção de contribuintes Pessoas Físicas e propicia a seleção com ênfase em transações que revelem sinais exteriores de riqueza e disponibiliza a visão integrada do contribuinte, bem como a geração de dossiê.
- **SINAL DEPÓSITO – Módulo de Levantamento de Depósitos em DJE:** objetiva registrar os valores levantados em favor do contribuinte e os valores transformados em pagamento definitivo para os documentos depósitos levantados. Controla os valores depositados na conta de reserva da CEF, referentes aos levantamentos em favor dos contribuintes. Promove a conciliação, por levantamento, entre os dados dos DJE informados pela CEF e aqueles localizados na base de pagamento da Receita Federal. O sistema deverá permitir identificar as divergências de forma que a Unidade da SRF responsável possa acionar a CEF para acerto das informações (por exemplo: na informação do levantamento pode constar um DJE que não foi prestado conta originalmente ou faltar um DJE que deveria constar do arquivo).
- **SÍTIO (SITE) DA SRF NA INTERNET:** já conta com mais de seis mil páginas e pode-se destacar como as mais utilizadas:
 - **Certidão Negativa de Débitos:** esse sistema na WEB possibilita a emissão de certidões negativas para contribuintes Pessoa Física, Jurídica e Imóveis Rurais, substituindo, para todos os fins legais, a certidão expedida nas unidades da SRF. Disponibiliza também a Consulta da Autenticidade das Certidões;

- **PAR Programa de Auto Regularização:** esse sistema na WEB possibilita aos contribuintes Pessoa Física e Jurídica, com pendências na SRF (referentes a Dados Cadastrais, Recolhimentos e Declarações), solucioná-las de forma rápida e eficaz;
- **Certidão Negativa de Pessoa Jurídica:** permite a emissão de certidões negativas de tributos federais, por meio da verificação da regularidade fiscal, em tempo real. Com 12 milhões de registros, permite aos contribuintes formalizarem pedidos de cadastramento, inscrições de novas empresas, alterações de dados cadastrais, segunda via de cartão CNPJ, inclusões ou exclusões no Simples, via Internet e consultas via Web. Em 2002 mais de 1.702.824 declarações foram recebidas, face ao Programa Gerador do CNPJ;
- **Consulta Eventos Malha:** desenvolvido em ambiente Web para consulta aos eventos de Malha do ITR;
- **Consulta à Restituição do IRPF:** é o serviço mais utilizado pelas Pessoas Físicas, a mais recente facilidade informa automaticamente por e-mail, para aqueles que quiserem, se a restituição já foi liberada;
- **Declaração Anual de Isentos:** as pessoas físicas inscritas no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), residentes no Brasil ou no exterior, dispensadas da apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda, deverão apresentar a Declaração Anual de Isento; são os declarantes titulares de conta bancária, proprietários de veículo automotor ou de imóvel e dependentes de declarante do imposto de renda. Em 2002, foram apresentadas 48.032.955 declarações, sendo 4.743.479 pelos Correios, 12.527.938 pela Internet, 693.085 por via telefônica, 336.807 on-line, 29.479.296 nas Casas Lotéricas e 252.350 via Banco do Brasil;
- **PAR – Programa de Auto-Regularização Fiscal:** permite examinar de forma abrangente a situação fiscal do contribuinte Pessoa Jurídica;
- **PGD – Programas Geradores de Declarações:** permite transferir para o micro do usuário pela Internet, mais de 20 tipos de programas diferentes;
- **RECEITANET 2002:** o Receitanet vem sendo, constantemente, modernizado para ampliar o nível de qualidade no serviço de Recepção de Declaração: a validação de declarações em tempo de transmissão, utilizando réplica das bases de dados do CPF e CNPJ, reduziram consideravelmente o número de contribuintes em malha cadastro e a implantação da Chave Única reduziu as duplicidades de declarações. A excelência do serviço resultou na evolução do número de declarações recebidas e tratadas: em 1997 (705.970) e 2002 (26.610.385), com acréscimo de 3.669%;
- **SICALWEB na Versão de Auto-Atendimento:** faculta aos contribuintes o cálculo e a emissão de DARF. Já foi atingida a marca de 1.698.000 *downloads*. Este serviço permite viabilizar, de forma segura e eficiente o pagamento de tributos e contribuições federais, via internet ou *home banking*, efetuando o débito em conta do contribuinte, além de administrar os pagamentos, com processamento anual de cerca de 60 milhões de DARF;
- **SINCO – Sistema Integrado de Coleta:** esse sistema, baseado na IN 86/2001, tem o objetivo de propiciar ao Contribuinte a entrega de suas informações fiscais por meio da Internet;
- **SINCON – Sistema de Informações Processuais dos Conselhos de Contribuintes:** em relação ao acesso Web, disponível no site www.conselhos.fazenda.gov.br, já contabilizou 318.000 acessos até o momento;

- **SITFIS – Situação Fiscal:** esse sistema na WEB implantado sob o Serviço Interativo de Atendimento Virtual – Receita 222, possibilita aos contribuintes Pessoa Física e Jurídica que possuem Certificado Digital, a consulta e regularização aos Dados Cadastrais, Recolhimentos, Declarações, Débitos e Processos no âmbito da SRF;
- **SUCOP Imagem:** contratado entre a SRF e ECT, o sistema possibilita melhorias no tratamento dos objetos postados com AR e na qualidade do serviço, padronizando as informações externas das correspondências e relatórios encaminhados à ECT. Utilizando WEB (Internet) os usuários acessam todas as informações referentes a postagens dos AR; e
- **SIJUT-WEB – Sistema de Informações Jurídico-Tributárias:** contém a legislação tributária e atos de interesse da SRF. O módulo Consulta (por texto) está em produção desde o final do ano 2000. Em 2001 foi desenvolvido o módulo de Entrada de Dados, que incorpora a possibilidade de incluir imagens e desviar para hipertexto.

Benefícios Esperados

As soluções construídas pela SUNAT auxiliam a SRF na tomada de decisões estratégicas na operação do dia-a-dia do seu negócio, seja em suas atividades finalísticas, no âmbito da administração dos tributos internos federais, ou na gestão interna da Instituição. Em 2002 foram mais de 100 tipos de arquivos enviados pela Internet, com um volume de declarações transmitidas superior a 32 milhões, mais de 50 milhões transações por mês, 4,8 terabytes de dados armazenados, 624 circuitos de rede de longa distância, 20 mil estações de trabalho, 658 redes locais e três bilhões de *hits* (acessos) na página da SRF. A produção interna dos serviços é feita tanto em ambientes IBM/390 (grande porte) quanto Risc. A produção externa é feita em ambiente centralizado na própria SRF (CESER), onde é mantido um conjunto de Web Servers, e descentralizada em cerca de 110 servidores Risc, nas SRRF e DRF.

Atualmente, além dos serviços prestados diretamente ao Cliente, a SUNAT atende a outras 180 entidades, que mantêm convênio com a SRF e utilizam infra-estrutura e serviços específicos para acessarem informações cadastrais mantidas pela Secretaria da Receita Federal. Os serviços da SUNAT são também utilizados diretamente por milhões de contribuintes, seja através do pagamento de tributos via Rede Bancária (60 milhões de DARF/Ano), seja encaminhando declarações via Receitanet (mais de 20 tipos, com cerca de 30 milhões de declarações a cada ano), seja, ainda, acessando diversos outros serviços e informações na página da SRF na Internet.

O atual conjunto de serviços é composto por aproximadamente 500 sistemas de informação, operando em diferentes plataformas como RISC, S390, SQL Server, Windows NT e Windows 2000, em diferentes bancos de dados como ORACLE e Adabas e utilizando as linguagens de programação ORACLE/Forms, PL/SQL, Natural, Cobol, Visual Basic, Access, C++, entre outras.

Os sistemas são acessados por funcionários da SRF através de cerca de 20 mil estações de trabalho, residentes em 658 Redes Locais, Windows NT, administradas por 571 técnicos do SERPRO de forma remota ou presencial, interligadas pela Rede de Longa Distância fornecida pelo SERPRO.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

Atualmente a SUNAT torna disponível para o cliente 542 soluções desenvolvidas em três ambientes: grande porte, plataforma baixa e multiplataformas, garantindo diferencial com relação a fornecedores no mercado. Utiliza tecnologia de ponta como interfaces amigáveis, bancos de dados relacionais, bases descentralizadas, armazenamento em CD-ROM e CD-R e recursos de multimídia, além de se diferenciar pelo uso de softwares avançados – Natural, Adabas, Visual Basic, C, Delphi, Lotus Notes, Oracle, ferramentas Web e Case, dentre outros.

4.2.2. ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DO GOVERNO FEDERAL

A Superintendência de Negócios Administração Financeira - SUNAF é responsável pela prestação de serviços à Secretaria do Tesouro Nacional – STN e à Secretaria Federal de Controle Interno – SFC.

A partir de agosto/2002, a SFC passou a ser atendida pela Superintendência de Negócio Serviços Especiais - SUNSE

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **PROJETO SIAFI XXI** – apoiar o processo de modernização da gestão pública por meio de aperfeiçoamento dos atuais sistemas de informação, visando melhores resultados da administração orçamentária, financeira e patrimonial, da gestão dos haveres e obrigações e do acompanhamento fiscal dos Estados e Municípios, incorporando novas funcionalidades e aumentando a eficiência da gestão da Administração Pública Federal.

Benefícios Esperados

- prover informações sobre a aplicação das receitas federais, favorecendo o acompanhamento, a avaliação e a apuração de gasto e de custo das ações do Governo Federal;
- agregar facilidades para o uso e entendimento das informações existentes no sistema, oferecendo interface amigável e meios de tratamento de informações de acordo com as necessidades operacionais ou estratégicas da Administração Pública Federal; e
- dar transparência à origem e à aplicação dos recursos do Governo Federal, por meio da utilização de uma linguagem de fácil entendimento para o público em geral (Portal Siafi).

Principais Realizações

- Centro de Treinamento Virtual SIAFI – diante da abrangência requerida para capacitar 35.000 usuários em nível Brasil, visando sua qualificação para fazer frente às necessidades oriundas das novas funcionalidades do SIAFI XXI, foi criado o Centro de Treinamento Virtual SIAFI. É um trabalho de parceria STN, SUNAF, SUPAC e FGV, que visa fornecer ao cliente, mediante a metodologia de Ensino a Distância, os seguintes benefícios:
 - capacitar um grande número de usuários simultaneamente;

- flexibilidade de utilização, considerando a disponibilidade de horário do usuário e seu ritmo de aprendizado;
 - democratização do conhecimento; e
 - agilidade e uniformidade das informações.
 - Sistema de Documentação Oficial do Tesouro Nacional – utilizando tecnologia GED/Workflow, o sistema está sendo desenvolvido com objetivo de apoiar as atividades finalísticas da STN, permitindo o armazenamento, classificação e recuperação de forma rápida e segura, de qualquer tipo de documento eletrônico ou digitalizado, bem como acompanhar o fluxo dos processos em andamento, receber avisos em caso de prazos vencidos, receber e enviar, automaticamente, avisos por e-mail e executar atividades de controle. Concluídas as especificações dos processos de Criação, Arquivamento e Recebimento, sendo que os dois primeiros já se encontram em fase de implementação.
 - Desenvolvimento da Primeira Iteração do SIAFI XXI - desenvolvimento de casos de uso relacionados com os assuntos Controle de Acesso e Navegação; Rol de Responsáveis; Entidade; e Documento Nota de Dotação.
 - Atualização do parque tecnológico dos usuários – foram distribuídos e instalados 1000 microcomputadores nas Unidades Gestoras, com o objetivo de prover os usuários com equipamentos que possibilitassem o acesso ao SIAFI XXI.
- **SIAFI OPERACIONAL – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DO GOVERNO FEDERAL:** instrumento de administração das finanças públicas para acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e contábil, a ser substituído pelo SIAFI XXI.

Benefícios Esperados

- mecanismos adequados ao controle diário da execução orçamentária, financeira e contábil (padronização de procedimentos da administração financeira);
- segurança e tempestividade das informações obtidas por meio de contabilidade aplicada à administração pública;
- integração com outros sistemas do Governo Federal;
- gerenciamento efetivo do caixa do Tesouro Nacional;
- programação anual do pagamento de todos os Órgãos do Governo;
- precisão na prestação de contas do Governo; e
- segurança e transparência das informações, gerando credibilidade do Governo (transparência dos gastos públicos).

Principais Realizações

- desenvolvimento de dois novos documentos de arrecadação no SIAFI e no Subsistema CPR – Contas a Pagar e Receber:
 - GSE – Guia do Salário de Educação que eliminou a saída do recurso financeiro da Conta Única do Tesouro e posterior entrada via depósito direto, viabilizando movimentação contábil dentro do SIAFI; e
 - GFIP – Guia do Fundo de Garantia e Informações Previdenciárias que retardou em 2 dias a retirada do recurso financeiro da CTU frente ao prazo anterior.

- criação de Ordem Bancária de Pagamento de Pessoal com o objetivo de disponibilizar de forma imediata o recurso financeiro diretamente ao Banco que efetuará o pagamento, agilizando todo o processo, eliminando a etapa de repasse financeiro para agente intermediário;
 - criação da OB cartão que possibilita ao Gestor o saque, a qualquer momento, de recursos para pronto atendimento de suas necessidades, via cartão magnético;
 - evoluções nas transações de consultas consolidadas para permitir transmissão dos dados via correspondência eletrônica (e-mail) a exportação em arquivos TXT, para serem trabalhados de acordo com o interesse de cada Unidade integrante do SIAFI;
 - reprojeto o Módulo de Precatórios (cadastros, listas e beneficiários) para atender os pagamentos que são realizados via sistema SPB e para atendimento ao acompanhamento dos Conselhos de Justiças e Tribunais do Trabalho;
 - desenvolvimento de transações para cadastrar, consultar e transmitir via correspondência eletrônica (e-mail) de todos os layouts de arquivos que são processados no complexo SIAFI e de todos os Sistemas que a ele se integram;
 - reprojeto as Transações da Tabela de Vinculação de Pagamento para dar suporte a classificação das receitas e despesas no que tange à Apuração dos pagamentos e recebimentos do Tesouro Nacional;
 - interligação do SIAFI com o SIEF que possibilitou o pagamento automático no SIAFI com as atualizações necessárias no SIEF, inclusive, quando for o caso, o cancelamento do pagamento;
 - reformulação do tratamento de deduções pelo Subsistema CPR agilizando os cálculos e registros dos recolhimentos financeiros e pagamentos dos encargos devidos do Governo Federal;
 - resultado dos relatórios do Balanço Geral da União - BGU em planilhas EXCEL e sua disponibilização na página Internet do Tesouro Nacional;
 - acesso via Web disponibilizado via HOD – Host on Demand, para acesso ao SIAFI Operacional, proporcionando a redução de custos para os clientes, com a desativação de mais de 600 pontos de acesso SNA.
- **SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO- SPB/SIAFI:** integração do SIAFI ao SPB, possibilitando às Instituições Financeiras do País realizarem transferências e pagamentos financeiros na modalidade on-line com o Tesouro Nacional e vice-versa gerando, de imediato, os correspondentes efeitos contábeis no SIAFI.

Benefícios Esperados

- inclusão de recolhimento de receitas federais através de DARF gerado via mensagem SPB para recolhimento direto via instituições financeiras ao Tesouro Nacional;
- inclusão de recolhimento de receitas previdenciárias por meio de GPS gerada via mensagem SPB para recolhimento direto via instituições financeiras ao INSS; e
- aplicações no mercado financeiro em instituições financeiras feito direto via SPB, por meio de mensagens.

Principais Realizações

- criação das mensagens definidas pelo Banco Central;
 - módulos de consulta e monitoração;
 - aplicação de Certificado e criptografia nas mensagens transitadas entre SERPRO e BACEN; e
 - adequação do SIAFI Operacional para receber e processar mensagens do SPB.
- **SIAFI GERENCIAL:** tem por objetivo atender às demandas de informações gerenciais das áreas que possuem atribuições de gerência orçamentária, financeira e controle e subsidiar as áreas estratégicas de informações para o aperfeiçoamento do processo de tomada de decisões, por meio de consultas parametrizadas e personalizadas.

Benefícios Esperados

- disponibilidade de informações estratégicas para tomada de decisão; e
- definição, construção e obtenção das informações necessárias para apoiar o seu processo decisório, pelo próprio usuário, a partir do SIAFI.

Principais Realizações

- disponibilizado o acesso via Web, aumentando significativamente a quantidade de usuários;
 - implantadas novas funcionalidades: consulta aos documentos, exercício 2002, NS, NL, DARF, GPS, DAR, NC, ND, PF E NT com opção de exportação para EXCEL;
 - disponibilizados, para os exercícios 1998 a 2002, exportação para o Excel dos documentos OB, NE, e PE e das Tabelas Credor, Evento e PT; e
 - ampliação da infra-estrutura da camada de dados, com aquisição de 2 novos servidores de dados e SGBDR – Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional ORACLE 9i, de forma a suportar maior número de acessos de usuários simultâneos e reduzir os tempos de respostas das consultas.
- **HAVERES E OBRIGAÇÕES DO TESOIRO NACIONAL – HVO:** é um complexo composto por vários sistemas integrando as informações da Dívida Pública Federal Interna e os Haveres Financeiros, oferecendo aos usuários informações e recursos de controle, 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 controlados pelo Tesouro Nacional, gerando receitas para cobertura das despesas, bem como de haveres oriundos da extinção de diversas empresas estatais pelo Governo.

Benefícios Esperados

- Controle da dívida de títulos de crédito securitizado, dívida agrícola e debêntures;
- apropriações, estoque e maturação, com contabilização automática de toda a movimentação do sistema SIAFI, integração com sistema de custódia do CETIP e SELIC

- e, parametrização de cálculo do fluxo financeiro dos ativos;
- controle das despesas diárias do Tesouro Nacional, com pagamento dos títulos da dívida interna;
 - controle do endividamento interno do País;
 - controle do prazo médio para pagamento das dívidas internas do País;
 - controle dos Haveres do Tesouro Nacional e pagamentos de equalizações;
 - registro do recebimento dos valores pagos pelos mutuários;
 - simulação de emissões de títulos de forma automatizada e ágil, por meio da montagem de vários perfis de endividamento a serem comparados, para que se possa verificar a melhor forma de refinanciamento da dívida e elaboração do orçamento;
 - redução dos custos em função da condução remota do processo;
 - melhor controle dos pagamentos e vencimentos;
 - posição mais acurada da Dívida Pública;
 - noção exata da situação financeira da dívida a partir de um controle diário dos pagamentos efetuados, corrigindo os títulos conforme a sua forma de atualização, evidenciando o volume de dívida existente;
 - controle das despesas atuais e vindouras com os respectivos encargos e principais;
 - instrumentalização da STN na administração dos créditos da União junto a pessoas físicas, jurídicas, Estados e Municípios;
 - modelos de simulação de cenários da dívida;
 - simulação de estratégias;
 - otimização de estratégias, sob o prisma custo e risco;
 - automatização de tarefas, que anteriormente eram realizadas manualmente, consolidando-se diversas planilhas de várias coordenações do Tesouro Nacional;
 - redução dos riscos e dos custos da Dívida Pública a médio e longo prazos
 - maior eficiência na gestão da dívida pública; e
 - escolha de melhores perfis de endividamento por meio de simulações.

Subsistemas de HVO

- **Dívida Agrícola:** Sistema de execução do processo de securitização da Dívida Agrícola.

Principais Realizações

- implementação de novas funcionalidades (rotina WEB) do Sistema Dívida Agrícola;
 - implementações das alterações definidas na Lei 10437/2001, que trata da inclusão da Dívida Agrícola no Refis e Resolução CMN 2963, de 28 de maio de 2002; e
 - início de estudos com vistas a implementação do Sistema da Dívida Agrícola WEB e da junção com o Sistema de Haveres do Tesouro.
- **ELABORA – ELABORAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DÍVIDA PÚBLICA:** o sistema tem o objetivo de auxiliar no processo de elaboração da proposta orçamentária, onde se define o montante de recursos necessários ao pagamento do principal e encargos da dívida pública e gerar recursos destinados à equalização da taxa do PROEX, desoneração do ICMS e outras despesas, permitindo a simulação de cenários de endividamento.

Principais Realizações

- realizada a integração dos bancos de dados do Elabora com o DPI - Sistema de Controle da Dívida Pública Interna (disponível para produção) e adequação para atender as ampliações de novos títulos.
- **DPI – SISTEMA DE CONTROLE DA DÍVIDA PÚBLICA INTERNA:** o sistema tem como objetivo básico o controle de obrigações da Secretária do Tesouro Nacional. Este sistema tem como premissa dar sustentação à rotina de processos envolvidos na execução de controle da Dívida Interna por parte da CODIP/STN em toda a vida útil dos ativos, desde a proposição de emissão à conclusão desta, passando por todos os registros de amortização, juros, pagamentos e estoque.

Principais Realizações

- implantação do sistema;
- geração de arquivos para atender ao Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB;
- Leilão Internet – tratamento especial para títulos oriundos de leilão via internet;
- adequação das funções de Emissão de Títulos e Alteração de Quantidade;
- desenvolvimento de rotinas para alimentação do sistema GERIR – Sistema de Gerenciamento de Riscos, da COGEP/STN;
- criado o processo de trabalho para atender ao novo Sistema de Pagamentos Brasileiro. Está em fase inicial o desenvolvimento do Consulta Construída e Contabilização para o DPI que será continuado em 2003; e
- em desenvolvimento, o Consulta Construída e Contabilização para o DPI.
- **FLUXOS:** o sistema de Fluxos Ativos/Passivos foi elaborado a partir de uma meta conjunta estabelecida no ano de 2000, que preconizava consolidar em banco de dados unificado, informações sobre os fluxos de ativos e passivos do Tesouro Nacional, tendo como focos: obtenção de informações que subsidiem a análise de risco da dívida pública; subsídio à elaboração da proposta orçamentária das diversas áreas do Tesouro Nacional e sistematização de informações gerenciais.

Benefícios Esperados

- modelos de simulação de cenários da dívida; e
- simulação e otimização de estratégias, sob o prisma custo e risco.
- **FATORES DE VARIAÇÃO DA DÍVIDA:** objetiva sistematizar o processo de avaliação da Variação da Dívida, apresentando os fatores que influenciam nesta variação e os seus impactos. Serão gerados relatórios gerenciais de subsídio a essa análise, para avaliação dos motivos de sua evolução, obedecendo a uma estrutura hierárquica de classificação.

INTRANET E INTERNET DA STN

Benefícios Esperados

- disponibilização de informações de interesse geral para acesso WEB;
- informações de consumo interno da STN, a partir do ambiente seguro com maior agilidade, integridade dos dados e produtividade dos usuários;
- acessibilidade, controle, segurança e atualização das informações;
- desburocratização dos processos internos; e
- formas alternativas de comunicação interna.

Principais realizações

- foram disponibilizados os seguintes serviços: Balanço Geral da União, Plano de Capacitação do Tesouro Nacional, Prêmio de Monografia do Tesouro Nacional, Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SIAFI.
- **PORTAL SIAFI:** disponibiliza serviços e informações para a comunidade de usuários do SIAFI, incluindo os dirigentes do Governo Federal e a sociedade em geral, tornando transparentes as informações do Governo Federal.

Benefícios Esperados

- porta de acesso aos serviços, sistemas e informações relativas ao complexo SIAFI; e
- transparência das informações de Governo para a sociedade em geral.

Principais realizações

- disponibilizada a versão 01 do Portal SIAFI com as seguintes funcionalidades: Notícias, Buscas, FAQs, Enquetes, Acesso aos Sistemas: SIAFI Operacional, SIAFI Gerencial, Dívida Pública e ao Centro de Treinamento Virtual SIAFI – CTVS, Consultas às informações do SIAFI – acompanhamento de convênios, Boletim Geral da União, FPM/FPE, emissão de Darfs e GPS quitados pelo Banco Tesouro via SPB, Execução Orçamentária e Financeira e Execução das Despesas de Custeio e Investimentos.

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.

Benefícios Esperados

- sistematização e padronização do acompanhamento das ações do Controle Interno do Governo Federal;
- integração das informações governamentais com os sistemas do Poder Executivo (SIAFI, SIAPE) e do Poder Legislativo (SISAC);
- fornecimento de informações para outras entidades governamentais;
- acompanhamento da execução do Orçamento da União;
- automatização do processo de avaliação funcional dos servidores da SFC de acordo com as normas internas, gerando automaticamente o valor financeiro correspondente à avaliação do servidor para o SIAPE, mantendo seu histórico funcional;
- relação de irregularidades identificadas na folha de pagamento do Governo Federal, por meio da fixação de trilhas de auditoria, permitindo a manutenção do histórico classificado das irregularidades relacionadas;
- gerenciamento do parque de hardware da SFC, controlando a movimentação dos hardwares entre as áreas, facilitando o controle das licenças de software; e
- acesso mais amigável pelo usuário, com utilização da ferramenta GuiDance. Possui as mesmas transações do Ativa e mais: interface gráfica, criação de gráficos de forma automática, extração de dados do mainframe para Excel e MS-Word;

4.2.3. COMÉRCIO EXTERIOR

A Superintendência de Negócios Comércio do Exterior – SUNCE é responsável pela concepção, desenvolvimento e implementação de soluções de Tecnologia da Informação, para a automação e melhoria operacional das atividades de Comércio Exterior sob gestão do Governo Federal, integrando agentes públicos e privados envolvidos nos processos de comércio exterior.

PRINCIPAIS CLIENTES

- Secretaria da Receita Federal (SRF/MF);
- Secretaria de Comércio Exterior (SECEX/MDIC); e
- Departamento de Marinha Mercante (DMM/MT).

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **SISCOMEX IMPORTAÇÃO** (SRF): conjunto de sistemas que executam o processamento eletrônico das operações de importação e geram os dados que alimentam as bases dos sistemas estatísticos, gerenciais e da Balança Comercial Brasileira.
- **SISCOMEX EXPORTAÇÃO** (SRF): conjunto de sistemas que executam o processamento eletrônico das operações de exportação e geram os dados que alimentam as bases dos sistemas estatísticos, gerenciais e da Balança Comercial Brasileira.

- **MANTRA** (SRF): conjunto de sistemas que possibilitam o gerenciamento eletrônico do manifesto e do trânsito aduaneiro de cargas importadas.
- **LINCE** (SRF): conjunto de sistemas destinados ao fornecimento de informações gerenciais, dados estatísticos de caráter econômico-fiscal e dados para a apuração da Balança Comercial Brasileira.
- **SUPORTE** (SRF): conjunto de sistemas que possibilita o registro de códigos e dados cadastrais, utilizados para a validação das informações constantes das declarações de importação e exportação, nos sistemas SISCOMEX.
- **ATENDIMENTO** (SRF): conjunto de serviços de atendimento aos clientes e usuários dos sistemas de comércio exterior, relacionados a controle de acesso, operação e funcionamento dos sistemas.
- **SERVIÇOS ESPECIAIS** (SRF): serviços emergenciais e não estruturados, decorrentes de demandas tempestivas e críticas de interesse do cliente, tais como: apurações especiais, desenvolvimento de funções, adequação de ambientes de escritório para utilização dos sistemas de comércio exterior.
- **SISTEMAS DE APOIO À GESTÃO ADUANEIRA** (SRF): fornecem informações gerenciais para o controle Aduaneiro, a partir de dados extraídos dos sistemas Siscomex Importação e Siscomex Exportação. O Datawarehouse de Comércio Exterior é sistema ainda mais específico, configurando-se como uma importante ferramenta para tomada de decisão, mediante extração de dados e armazenamento em base específica, para facilitar a composição de consultas customizadas, de forma ágil.
- **LEGISLAÇÃO** (SRF): sistema que possibilita a execução de consultas por meio de palavras chaves, das informações sobre atividades econômicas, natureza cambial, moeda, país e legislação referente à tributação, além de apoiar todas as operações do SISCOMEX Importação, Exportação e MANTRA.
- **ALICE – INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS DE COMÉRCIO EXTERIOR** (SECEX): sistema destinado a prover informações estatísticas sobre o comércio exterior brasileiro, tendo como um de seus principais produtos o relatório da Balança Comercial Brasileira, que contém informações sobre todas as importações e exportações do país.
- **DRAWBACK – SISTEMA DE CONTROLE DO REGIME DE DRAWBACK** (SECEX): regime especial de importação pelo qual o importador é desonerado de tributos, nos casos em que for importar insumos para composição de produto que virá a exportar posteriormente, e que possibilita ao importador registrar eletronicamente a solicitação de importação nesse regime especial e à Secretaria de Comércio Exterior um efetivo controle da realização da exportação que gerou a desoneração da importação.
- **PORTAL DO EXPORTADOR** (SECEX): aplicação na Internet que agrega todas as informações necessárias (termos, mecanismos, legislações, eventos, atividades e procedimentos) que permitam ao exportador entender e efetivar um processo de

exportação. Dentre as diversas facilidades oferecidas pelo Portal, o tutorial Aprendendo a Exportar orienta os interessados sobre como proceder em todas as etapas do processo de exportação, com informações sobre a Balança Comercial Brasileira.

- **VITRINE DO EXPORTADOR (SECEX):** sistema que, utilizando a base de dados do SISCOMEX, atualizada mensalmente, visa a promoção das empresas exportadoras brasileiras no mercado internacional, proporcionando maior visibilidade aos seus produtos, na medida em que oferece a importadores potenciais consultas por nome da empresa, por produto ou por mercado. Para o exportador o VE oferece dois serviços:
 - **Vitrine Virtual:** que possibilita a criação de página na Web, com inserção de imagens e textos para divulgação de seus produtos.
 - **Sistema de Atualização de Informações Comerciais:** no qual o exportador, por acesso Web, pode incluir/atualizar, a qualquer tempo, as informações comerciais de sua empresa (nome do gerente comercial, número de empregados, telefone, fax, e-mail e home page).
- **DRAWBACK WEB (SECEX):** versão do sistema Drawback para Web, usando as facilidades do Screen Customizer e o emulador HOD.
- **FALA O EXPORTADOR (SECEX):** Janela de consultas e sugestões para o MDIC, usando o Remedy como ferramenta de Workflow. O sistema é usado para automação e controle do processo de respostas às sugestões e perguntas dos usuários do portal do exportador e está disponível nas versões em inglês e espanhol.
- **MERCANTE – SISTEMA DE CONTROLE DA ARRECADAÇÃO DO ADICIONAL AO FRETE PARA A RENOVAÇÃO DA MARINHA MERCANTE (AFRMM) (DMM):** taxa cobrada sobre a importação de produtos transportados por meios aquaviários, calculada com dados informados pelas agências de navegação, e o acesso ao sistema permite ao importador ciência do valor a recolher e efetivar o pagamento eletrônico em sua conta corrente, reduzindo custos e prazos e, ao DMM, possibilita gestão efetiva dos recursos destinados ao Fundo de Marinha Mercante e fornece informações sobre o transporte marítimo de cargas.

Benefícios Esperados

- simplificação, padronização e automação dos procedimentos operacionais;
- maior agilidade no processo de comércio exterior;
- aumento do número de transações e procedimentos diários;
- redução dos custos para o Estado e demais usuários dos sistemas;
- mecanismos de incentivo às exportações;
- redução do tempo e de custos para os importadores no desembaraço de mercadorias, passando de 6 dias para até 60 minutos;
- otimização dos processos comerciais, aduaneiros e cambiais com a integração entre os órgãos governamentais envolvidos (SRF, SECEX, BACEN);
- adoção de critérios uniformes de fiscalização para todas as unidades aduaneiras;
- aprimoramento dos processos de formulação de políticas e tomada de decisão relacionadas ao Comércio Exterior e da gestão da Balança Comercial;
- maior transparência para todos os interessados e envolvidos no processo de comércio

exterior;

- maior índice de satisfação dos usuários dos clientes, pela oferta da variedade de informações e de alternativas de atendimento on-line;
- disponibilidade de cadastro com informações sobre fornecedores estrangeiros e outros agentes do comércio exterior, bem como sobre mercadorias importadas.
- soluções desenvolvidas para arrecadação de taxas e tributos relacionados ao comércio exterior, tipo impostos federais de importação e a taxa de Marinha Mercante (AFRMM – Adicional de Frete para Renovação da Marinha Mercante), coletados em tempo de realização das operações, com débito automático na conta corrente dos importadores e transportadores e crédito imediato nas contas correspondentes do governo federal; e
- racionalização do custo dos serviços para o Tesouro Nacional, com o exemplo do SISCOMEX, que conta com mecanismo de autofinanciamento – os importadores pagam uma taxa de utilização para cada declaração registrada.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

Secretaria da Receita Federal – SRF

- **RADAR – Rastreamento da Atuação de Intervenientes Aduaneiros:** sistema responsável pela análise de processos aduaneiros e classificação dos intervenientes, de acordo com seu perfil de comportamento ao longo do tempo. Fase 1 implantada em 19/08/2002 e 2ª Fase em 07/11/2002, tornando disponíveis as Fichas Remessa Expressa, Bagagem, Vigilância e Repressão, Denúncia, Apreensão de Drogas, Procedimentos especiais, Credenciamento e Apuração contábil;
- **SISCOMEX IMPORTAÇÃO:** implantada em 09/2002 a primeira etapa da alteração do sistema, promovendo a agilização do Despacho, o controle do Recolhimento do AFRMM e do ICMS e possibilitando a eliminação do Comprovante de Importação – CI. Em 11/2002 foi implantado o débito automático em conta corrente do ICMS, estando previsto para o mês de dezembro a entrada da Secretaria Estadual de Fazenda do DF na realização de débitos e envio das respectivas informações e das declarações de importação desembaraçadas. Em 12/2002 foi implantado o SISCOMEX Internação Zona Franca de Manaus (ZFM), com o objetivo de automatizar os procedimentos de internação das mercadorias industrializadas na ZFM;
- **MANTRA:** a conclusão da homologação do módulo de trânsito aduaneiro foi em 10/2002. Em 11/2002 foi implantado projeto piloto de trânsito entre os aeroportos do Galeão e Cumbica. A implantação em âmbito nacional dar-se-á a partir de 12/2002;
- **LINCE:** Em 06/2002 entrou em produção o novo serviço Gerencial de Desempenho Aduaneiro, sistema de grande relevância para o nível estratégico da SRF que, além das atividades de execução de processos aduaneiros, permite a avaliação de desempenho de unidades e empregados da SRF, o a fiscalização de atividades de pessoas e empresas que atuam em comércio exterior. Os sistemas serão de uso exclusivo de empregados da SRF e disponibilizados na Intranet da SRF, com acesso a partir de browser, de qualquer ponto da rede com as mesmas características de segurança e performance dos nossos sistemas transacionais via Web.

Secretaria do Comércio Exterior – MDIC

- **PORTAL DO EXPORTADOR:** consolidado como veículo de comunicação entre o Ministério e a comunidade exportadora, com disponibilização de facilidades para controle de comunicação entre os usuários e também novos módulos, como o Cadastro de

Exportadores Brasileiros, disponível para produção a partir de agosto/2002. Durante o XXII Encontro Nacional de Comércio Exterior (ENAEEX)/RJ, em 10/2002, o MDIC lançou 3 novas aplicações – Vitrine do Exportador, Drawback Web e Fala o Exportador, que integram o Portal do Exportador; e

- Serpro ficou também responsável pela implementação do acesso Internet do MDIC, bem como da rede para interligação das Juntas Comerciais em todo país.

Ministério dos Transportes/MT

- **SITE TRONCO:** disponibilização ao Ministério dos Transportes de circuito dedicado com velocidade de 1 Mbps, localizado em Brasília, para acesso à rede mundial de computadores – Internet, que está em operação desde junho de 2002.

Departamento da Marinha Mercante/Secretaria de Transportes Aquaviários/MT

- **MERCANTE** - Sistema de Controle da Arrecadação do Adicional ao Frete para a Renovação da Marinha Mercante – AFRMM: Em outubro de 2002 o Mercante foi implantado no 10º porto – Santos. Confirmando as previsões do Departamento de Marinha Mercante - DMM, o volume de documentos registrados no porto de Santos a partir da implantação do sistema, dobrou em relação aos demais portos, ressaltando-se que, apesar deste aumento significativo, a performance e a disponibilidade do serviço foram mantidas.

Outros Benefícios

- integração dos Sistemas Siscomex e Mercante que permitirá a troca de informações relacionadas a desembarque de mercadorias e processos aduaneiros, agilizando procedimentos operacionais no desembarque e desembaraço de mercadorias nos portos brasileiros;
- apoio às delegações do Governo Federal que participam de negociações internacionais, como é o caso da ALADI, para disponibilizar informações na Internet;
- uso do conceito de “Web Services” em negociações com países do MERCOSUL, para a troca de informações entre sistemas aduaneiros do Brasil, Argentina e Paraguai; e
- engajamento no Programa de Modernização do Desenvolvimento (PMOD), com a preparação de quatro (04) áreas funcionais da Unidade para qualificação em novembro/02, e todas as equipes de desenvolvimento até julho/2003, com objetivo de melhorar a qualidade dos sistemas desenvolvidos, bem como aumentar a eficiência da equipe e permitir melhor atendimento às demandas dos Clientes.

INDICADORES

- taxa de utilização por declaração registrada paga pelos importadores, que permite auto-financiamento do Siscomex, com valor arrecadado, até novembro/2002, de R\$ 57,2 milhões contra um custo de manutenção dos serviços de R\$ 54,4 milhões;
- assinados, em 2002, Acordos de Níveis de Serviço – ANS com seus clientes, abrangendo 70% dos contratos firmados;
- programa de T&D: realizados 29 eventos de treinamento técnico, resultando em 103 empregados treinados e 4 eventos de especialização em nível Superior – MBA, com 2 (dois) já concluídos e 2 (dois) com previsão de término em 2003.
- conceito geral BOM no resultado da Pesquisa de Satisfação SISCOMEX 2002, realizada

pela CAS e respondida por 858 ou 2,5% dos usuários em todo o Brasil, destacando-se:

- satisfação quanto à disponibilidade do sistema – 82%
- satisfação quanto à tecnologia aplicada – 60%
- satisfação referente ao serviço de Atendimento da CAS – 82%

• **Índice em relação ao tempo de resposta do SISCOMEX**

CONCEITO	ÍNDICE
Excelente	9%
Bom	55%
Regular	31%
Ruim	5%

• **Índice da expectativa do usuário em relação ao acesso ao sistema pela Internet**

ESPECTATIVA	ÍNDICE
SIM	77%
NÃO	23%

• **Índice de disponibilidade do sistema**

DISPONIBILIDADE	ÍNDICE
Disponível	82%
Raramente	15%
Indisponível	3%

• **Índice de acionamentos feitos pelos usuários do sistema**

CATEGORIA DO PROBLEMA	SUBCATEGORIA	QUANTIDADE	
ACESSO	ACESSO MULTISERVIÇOS (TCP/IP)	1	4
	ACESSO SNA (MAINFRAME)	3	
HARDWARE	IMPRESSORAS	4	4
SERVIÇOS E SISTEMAS	ALICE	1	45
	COMPROT	1	
	DRAWBACK WEB	1	
	HOD - Emulação 3270 via Web Browser	0	
	MANTRA	0	
	OUTROS	1	
	SISCOMEX EXPORTAÇÃO	34	
	SISCOMEX IMPORTAÇÃO	7	
TOTAL			53

4.2.4. PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

A Superintendência de Negócios Planejamento, Orçamento e Gestão – SUNMP atende ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP no que se refere a sistemas de informação, consultoria e assessoramento em informática, desenvolvimento de sistemas, treinamentos de usuários, implantação e garantia de uso de sistemas destinados a apoiar com eficácia o processo de tomada de decisão do MP, assim como a integração de sistemas da Administração Pública Federal, mediante a oferta de produtos e serviços para a gestão dos processos de patrimônio, tecnologia da informação, recursos humanos e recursos logísticos, observada a Legislação Federal que regulamenta cada assunto tratado.

PRINCIPAIS CLIENTES

- Secretaria de Recursos Humanos – SRH/MP;
- Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP;
- Secretaria de Patrimônio da União – SPU/MP; e
- Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA/MP

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **SIAPE – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (SRH):** possui abrangência nacional, é processado pelo SERPRO em Brasília e fornece acesso simultâneo para até 1.200 usuários, a partir de terminais ou microcomputadores conectados à Rede SERPRO ou pertencentes a outras redes interligadas. Realiza o controle de dados cadastrais, pessoais e funcionais e o processamento da folha de pagamento de servidores ativos e inativos, instituidores de pensão e beneficiários de pensão dos seguintes órgãos:
 - Administração Pública Federal Direta;
 - Autarquias, Fundações e Empresas Públicas;
 - Ex-territórios Federais; e
 - Sociedades de Economia Mista que recebam dotação, total ou parcial do Tesouro Nacional para pagamento da folha de Pessoal.
- São tratados, mensalmente:
- 217 órgãos;
 - 1.000 Unidades Pagadoras;
 - 1,2 Milhões de Contracheques;
 - 2 milhões de registros, abrangendo: 750 mil servidores ativos; 490 mil Servidores Inativos; 260 mil Instituidores de Pensão; e 440 mil beneficiários de Pensão;
 - 3 milhões de Páginas impressas;
 - 12 mil Usuários habilitados; e
 - 13 milhões de acessos.
- **SIAPENet (SRH):** disponibiliza informações do SIAPE por meio da Internet, sendo composto por cinco grandes sites específicos: do Servidor, do Pensionista, do Órgão, da Consignatária e de Capacitação dos Servidores.

- **SIAPÉ DW (SRH):** utilizando tecnologia Data Warehousing, permite obter no SIAPÉ séries históricas sobre a gestão e gastos com pessoal, análises da folha de pagamento, remuneração e evolução quantitativa e qualitativa da força de trabalho, previsão e ocupação de vagas para cargos e funções, dependentes e salário família.
- **CIGA DW (SPOA):** um Data Warehousing da integração dos sistemas de gestão administrativa, com o objetivo de fornecer uma visão integrada dos gastos governamentais, por órgão, a partir do Sistema de Administração Financeira - SIAFI, do Sistema de Recursos Humanos - SIAPÉ e do Sistema de Serviços Gerais.
- **DIRF-GOV – DECLARAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA RETIDO NA FONTE POR ÓRGÃOS DO GOVERNO FEDERAL (SLTI):** sistema *On-Line* para elaboração e entrega da Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte dos funcionários do Governo Federal. Utiliza dados do Sistema de Administração Financeira - SIAFI e do Sistema de Administração de Recursos Humanos - SIAPÉ.
- **SIASG – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS (SLTI):** sistema integrado a outros sistemas do governo que visa apoiar a execução das atividades de gestão de materiais, licitações, contratos e fornecedores, de abrangência nacional, sendo utilizado por cerca de 2.000 Unidades Administrativas.
- **REDE GOVERNO (SLTI):** ambiente que proporciona infra-estrutura de tecnologia de informações para a Administração Pública Federal e oferece melhoria aos serviços na esfera do Governo Federal ao permitir o intercâmbio de informações inter-órgãos de forma racional e com a agilidade necessária às operações de comunicação, incluindo a redução de custos através de um planejamento harmônico e otimizado das redes instaladas em seus órgãos e unidades.
- **SIORG – SISTEMA DE INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS DO GOVERNO FEDERAL (SLTI):** objetiva tratar as informações sobre as estruturas, competências, finalidades, jurisdição, histórico legal e titulares dos órgãos da Administração Federal. Agiliza as informações organizacionais permitindo eficácia da gestão das políticas e diretrizes do Governo Federal, de modo a contribuir para o processo de reforma do Estado e proporcionar maior transparência para a Administração Pública Federal e para a sociedade. Estão cadastrados cerca de 30.000 órgãos, 10.000 titulares, 1.000 cidades e 15.000 descrições de finalidades e competências.
- **OBRASnet (SLTI):** serviço de consultoria para especificação do Sistema de Acompanhamento de Obras Públicas, que tem por objetivo acompanhar todo o ciclo de vida de todas as obras e serviços realizados com recursos da União e possibilitar à sociedade fiscalizar e alertar o governo sobre possíveis falhas e incorreções.
- **COMPASNet – PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO FEDERAL (SLTI):** permite, pelo uso intensivo dos recursos de TI, realizar operações de aquisição de bens e serviços, via Internet, com transparência, segurança, facilidade de uso e economia, implementado com a participação da iniciativa privada.

- **PÁGINAS BRANCAS (SLTI):** informa quem é quem na Administração Pública Federal, por meio de dados extraídos das bases dos sistemas SIAPE e SIORG.
- **INTEGRAÇÃO DE PROTOCOLO (SLTI):** objetiva integrar, através de base única, todos os sistemas de protocolo do Governo Federal.
- **INTERFACE BRI (SLTI):** ferramenta que visa integrar os sistemas corporativos da Administração Pública Federal com os sistemas estruturadores do Governo Federal.
- **INVENTÁRIO TI (SLTI):** sistema em plataforma WEB que permite ao Ministério do Planejamento realizar inventário de hardware, software e redes locais e práticas de gestão e segurança utilizadas pelos órgãos da Administração Pública Federal.
- **INVENTÁRIO DE SERVIÇOS (SLTI):** sistema que permite ao Governo Federal gerenciar e acompanhar os serviços a serem disponibilizados para o cidadão, via Internet, no âmbito da Administração Pública Federal.
- **PORTAL CORPORATIVO DA REDE GOVERNO (SLTI):** permitirá acesso a diversos sistemas do Governo Federal, entre eles patrimônio, orçamento e financeiro, abrangendo blocos de serviços, informações, processador de texto, planilha eletrônica, correio eletrônico e calculadora, personalizados de acordo com o perfil de cada usuário.
- **GED / WORKFLOW (SLTI):** sistema que permite ao Ministério do Planejamento operacionalizar rotinas de proposta, concessão e controle de diárias e passagens.
- **SPU – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DA UNIÃO (SPU):** objetiva atingir o controle do patrimônio da União com vistas a oferecer ao usuário de imóvel da União ou a qualquer cidadão brasileiro, dados concretos e atualizados. A versão internet deste sistema denominada SPIUnet – Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União contém, além das informações textuais, fotos e documentos digitalizados. O sistema é utilizado pelas Unidades Gestoras - UG e Gerências Regionais de Patrimônio da União - GRPU .
- **SPIUNet – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DOS IMÓVEIS DE USO ESPECIAL DA UNIÃO (SPU):** apoia a SPU na administração dos imóveis de uso especial da União para desburocratizar e inovar a gestão do patrimônio imobiliário. Tem abrangência nacional com cerca de 28.000 imóveis cadastrados em suas bases, 2.500 usuários, 22 GRPUs e postos avançados e atendimento a 1.200 Unidades Gestoras. A solução é integrada com o SIAFI em tempo real e fonte de atualização do Balanço Patrimonial.
- **SIAPA – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO PATRIMONIAL DA UNIÃO (SPU):** apoia a SPU na administração do patrimônio imobiliário da União, identificando usuários, regimes de utilização, período de ocupação, arrecadação das receitas patrimoniais e integrando as Gerências Regionais aos procedimentos padronizados da SPU. Tem abrangência nas 27 Unidades Federativas mais o Exterior, com cerca de 530.000 imóveis cadastrados em suas bases, 500 usuários, 22 GRPUs e postos

avançados.

- **EX-OFFICIO – SISTEMA DE RECADASTRAMENTO DOS IMÓVEIS DOMINIAIS DA UNIÃO EX-OFFICIO (SPU):** suporta o Cadastramento de Imóveis “Ex-Officio”, feito regionalmente em parceria com empresas especialmente contratadas para esse fim, por intermédio da solução interligada a base de dados do SIAPA.
- **SSD – SISTEMA DE SUPORTE À DECISÃO DA SPU (SPU):** fornece informações de caráter gerencial necessárias ao suporte à decisão da SPU. Utilizando tecnologia de Data Warehouse, integra e organiza as informações do SIAPA, SPIU e SPIUNet, tornando-os disponíveis para consulta e análise.
- **SITE SPU - BALCÃO VIRTUAL (SPU):** disponível na página de internet do MP/SPU, permite ao cidadão a emissão de DARF patrimonial, consulta aos extratos financeiros, a dados cadastrais do imóvel, sobre parcelamentos e alteração de endereços especiais para correspondência.

Benefícios Esperados

- gestão, controle e processamento da Folha de Pagamento do Governo Federal;
- informações gerenciais e analíticas e contracheques referentes ao pagamento de seus servidores, arquivos de crédito para os bancos responsáveis pelo pagamento, relatórios de controle para os órgãos e servidores;
- cadastramento, autorização, homologação e pagamento de valores de ações administrativas e judiciais, de forma automatizada e integrada que permite o rastreamento dos vínculos em todos os órgãos e a rápida identificação e coibição de pagamentos indevidos;
- acesso fácil e imediato dos usuários às informações cadastrais e financeiras, via Internet, com segurança e confidencialidade, e atualização dos dados cadastrais;
- avaliação dos resultados dos investimentos realizados em processos de treinamento e desenvolvimento dos servidores;
- controle, via WEB, de todo o processo relativo às Consignações;
- customização, pelo usuário, de análises, simulações e consultas a informações residentes na base do SIAPE e, pelo cliente, a elaboração de relatórios e estatísticas sobre Recursos Humanos;
- economicidade, eficiência e confiabilidade aos processos de de RH e Auditoria;
- uniformiza e define padrões de qualidade dos materiais e serviços;
- disponibiliza acesso às informações sobre todas as compras e contratações;
- agiliza e desburocratiza o cadastramento e permite a divulgação nacional da linha de produtos e serviços dos fornecedores;
- efetua o cadastramento único dos fornecedores participantes de processos licitatórios em todo o País;
- integração de sistemas de controle do Governo Federal, para validação de documentação, garantindo somente às pessoas físicas e jurídicas com situação regular no Cadastro de Contribuintes o fornecimento de bens e serviços;
- transparência, racionalização, desburocratização e redução dos custos nos processos de aquisição de bens e serviços;

- redução de custos, eficiência no planejamento da produção, racionalização do processo de venda e de participação em licitações para os fornecedores;
- maior publicidade, eficácia e legitimidade dos certames licitatórios, melhorando a capacidade de controle da sociedade;
- controle das funções de estruturação da Administração Pública Federal;
- universalização, modernização, interligação dos serviços governamentais por meio de rede de comunicações agregando confiabilidade, qualidade e elevado nível de eficiência na interação usuários, governo e sociedade;
- facilidades ao usuário para filtros da base de dados para pesquisa, bem como detalhar o histórico de nomeação do servidor escolhido;
- detalhamento das informações do órgão do servidor escolhido, via link para o SIORG;
- apoia o controle e agiliza o processo de envio das informações das Declarações do Imposto de Renda do Governo Federal, à SRF;
- facilidade ao cidadão e órgãos no acesso às informações de localização e trâmite dos processos independente de onde se encontra o processo;
- padronização de procedimentos, acesso amplo às informações e troca confiável de informações entre os sistemas estruturadores e corporativos do Governo Federal;
- permitir ao Governo Federal administrar os projetos de Tecnologia da Informação realizados pelos diversos órgãos da Administração Pública Federal;
- obter a relação dos serviços do Governo Eletrônico, acompanhar a sua efetiva implantação e facilitar ao cidadão o acesso aos serviços do Governo Federal;
- unicidade de entrada, via portal, para atender as necessidades do nível estratégico do Governo Federal;
- permitir operacionalizar de forma ágil, flexível, eficiente e confiável, a sistemática de trabalho referente a proposta, concessão e controle de diárias e passagens do MP;
- dimensionamento do valor do Patrimônio da União;
- disponibilização de informações que possibilitam apoiar os esforços de combate à sonegação e à moralização no trato da coisa pública;
- agilização da cobrança e aprimoramento dos controles sobre devedores omissos, bem como disponibilizar dados para o encaminhamento dos processos para inscrição em Dívida Ativa da União e a competente execução judicial;
- garantia de autenticidade e legalidade do levantamento de campo, registro e validação dos dados dos imóveis dominiais da União inseridos em lote no SIAPA;
- obtenção de informações pelo próprio usuário, a qualquer momento, sem a intermediação de técnicos de informática;
- administrar, controlar, fiscalizar e manter os imóveis utilizados em serviço público e os residenciais de propriedade da União;
- promover avaliação, incorporação, alienação, aquisições, cessão onerosa, doação ou cessão gratuita, locação, arrendamento e inscrições para a ocupação de bens imóveis da União;
- uniformização de processos, otimização do atendimento ao cidadão e aumento da eficiência e eficácia administrativa da SPU;
- mais confiabilidade e agilidade nas operações, via integração eletrônica com entidades externas;
- otimização do atendimento das GRPUs; e
- interação do cidadão com a SPU por meio da Internet, dispensando seu comparecimento ao órgão local da SPU.

4.2.5. GESTÃO DO MINISTÉRIO DA FAZENDA

A Superintendência de Negócios Gestão do Ministério da Fazenda – SUNMF apoia o processo decisório do Ministério da Fazenda, mediante a disponibilização de recursos de informática, assim como provê as áreas de gestão administrativa e econômica do Ministério da Fazenda.

PRINCIPAIS CLIENTES

- Gabinete do Ministro da Fazenda (GMF)
- Secretaria Executiva (SE)
 - Unidade de Coordenação dos Programas (UCP)
 - Ouvidoria
 - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA)
 - Coordenação Geral de Informática (COGIN)
 - Coordenação Geral de Recursos Logísticos (COGRL)
 - Coordenação Geral de Recursos Humanos (COGRH)
 - Gerências Regionais de Administração (GRA)
- Conselho de Controle de Atividades Financeira (COAF)
- Comissão Técnica Permanente do ICMS (COTEPE)
- Secretaria de Assuntos Internacionais (SAIN)
- Secretaria de Política Econômica (SPE)
- Secretaria de Acompanhamento Econômico (SeAE)
- Escola de Administração Fazendária (ESAF)

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **SISCOAF – SISTEMA DE CONTROLE DE ATIVIDADES FINANCEIRAS (COAF):** sistema disponibilizado em ambiente WEB, é voltado para o controle do ilícito financeiro, desenvolvido para atender a Lei 9.613 sobre combate a lavagem de dinheiro. Atua no segmento de Imobiliárias, Factoring, Loterias e Sorteios, Pedras Preciosas, Bolsa de Mercadorias e outros, por meio de captação de dados de denúncias e de pessoas físicas e jurídicas obrigadas a declarar atividades suspeitas.
- **REDE CORPORATIVA DAS GERÊNCIAS REGIONAIS DO MF (SPOA):** o serviço engloba os recursos necessários para garantir o pleno funcionamento das Redes Locais (LAN) e da rede de longa distância (WAN), permitindo que as aplicações servidoras estejam disponíveis nas estações clientes dos usuários, compreendendo 28 redes locais e 1.800 estações de trabalho.

- **OUVIDORIA – MF:** a solução automatiza o funcionamento da Ouvidoria do MF, possibilitando acesso público via Internet para registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios e a sua distribuição para o Ouvidor mais próximo do órgão do MF competente para o tratamento e resposta ao cidadão, e fornece informações gerenciais para o Ouvidor Geral e Ouvidores dos órgãos singulares do MF.
- **SIGEP – SISTEMA DE GESTÃO DE PROJETOS ESAF:** a solução automatiza as atividades de Gerenciamento do Planejamento, Acompanhamento e Controle de Projetos na ESAF, sob sua gestão, relativos a toda contratação de recursos da Escola demandado por seus clientes.
- **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA ESAF:** serviço de disponibilização de infra-estrutura de hardware e software necessários a realização de cursos a distância por meio da Internet, que possibilita, via WEB, armazenar e acessar o conteúdo dos cursos.
- **SISFIN – SISTEMA DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS DA ESAF:** a solução possibilita o registro, o acompanhamento e o controle do pagamento de colaboradores (instrutores), pagamento de diárias e passagens da ESAF.
- **COMPROT – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E PROTOCOLO DO MF (SPOA):** sistema que tem por finalidade registrar, controlar e gerenciar processos e documentos produzidos e recebidos pelo Ministério da Fazenda. Esse serviço agiliza e apoia o gerenciamento das informações sobre a tramitação de documentos administrativos, jurídicos e fiscais no âmbito do Ministério da Fazenda e outros órgãos.
- **COMPROT-WEB:** projeto de modernização do Comprot, tornando mais ágil o acesso às informações sobre a localização de processos e documentos. Permite ainda que o cidadão cadastrado no sistema receba, via WEB, informações sobre a situação dos processos do seu interesse, sem se deslocar até o órgão público. Além disso, permite o cadastramento on-line de novos processos pelos usuários utilizando-se da rede WEB, eliminando a emissão e distribuição de etiquetas pelo SERPRO.
- **CORREIO ELETRÔNICO UNIFICADO DO MF (SPOA):** sistema de comunicação eletrônica do MF para serviços de mensageria, workflow e workgroup, disponibilizados na Intranet e Internet, permitindo conexão com os ambientes internos e externos.
- **PARLA - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO PARLAMENTAR (GAB/MF):** apoia as atividades de assessoria parlamentar de acompanhamento sistemático de projetos de lei de interesse do MF que tramitam no Congresso Nacional.
- **SIGAB – SISTEMA INTEGRADO DO GAB/MF:** acompanha e gerencia a agenda do Sr. Ministro da Fazenda, compreendendo solicitação, confirmação e cancelamento de reuniões e eventos diversos, facilitando o controle dos compromissos confirmados.
- **SITE DO MINISTÉRIO DA FAZENDA (GAB/MF):** página disponibilizada na Internet onde são publicados assuntos relativos a monitoração, contabilização e avaliação de recursos

econômicos, definição e disseminação de políticas, estratégias e orientações práticas, planos setoriais e globais e outros assuntos de interesse interno ou público.

4.2.6. SISTEMAS PROCESSUAIS

A Superintendência de Negócios Sistemas Processuais – SUNSP presta serviços em Tecnologia da Informação à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN/MF e à Advocacia-Geral da União – AGU, e disponibiliza soluções inovadoras voltadas ao gerenciamento do contencioso da União.

CLIENTES EM POTENCIAL

Encontra-se em negociação comercial para fornecimento de Certificação Digital – CA, junto ao Superior Tribunal Federal – STF, Superior Tribunal de Justiça – STJ, Conselho da Justiça Federal - CJF, Tribunais Regionais Federais da 1^a, 3^a e 4^a Regiões, Superior Tribunal Militar – STM, Tribunal de Contas da União – TCU e Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **PROJETO INTEGRADO DA DÍVIDA ATIVA (PGFN):** composto por um conjunto de sistemas que permite à PGFN realizar em tempo real, em nível nacional, a gestão dos serviços de Apuração, Inscrição e Execução da Dívida Ativa da União, e da Recuperação de Créditos Fiscais e Tributários decorrentes. Atualmente, os valores inscritos em Dívida Ativa da União giram em torno de R\$ 168 bilhões e os créditos acumulados, já arrecadados até novembro de 2002, somam R\$ 1 bilhão e 290 milhões.
- **PROJETO DEFESA DA FAZENDA NACIONAL (PGFN):** conjunto de módulos que permite à PGFN realizar em tempo real, em nível nacional, a gestão do serviço de Representação e Defesa da Fazenda Nacional em Juízo, relativo aos processos fazendários contra a União, ações de Execução Fiscal ou de interesse da PGFN. Os valores arrecadados até novembro de 2002, pela conversão dos depósitos judiciais em renda da União, já somam R\$ 4,3 bilhões.
- **INTEGRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTES DESCENTRALIZADOS E SERVIÇO DE MENSAGERIA (AGU):** consiste no provimento, operação e gerenciamento de uma Rede de Longa Distância (WAN), residente na Intranet SERPRO, para a conexão de 78 Redes Locais da AGU e suas Projeções, bem como do serviço de mensageria.
- **SISTEMA DE OUVIDORIA (AGU):** consiste no apoio à interatividade de comunicação entre os Dirigentes, Membros da AGU e seus Órgãos Vinculados, possibilitando a captação e tratamento das informações, de forma a acelerar as soluções de processos e práticas administrativas e ampliar os mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público. Trata-se do fornecimento de serviços especializados em informática e informação para a construção, manutenção e produção do Sistema de Ouvidoria da

Corregedoria-Geral da Advocacia-Geral da União – CGAU/AGU.

- **SISTEMA DE GRATIFICAÇÃO DE DESEMPENHO DE ATIVIDADE DE APOIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO – GDAA (AGU):** consiste no atendimento de premissas identificadas pela AGU, de acordo com a Portaria 528, de 05/07/2002 que constitui um grupo de trabalho, integrado pelos membros da AGU/DGA, com a finalidade de desenvolvimento de sistema informatizado, a ser utilizado na aplicação da avaliação de desempenho para a atribuição da GDAA.- Gratificação de Desempenho de Atividade de Apoio Técnico-Administrativo na Advocacia-Geral da União.
- **SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL (AGU):** refere-se aos serviços de Infra-estrutura de Chaves Públicas (ICP) prestados pelo SERPRO, os quais serão utilizados pela AGU que, inicialmente, certificará no exercício vigente 170 usuários, objetivando fornecer segurança às transações e negócios em rede de computadores ou na Internet, garantir **autenticidade e integridade jurídica** da informação e assegurar a **confidencialidade e irretratabilidade ou não repúdio** de documentos eletrônicos, em conformidade com as regras e normas estabelecidas pela ICP-Brasil.
- **SISTEMA DE CÁLCULOS E PERÍCIAS (AGU):** visa assegurar o cumprimento da AGU na missão de atendimento em processos de execução judicial de interesse da União, de suas autarquias e fundações, a fim de garantir a exatidão dos cálculos nas sentenças judiciais. O Sistema permitirá a automatização dos cálculos dos decretos:
 - que dispõe sobre os procedimentos para pagamento da extensão da vantagem de 28,86% aos servidores públicos do Poder Executivo Federal; e
 - que dispõe sobre os procedimentos para pagamento da extensão da vantagem de 3,17% aos servidores públicos do Poder Executivo Federal.

Benefícios Esperados

- melhorar a eficiência do Setor Público e contribuir para a redução do déficit público e do custo Brasil;
- apoiar a PGFN no cumprimento de sua Missão Jurídica Contenciosa da Representação Judicial e Extrajudicial da União;
- apoiar a Advocacia-Geral da União-AGU em suas atribuições consultivas de representação judicial e extrajudicial da União, bem como nas atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo, de forma mais precisa e ágil; e
- apoiar a atuação da AGU na defesa do interesse público, decisiva para viabilizar as políticas do governo federal em importantes áreas, fornecendo serviços especializados em informática e informação.

INDICADORES

- **Valores arrecadados por Projeto:** sendo mais expressivos os da Defesa da Fazenda Nacional em função da publicação MP9703-98:

(Em R\$ Bilhão)

SISTEMA	1998	1999	2000	2001	2002
---------	------	------	------	------	------

SISTEMA DÍVIDA ATIVA	1,99	1,01	1,45	2,98	1,37
SISTEMA DA DEFESA	1,09	4,06	4,41	3,9	4,89
TOTAL GERAL	3,08	5,01	5,87	6,88	6,26

• **SISPAGON - Sistema de Pagamento on-line (Internet):**

(Em R\$ Milhão)

SISTEMA	2001	Valor 2002	TOTAL GERAL
SISTEMA DÍVIDA ATIVA	1,41	3,42	4,83

• **Inscrições e Ajuizamentos da Dívida Ativa:**

QUANTIDADE	1998	1999	2000	2001	2002
INSCRIÇÕES	553.929	1.174.231	308.850	475.432	901.826
AJUIZAMENTOS	314.765	396.588	599.702	154.472	433.005

4.2.7. SERVIÇOS ESPECIAIS

A Superintendência de Negócios Serviços Especiais - SUNSE visa fornecer as melhores soluções em Tecnologia da Informação vinculadas às áreas de Trânsito, Trabalho, Social, Agrária e Auditoria do Governo Federal, com ênfase na qualidade dos serviços e satisfação dos clientes.

PRINCIPAIS CLIENTES

- Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN/MJ
- Departamento de Polícia Rodoviária Federal – DPRF/MJ
- Ministério do Trabalho e Emprego – MTE
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA
- Presidência da República – PR
- Secretaria Federal de Controle – SFC/PR
- Comando do Exército
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA
- Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **RENAVAM – REGISTRO NACIONAL DE VEÍCULOS AUTOMOTORES (DENATRAN):** o sistema mantém os registros da frota nacional de veículos atualizados, as ocorrências de roubos e furtos, as alterações de propriedade dos veículos e as transferências entre os Estados da Federação, efetua o pré-cadastro de todos os veículos produzidos pela indústria automobilística brasileira e dos veículos importados, a fim de garantir sua procedência, permite obter dados sobre a comercialização de veículos novos e usados e possibilita a intensificação do combate ao roubo e ao furto de veículos.

- **RENACH – REGISTRO NACIONAL DE CARTEIRAS DE HABILITAÇÃO (DENATRAN):** 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. Gera ainda, procedimentos padronizados visando disciplinar, em nível nacional, a emissão da CNH, a fim de evitar fraudes e duplicações para um mesmo condutor permitindo o controle nacional da pontuação das infrações de trânsito.
- **SISTEMA DE MULTAS/DPRF:** processa as autuações de infrações de trânsito emitidas pelo DPRF, emite notificações para pagamento, controla recebimentos pela rede bancária e DETRAN e geração de débitos para a cobrança pelos DETRAN.
- **SFIT – SISTEMA FEDERAL DE INSPEÇÃO DO TRABALHO (MTE):** possibilita o planejamento e acompanhamento da fiscalização do trabalho, em todas as atividades, permitindo o controle regional e centralizado das rotinas e procedimentos adotados pelo corpo fiscal, principalmente quanto à produtividade individual e global.
- **RAIS – RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (MTE e INSS):** visa suprir as necessidades de controle, estatística e informações das entidades governamentais. É 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; e
 - de estudos técnicos de natureza estatística e atuarial e de identificação do trabalhador com direito ao abono salarial PIS/PASEP.
- **SIR – SISTEMA DE INFORMAÇÕES RURAIS (INCRA):** desenvolvido em plataforma que permite a integração de recursos do geoprocessamento aos dados literais, que irá substituir o Sistema Nacional de Cadastro Rural – SNCR.
- **SNCR – SISTEMA NACIONAL DE CADASTRO RURAL (INCRA):** 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.
- **ATIVA:** sistema desenvolvido em ambiente mainframe utilizando banco de dados Adabas e NDM e codificado em Natural. O ATIVA compõe-se dos seguintes subsistemas: Planeja, Ações, Avalia, Comunica, Contábil, Legis, Pessoal, Resultados, Tabelas e Gerencial. O sistema possui abrangência nacional, com alimentação e uso descentralizado em todas as unidades da SFC. O ATIVA disponibiliza funcionalidades, consolidando-se como ferramenta indispensável ao bom andamento das auditorias e fiscalizações da SFC. O sistema tem abrangência nacional, com alimentação e uso descentralizado em todas as unidades da SFC.
- **INFORMATIVA – INFORMAÇÕES PARA A COMUNIDADE ATIVA (PR):** aplicativo para o ambiente Internet, relativo ao DLIS - Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável do Programa Comunidade Ativa.

- **ICONE – SISTEMA DE INFORMAÇÃO, CONTROLE E ESTRATÉGIA (PR):** aplicativo de integração de dados para apoio ao processo decisório na tecnologia de DataWarehousing, referente ao tema “Ações de Governo”.
- **SAAP – SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PARLAMENTARES (PR):** aplicativo do cliente, sendo a prestação de serviço, pelo SERPRO, referente apenas à execução operacional.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- desenvolvimento e implantação do Sistema Registro Nacional de Infração de Trânsito - RENAINF para o Cliente DENATRAN;
- implantação da Fase III – Coleta e Geração de Informações das Implementações das Agendas Locais do Comunidade Ativa do Sistema InformAtiva e disponibilização no portal público de vídeos do andamento do programa e acesso a Radio Informativa, para o Cliente Presidência da República;
- migração do Sistema Nacional de Cadastro Rural – SNCR em grande porte para o Sistema de Informações Rurais – SIR, em plataforma baixa com acesso WEB, para o cliente INCRA;
- fornecimento de certificados digitais para bancos participantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) do Bacen, conforme regras estabelecidas pelo ICP-Brasil;
- hospedagem de site com notícias sobre o Sistema de Proteção da Amazônia (SIPAM) e links para sites correlatos;
- provimento de infra-estrutura para Autoridade Certificadora da Presidência;
- sistema de Gestão para integração do fluxo de informações do cliente Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA);
- aplicação para assinatura digital de documentos oficiais (documento eletrônico) emitidos pelos Ministros de Estado e encaminhados à Casa Civil da Presidência;
- desenvolvimento e implantação da automatização do processo de carga do fornecedor STN-SIAFI no ICONE para o cliente Presidência da República; e
- desenvolvimento do Sistema de Numeração de Documentos para a Secretaria Federal de Controle – SFC/PR.

4.2.8. ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE ESTADOS E MUNICÍPIOS

A Superintendência de Negócios para Estados e Municípios – SUNEM objetiva fornecer soluções de tecnologia de informação aos Estados e Municípios brasileiros, a modernização do processo de gestão orçamentária, financeira e patrimonial, e na busca de produtos geradores de informação, ampliou sua atuação desenvolvendo o pacote “Solução Fiscal Completo”, 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 PNAFM do Ministério da Fazenda.

Usuários: Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda e Secretarias de Fazenda Estaduais, que são beneficiárias de recursos do BID, através do Programa PNAFE.

- **Esfera estadual:**
Governo dos Estados de: Alagoas, Amapá, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rondônia, São Paulo, Tocantins e Roraima.
- **Esfera municipal:**
Prefeituras Municipais de: Cuiabá – MT, Juiz de Fora – MG, Piracicaba – SP e Palmas – TO.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **SIAFEM – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS:** desenvolvido com base no Sistema SIAFI, apoia a gestão orçamentária, financeira e patrimonial, fornecendo informações em tempo real para a tomada de decisões, padronizando procedimentos, uniformizando a terminologia orçamentária, financeira e patrimonial, racionalizando processos e favorecendo a transparência nos atos de gestão.
- **SIPLAN – SISTEMA INTEGRADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS:** baseado no Sistema de Programação Orçamentária do Governo Federal, com o fim de prover os governos estaduais e municipais de ferramenta que permite organizar e planejar de forma estruturada as ações, objetivos e metas dos órgãos vinculados à administração e controlar a execução orçamentária.
- **SITAFE – SISTEMA INTEGRADO DE TRIBUTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO FISCAL PARA ESTADOS:** utilizado para gestão da arrecadação e fiscalização de tributos nos Estados, pelo apoio às Secretarias de Fazenda no controle dos tributos, pagamentos, cobranças, inscrição em dívida ativa e no acompanhamento das ações de fiscalização.
- **SIAGEM – SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS:** apoia a processo administrativo dos Estados e Municípios, padronizando as atividades de aquisição de materiais e serviços, atendendo a Lei 8.666 permitindo o acompanhamento dos preços praticados pelo mercado em tempo real, antes da transação.
- **SIG – SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS:** desenvolvido com a técnica de modelagem multidimensional e conceitos de armazenagem de dados (data warehouse), possibilitando relacionar os elementos da estrutura orçamentária com todos os valores da execução orçamentária da despesa e da receita, obtidos do Sistema SIAFEM.
- **NAVEGA – SISTEMA DE SEGURANÇA E CONTROLE DE ACESSO:** permite a segurança e controle de acesso aos sistemas do SERPRO recepcionando o usuário, executando a validade da sua identificação e senha para acesso, além de contabilizar e

registrar a utilização de um ou mais usuários e um ou mais sistemas por ele(s) administrados.

- **SAFE – SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO PARA ESTADOS:** sistema para a gestão dos recursos financeiros concedidos aos Estados brasileiros, participantes do Programa PNAFE, com 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:** desenvolvido em conjunto com a UCP/PNAFE para apoiar as Secretarias de Fazendas Estaduais nas ações de fiscalização e controle de arrecadação, propicia o intercâmbio de informações sobre compras interestaduais, aumentando a segurança do comércio estadual, com acesso via Internet a dados cadastrais básicos sobre empresas, segundo o fisco do seu Estado de origem.
- **SISPPA – SISTEMA DE PLANEJAMENTO PLURIANUAL:** instrumento de Planejamento Estratégico de ações de governo, que define as diretrizes, os objetivos e as metas da administração pública e orienta a alocação de recursos no orçamento, contemplando um período de 4 anos.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

SIAFEM

- Homologado e implantado o SIAFEM versão Relacional no Município de Palmas-TO;
- Desenvolvida e implantada a rotina “Relação de Ordens Bancárias Externas” (RE Convênio); e
- Desenvolvida e implantada no Rio de Janeiro, a GPS – Guia da Previdência Social Eletrônica.

SIPLAN

- Implantada a nova versão do processo automático de descentralização e suplementação de créditos orçamentários em Pernambuco, integrado aos sistemas SIPLAN e SIAFEM;
- Implantado o sistema SIPLAN no Estado de Pernambuco.

SITAFE

- Desenvolvidos e implantados os subsistemas Dívida Ativa, Ação Fiscal, Documentos Fiscais, Parcelamento e Declaração do Produtor Rural, no Módulo Contribuinte, com as adequações no subsistema Cadastro, Arrecadação, Declaração e modificações no Banco de Dados.

SIAGEM

- Implantado o SIAGEM no Estado de Pernambuco;
- Geração de arquivo do tipo txt para extração de informações da auditoria no SIAGEM/MA;
- Desenvolvido e implantado relatório contendo informações gerenciais sobre notas fiscais

liquidadas pelo SIAGEM, apresentando a estrutura pagadora por Unidade Gestora, e os empenhos correspondentes, no SIAGEM/MA; e

- Possibilidade de receber fornecedor / credor, com atualização on-line no SIAGEM/PE.

SAFE

- Desenvolvida e implantada nova versão do SAFE para apoiar a gestão dos recursos financeiros concedidos aos Estados Brasileiros através do PNAFE/BID – Programa Nacional de Apoio Fiscal aos Estados Brasileiros, para o cliente UCP/PNAFE-SE/MF, que consistiu no desenvolvimento do utilitário SAFEUTIL, incorporado ao SAFE.

SISPPA

- Desenvolvido e implantado sistema PPA – Plano Plurianual para Pernambuco.

4.3. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURA

4.3.1. GESTÃO FINANCEIRA

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

- **ORÇAMENTÁRIO:** visa a elaboração, consolidação e análise da proposta orçamentária do SERPRO e seu acompanhamento nos diversos níveis de aprovação: SPOA/MF, SOF/MPO 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:** realiza a escrituração dos fatos administrativos, evidenciando o patrimônio empresarial através das demonstrações contábeis.
- **FINANCEIRO:** consiste na programação financeira de caixa, compatibilizando a execução financeira com a disponibilidade e promove a aplicação financeira dos recursos disponíveis. É responsável 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. Acompanha e controla a execução da receita, realiza o faturamento administrando o Contas a Receber.
- **CUSTOS:** informações referentes a custos empresariais, fornecendo dados e projeções necessárias à análise de linhas de negócio e a avaliação de rentabilidade. Subsidiaria a elaboração da Tabela de Preços dos serviços prestados, por meio de informações de custos unitários e estruturais.
- **FISCAL:** é responsável pelo estudo e acompanhamento da legislação fiscal e tributária federal, promovendo o planejamento tributário, sendo responsável pelas certidões necessárias às assinaturas de contratos e aos recebimentos de faturas, bem como preparação de processos fiscais relativos a parcelamentos, restituições e compensações de tributos e contribuições.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- Elaboração e tutoria do segundo curso de Ensino a Distância Corporativo do SERPRO, com a participação de 40 alunos da área de gestão de contratos;
- Elaboração de sistemática de Alerta às UGs, com fim de orientar sobre procedimentos e desempenho das UGs e possíveis impactos no cenário interno e externo da Empresa;
- Realização de estudos para a implantação de novas metodologias de trabalho relacionadas com a Lei 10.637/2002. Possibilitou o aproveitamento dos créditos e o cálculo dos débitos do PASEP;
- Desenvolvimento e implantação do novo sistema de Custos;
- Estudo e análise do indicador econômico Lucro Econômico Agregado – EVA , visando a aplicação como indicador de desempenho;
- Estudo em desenvolvimento visando a criação de uma métrica para a avaliação do capital intelectual do SERPRO; e
- Estudo em desenvolvimento de indicadores utilizados na avaliação econômica-financeira de uma empresa baseada em conhecimento.

4.3.2. GESTÃO DE PESSOAS

A Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP tem como finalidade dotar as Unidades de Gestão do SERPRO de sistemáticas, métodos, técnicas, meios, sistemas e informações necessárias à Gestão e ao Desenvolvimento das Pessoas. Atua nos macro-processos a seguir descritos.

- **GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS:** responsável pela implementação de eventos corporativos de Capacitação e Desenvolvimento das Pessoas, Avaliação Funcional e Gerencial, Ingresso, Progressão e Evolução Funcional, bem como gestão dos processos de Documentação Institucional, Informações Bibliográficas e Preservação do Conhecimento.
- **GESTÃO DAS RELAÇÕES DO TRABALHO:** responsável pela Administração e Controle do Sistema de Administração de Recursos Humanos, Folha de Pagamento, Medicina Ocupacional, atividades afetas ao relacionamento com as entidades representativas dos empregados, INSS, FNDE, ANS e MTb, bem como a normatização e gestão dos benefícios concedidos pela empresa.
- **GESTÃO DO ATENDIMENTO:** responsável pelo atendimento individual aos empregados (Sede e Regionais) e administração dos quadros de pessoal externo.
- **GESTÃO ESTRATÉGICA:** responsável pela coordenação das atividades referentes à organização na Superintendência e órgãos subordinados; pela análise, consolidação e disseminação das informações referentes ao desempenho da Unidade; pela disseminação das informações atinentes a Gestão de Pessoas para as demais Unidades

de Gestão, pela implementação da sistemática de monitoração dos processos, por meio de indicadores de qualidade organizacional e de produtividade; bem como propor diretrizes e estratégias objetivando subsidiar o processo de Planejamento Interno.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- implementação na Escola Virtual SERPRO, da modalidade Educação Via Satélite, com a disponibilização de 10 (dez) cursos, distribuídos nos segmentos de gestão, estratégia e autodesenvolvimento;
- programa de incentivo ao aprendizado de línguas estrangeiras, em nível avançado, implantado inicialmente em Brasília;
- finalização do processo de contratação de profissionais selecionados em concurso público realizado no ano de 2001;
- expansão do programa TQPD - Programa de Treinamento para Pessoas Portadoras de Deficiência, para as regionais Belo Horizonte e São Paulo;
- elevação do nível escolar do Programa de Alfabetização de Jovens e Adultos para a 8ª série, desenvolvido em parceria com a Fundação Educacional do Distrito Federal;
- sistematização do Programa de Educação Pós- graduada; e
- desenvolvimento do Programa de Sucessão do SERPRO - SUCEDER, visando a preparação de potenciais sucessores, por meio da identificação de potencialidades e desenvolvimento de competências, agregadas à prática de mentoriação.

INDICADORES

• *Evolução do Quadro SERPRO*

Quadro	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Interno	6.639	6.787	5.250	5.106	5.186	5.148
SOAP (1)	3.180	3.132	2.960	2.912	2.869	2.817
STAC (2)	484	467	400	354	333	326
PSE (3)	453	438	366	375	386	386
Externo	4.117	4.037	3.726	3.641	3.588	3.529
Total Geral	10.756	10.824	8.976	8.747	8.774	8.677

Obs: Informações relativas ao mês de dezembro de cada ano.

- (1) SOAP (Sistema Operação Auxiliar de Preparo) – Quadro em extinção, composto por profissionais que desenvolvem suas atividades em dependências da Secretaria da Receita Federal – SRF/MF;
- (2) STAC (Serviços Técnicos de Atendimento a Clientes) – Quadro em extinção, composto por profissionais que desenvolvem suas atividades em dependências de demais órgãos do Ministério da Fazenda – MF; e
- (3) PSE (Pessoal Serviço Externo) – Quadro composto por profissionais cedidos a órgãos da Administração Pública, de acordo com a legislação vigente.

• *Eficácia do Sistema de Trabalho - Evolução*

Em R\$ 1.000,00

DISCRIMINAÇÃO	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Receita por empregado	74,8	70,2	88,0	83,5	88,3	96,6
(-) Despesas com Pessoal por empregado	42,5	39,6	52,4	46,1	50,0	54,3
(-) Demais Despesas por empregado	27,3	23,6	25,5	23,0	26,9	27,8
(=) Resultado Bruto	5,0	7,0	10,1	14,4	11,4	14,5

Obs: Foram considerados os valores relativos à Receita Operacional Bruta e aos Custos dos Serviços/Despesa Operacionais, conjugados aos quantitativos de empregados no mês de dezembro de cada ano.

• **Amplitude de Controle - Evolução**

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
N.º Empregados	5.743	5.877	4.568	4.442	4.495	4.463
Funções de Confiança	896	910	682	664	691	685
Amplitude	6,41	6,46	6,70	6,69	6,51	6,52

Obs: Informações relativas ao mês de dezembro de cada ano e ao quadro interno.

• **Concurso Público de 2001**

Cargos	Inscritos	Aprovados	Vagas	Contratados	Anistiados
Analistas	3.606	1.399	175	153	22
Técnicos	5.775	849	75	55	20
Total	9.381	2.248	250	208	42

• **Frequência de Empregados (por Regional e Quadro) – Dez/2002**

Regional	Quadro Interno	Quadro Externo				Total
		SOAP	STAC	PSE	Total	
Sede	609	-	-	197	197	806
Brasília	627	288	82	4	374	1.001
Belém	237	151	10	6	167	404
Fortaleza	302	113	14	7	134	436
Recife	300	231	21	25	277	577
Salvador	230	161	7	6	174	404
Belo Horizonte	285	206	14	10	230	515
Rio de Janeiro	1.072	599	133	52	784	1.856
São Paulo	928	668	28	53	749	1.677
Curitiba	307	211	11	15	237	544
Porto Alegre	251	189	6	11	206	457
Total	5.148	2.817	326	386	3.529	8.677

• **Nível de Escolaridade - Dez/2002**

Quadro	Elementar	Médio	Superior	Total
Interno	347	2.657	2.144	5.148
Externo	342	2.047	1.140	3.529
Total	689	4.704	3.284	8.677

• **Escala de Remuneração - Dez/2002**

Unid: R\$ 1,00

Cargo	Frequência	Escala de Remuneração		
		Mínima	Média	Máxima
Analista	1.927	1.705	4.732	11.803

Técnico	2.146	870	2.484	7.536
Auxiliar	4.604	582	1.063	2.959
SERPRO	8.677	582	2.225	11.803

• **Composição da Remuneração Total – Cadastro – Dez/2002**

Unid: R\$ 1.000,00

Referência Salarial	Incorporações	ATS	EQA	FCT	GFC	Demais Rubricas *	Total
12.144	266	2.570	1.285	1.688	1.242	111	19.305
62,9%	1,4%	13,3%	6,7%	8,7%	6,4%	0,6%	100%

*Demais Rubricas = Ad. Insal + Ad. Pericul + Grat. Esp. Assessoramento Téc + Vantagem Pessoal RARH2.

Obs: Não inclui encargos e despesas variáveis (Horas Extras, Adicional Noturno, etc).

- ATS- Adicional por Tempo de Serviço
- EQA- Especialização ou Qualificação Adicional
- FCT- Função Comissionada Técnica
- GFC- Gratificação de Função de Confiança

• **Investimento em Desenvolvimento de Pessoas – Ano de 2002**

Programa	Eventos Realizados	Empregados Treinados	Investimento (R\$ mil)
PMOD	95	1.523	1.361
GCO	26	2.540	69
PSQ	17	260	157
Pós-Graduação	32	32	254
PSS	24	550	145
Treinamento Setorial	1.627	13.210	1.968
Total	1.821	18.115	3.954

PMOD = Programa de Modernização do Desenvolvimento

GCO = Gestão do Conhecimento

PSQ = Prêmio SERPRO de Qualidade

PSS = Programa SERPRO de Segurança

4.3.3. GESTÃO LOGÍSTICA

A Superintendência da Gestão Logística – SUPGL tem como finalidade prover e integrar soluções de administração logística, organizacional, financeira e de pessoas, mediante a implementação de processos que garantam a legalidade, qualidade, segurança e economicidade.

PRINCIPAIS ATIVIDADES/ SERVIÇOS

- Fornecer o suporte administrativo necessário ao atendimento dos compromissos assumidos pelas Unidades Empresariais com seus clientes;
- Prestar assessoramento às demais Unidades Empresariais no que diz respeito aos aspectos normativos e organizacionais;
- Adquirir, administrar e manter bens, obras e serviços para as Unidades Empresariais, no

âmbito das projeções regionais;

- Prestar serviços de Gestão de Pessoas nas Regionais, a exceção de Brasília e Sede;
- Realizar atividades regionais relacionadas a Gestão Financeira; e
- Representar institucionalmente o SERPRO perante outras organizações, entidades governamentais e comunidade em geral.

Estas atividades/serviços são realizadas via operacionalização de processos finalísticos apoiados por processos de gestão interna, gerando os produtos e serviços a seguir:

- Aquisições e Contratações de Bens, Obras e Serviços Regionais;
- Manutenção Predial;
- Gestão de Materiais;
- Gestão Organizacional;
- Gestão de Documentos Administrativos;
- Gestão Patrimonial;
- Segurança Física;
- Serviços Gerais, o qual abrange os sub-processos Transporte, Zeladoria, Reprografia, Apoio a Eventos;
- Seguros, Marcas e Patentes e Refeitório; e
- Gestão Regional de Processos da SUPGP que abrange os segmentos: cadastro e pagamento, benefícios, treinamentos corporativos, contencioso trabalhista, relações com empregados, atendimento a empregados e dependentes e atendimento ao pessoal SOAP, STAC e PSE.

São operacionalizados processos de apoio interno à Unidade, relacionados aos processos de prestação de serviços ou de produção, entre os principais:

- Planejamento;
- Qualidade;
- Medição do Desempenho;
- Controladoria;
- Comunicação Social;
- Gestão do Relacionamento com os Clientes;
- Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas;
- Responsabilidade Pública e Cidadania;
- Gestão do Conhecimento; e
- Comunicação WEB.

Com o foco na perfeita identificação e conhecimento das demandas específicas de seus clientes, a SUPGL viabiliza essas atividades e serviços pela perfeita integração e parceria com seus fornecedores, internos e externos, os quais disponibilizam matérias-primas e insumos para a consecução de seus serviços.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- implementação do Modelo de Gestão Logística – MGL, alinhado aos princípios da Gestão do Conhecimento, é o veículo de disseminação de orientações de procedimentos a todas as equipes GL, em todo o Brasil;

- consolidação das atividades do Grupo de Trabalho de Planejamento e Qualidade – GTPQ, criado em Agosto/2001 para promover a evolução da Unidade sob os critérios de excelência da FPNQ e por intermédio do feed-back do Relatório PSQ;
- ênfase no foco nos clientes, adotando uma postura de antecipação no atendimento, de prestação de serviços customizados e as decisões compartilhadas com os usuários de seus serviços, segundo os princípios:
 - atuar constantemente como prestador de serviço que busca o melhor para seus Clientes;
 - fomentar a evolução pessoal e das equipes por intermédio de processos educacionais como Gestão do Conhecimento, Ensino a Distância e Educação Corporativa;
 - divulgar seus projetos e resultados de forma sistêmica como estratégia de consolidação do seu papel de prestador de serviço;
 - distinguir as pessoas que fazem a diferença na SUPGL, e que geram resultados de destaque para nossos Clientes, contemplando-as de acordo com as possibilidades da Unidade;
 - atuar segundo o princípio da MELHORIA CONTÍNUA, buscando ampliar sempre os limites da qualidade na prestação dos nossos serviços, tendo como referência o Relatório PSQ;
 - relacionar-se com as demais Unidades, que são os nossos Clientes, com o espírito da parceria constante; e
 - sistematizar e documentar seus processos constantemente de forma a oferecer serviços padronizados de alta qualidade em todas as regiões, sendo respeitadas as características regionais.
- criação da Comunidade de Conhecimento em Gestão Logística- CCGL, como forma de compartilhar conhecimentos com entidades externas pelas vias formais de um Termo de Cooperação e Termos de Adesão, como por exemplo os já firmados com a EMBRAPA, CEB, UCB, IDAQ;
- processos de benchmarking sistematizados e intitulados PIT- Programa de Intercâmbio Técnico, como o PIT Engenharia e o PIT em Gestão Logística;
- potencialização da Gestão do Conhecimento através da criação, implantação e consolidação do MGL – Modelo de Gestão Logística, como principal repositório de conhecimento da Unidade;
- estruturação de um Plano Educacional corporativo, realizado pela modalidade de ensino à distancia – Capacitação na Gestão de Prestação de Serviços – onde foram envolvidos 115 colaboradores ,12 tutores e 12 facilitadores de todas as projeções regionais, bem como a implantação nacional do Programa 5^{as} Educacionais ;
- instituição do Programa Inovação e Qualidade que visa disponibilizar canal permanente para captação de idéias e soluções inovadoras voltadas à satisfação dos clientes e dos colaboradores da SUPGL;
- instituição do Programa SUCEDER com a finalidade de preparação de potenciais substitutos, no âmbito da SUPGL, às diversas áreas de sua atuação, por intermédio da identificação de potencialidades e capacitação de suas competências, agregadas à pratica da mentoriação;
- desenvolvimento e implantação de Acordos Operacionais de Serviços;
- aprovação do Programa Trienal de Preservação do Patrimônio do SERPRO;
- validação do Projeto Ambiente Médico e de Serviços Sociais;

- lançamento do Programa “Posso Ajudar?”;
- desenvolvimento do Projeto ERG;
- implantação de metodologia de demandas via CAS com o uso do sistema Remedy;
- disponibilização do Extrato de Serviços Logísticos;
- concentração da Regional Rio De Janeiro em um Endereço Único; e
- desenvolvimento de sistema de medição baseado no Painel de Bordo da SUPGL.

4.3.4. AQUISIÇÕES E CONTRATOS

A Superintendência de Gestão das Aquisições e Contratos – SUPGA é responsável pela centralização dos processos de compras corporativos, bem como pelo apoio às Unidades da Empresa, garantindo e procedendo às aquisições demandadas, disponibilizando sistemas corporativos e elaborando as normas correspondentes que controlam os processos aquisitivos com legalidade, qualidade, segurança e economicidade.

PRINCIPAL SERVIÇO

- **AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES:** compreende um conjunto de atividades desenvolvidas com o objetivo de:
 - atender as necessidades de aquisição encaminhadas pelas áreas de infra-estrutura técnica e administrativa, no que concerne a contratações de âmbito nacional e de TI;
 - gerir os processos referentes às aquisições e contratações realizadas pelo órgão e o arquivo de todos os contratos assinados pela Empresa; e
 - orientar os processos de contratação de bens e serviços de qualquer natureza.

Compõem essas atividades os seguintes serviços:

- adoção de pregão presencial e on-line para aquisição de bens e serviços comuns;
- otimizações do Sistema de Gestão de Contratos (SGC), possibilitando melhoria no processo organizacional correspondente e no gerenciamento dos contratos de despesas e investimentos;
- aperfeiçoamento do processo de elaboração e controle das licitações;
- implantação do Programa de Segurança (PSS) na Unidade;
- manutenção dos níveis de suprimentos de materiais agendáveis nas regionais, em conformidade com os prazos de aquisições e contratações, em conjunto com a SUPGL; e
- alinhamento ao processo de gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional (GCO).

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- implantação do SIASG e do COMPRASNET, possibilitando a integração da Empresa no contexto das compras governamentais;
- elaboração e disseminação de normas, orientações e modelos de editais, de planilhas para pontuação técnica e de contratos, visando elevar e melhorar as condições de realização das aquisições e contratações; e
- aperfeiçoamento dos processos de aquisição e contratação, com adoção de acordos

de níveis de serviços adequados.

INDICADORES

- Contratações Realizadas**

CONTRATAÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2002												
QUANTIDADE DE REGISTROS - CONSOLIDADO ANUAL												
TIPOS	SEDE	BSA	BLM	FLA	RCE	SDR	BHE	RJO	SPO	CTA	PAE	TOTAL
Contratos de Despesa	69	33	8	6	9	4	10	26	30	6	4	205
Termos Aditivos de Despesa	65	46	19	16	26	12	20	31	49	37	24	345
Termos Aditivos de Redução	2	11	7	9	5	5	4	18	10	6	6	83
Termos Aditivos de Suspensão	39	3	0	0	0	0	1	1	4	2	1	51
Contratos/Aditivos de Receita	145	11	11	1	0	3	4	12	26	4	5	222
Contratos de Comodato	20	6	2	1	1	1	2	1	1	1	1	37
Convênio de Cooperação	26	12	4	1	0	4	3	0	4	2	2	58
Credenciamento Médico	1	18	3	32	0	0	30	1	0	9	18	112
Distratos de Contr. de Despesa	4	5	3	6	3	1	1	5	3	5	4	40
Distratos de Contr. de Receita	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
Distratos de Cred. Médico	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Termos de Adesão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Termos de Re-Ratificação	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Confissão de Dívida	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL GERAL	380	146	57	74	44	30	75	95	127	73	66	1.167
Contratações Encerradas	13	10	9	5	3	5	9	2	36	5	9	106

- Contratos Assinados por Unidades de Infra Estrutura e Modalidade(SUPGA)**

Valores em R\$ Mil

UI	Convite/Dispensa / Tomada de Preços		Inexigibilidade		Concorrência		Pregão		Total	
	Qt	Vlr	Qt	Vlr	Qt	Vlr	Qt	Vlr	Qt	Vlr
SUPAC	5	938	3	4.169	6	65.423	3	756	17	71.286
SUPCT			17	68.607	4	30.825			21	99.432
SUPGL	1	480					3	2.350	4	2.830
SUPGP			1	19			2	159.019	3	159.019
SUPGS			2				1	126	3	126
SUPRE	5	455	3	875	13	47.831	3	1.867	24	51.028
SUPSC	1	79							1	79
SUPST			1	1.072	6	7.749	3	25.266	10	34.087
SUPTD	8	7.652	8	47.612	5	13.518	2	2.400	23	71.182
UC			2	136					2	136
TOTAL	20	9.604	37	122.490	34	165.346	17	191.765	108	489.205

Posição: julho/2001 a 16/dezembro/2002

4.3.5. CONSULTORIA TECNOLÓGICA

A Superintendência de Consultoria Tecnológica – SUPCT, com foco na integração de soluções, tem por finalidade prover o melhor em soluções tecnológicas para as Unidades de Negócio e de Infra-estrutura do SERPRO, visando o êxito das decisões e operações dos clientes da Empresa, por meio de projetos de internalização de tecnologias, consultoria tecnológica, prospecção e projetos pilotos, bem como responde pela gestão dos contratos corporativos com os fornecedores de softwares e serviços aplicados ao processo de desenvolvimento de soluções.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **GESTÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS:** categoria responsável pela gestão dos serviços inerentes aos contratos e contratações sob responsabilidade da SUPCT. Tem como objetivo atender às necessidades das UGs, em especial as Unidades de Negócio, referente aos processos de aquisição de tecnologias (produtos e serviços) aplicadas ao desenvolvimento de soluções do SERPRO. Sua execução deve estar necessariamente vinculada a um serviço de consultoria tecnológica, que fundamente tecnicamente uma nova aquisição, ou a liberação do uso de uma tecnologia para a qual já exista contrato vigente. São serviços dessa categoria:
 - Gestão da contratação e do fornecimento de software e serviços;
 - Gestão de níveis de serviço de Fornecedores;
 - Gestão da sub-contratação do desenvolvimento e manutenção de software, utilizando-se a métrica de pontos por função; e
 - Gestão do orçamento de receita e despesa da SUPCT.
- **CONSULTORIA TECNOLÓGICA:** categoria responsável pela gestão dos serviços necessários ao suporte tecnológico ao desenvolvimento de software e de soluções do SERPRO e se destina ao atendimento das UGs responsáveis pela construção das soluções, em especial as Unidades de Negócio. Seu escopo inclui:
 - Definição de arquiteturas e plataformas para o desenvolvimento de soluções para os Clientes do SERPRO, para aplicação por parte das Unidades de Negócio;
 - Definição de arquiteturas e plataformas para o desenvolvimento de soluções para uso do SERPRO (sistemas internos, corporativos e setoriais);
 - Internalização de novas tecnologias aplicadas ao desenvolvimento, à segurança e à evolução de soluções do SERPRO;
 - Implementação de novo modelo para o processo de desenvolvimento de software e de soluções do SERPRO (PSDS), por meio do PMoD - Programa SERPRO de Modernização do Desenvolvimento;
 - Gestão de soluções corporativas aplicadas ao desenvolvimento de soluções do SERPRO (ex.: Senha-Rede, SQLAda, Aplic456, TAS); e

- Diagnóstico e proposição de resolução de problemas nas soluções desenvolvidas, mantidas e produzidas pelo SERPRO.

A categoria inclui serviços específicos de Consultoria Tecnológica em:

- Desenvolvimento de Soluções Web para o legado;
- Desenvolvimento de Soluções Web;
- Desenvolvimento de Soluções GED/Workflow;
- Construção e Gestão de Portais Web (Internet e Intranet);
- Integração de Soluções;
- Certificação Digital;
- Segurança de Soluções;
- Estruturação e integração de diretórios de aplicações;
- Aplicação do PSDS (Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções);
- Desenvolvimento de Soluções utilizando Gateway de Pagamentos;
- Utilização da Programoteca dos Servidores 390 (CA/Endevor);
- Internalização de TI aplicada ao desenvolvimento e segurança de soluções, formulação de arquiteturas e plataformas de soluções (*novas tecnologias*);
- Evolução de soluções;
- Avaliação de problemas em soluções;
- Gestão do Sistema Senha-Rede; e
- Implantação do PMoD - Programa Serpro de Modernização do Desenvolvimento de Soluções.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

Internalização de novas tecnologias aplicadas ao desenvolvimento de soluções

- Projetos que representam o estudo de mercado, pesquisa bibliográfica, constituição de base conceitual documentada, definição de requisitos técnicos a serem atendidos e elaboração de documentação para processos de aquisição de produtos e serviços aplicados ao desenvolvimento de soluções do Serpro. Principais projetos:
 - tecnologias aplicadas à construção e gestão de Portais Web;
 - tecnologias aplicadas a Integração de Soluções;
 - tecnologias aplicadas à geração e administração de relatórios Web;
 - tecnologias aplicadas à Segurança da Informação;
 - tecnologia de Banco de Dados Relacional para ambiente Mainframe; e
 - serviços de Pesquisa e Aconselhamento e de Consultoria Estratégica em TI.
- Elaboração e implantação da ASIS – Arquitetura Serpro de Integração de Soluções, contemplando a definição de um conjunto de métodos, técnicas e ferramentas para integrar soluções governamentais, via consolidação e internalização de conhecimentos técnicos e gerenciais relativos ao estado da arte em soluções tecnológicas.

Consultoria Tecnológica

- Definição de soluções de tecnologia para modernização do COMPROT - Comunicações Protocolo, desenvolvido em plataforma mainframe, consultoria para conversão de parte

dos sistemas para solução Web de três camadas com utilização de tecnologia push;

- Participação no GEP do PMoD e coordenação, desenvolvimento e evolução do PSDS – Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções disponível, internalizado e em utilização pelos desenvolvedores do Serpro e parte de nossos clientes;
- Consultoria em desenvolvimento Internet e VB e SQLServer à diversas Unidades, para propor soluções de arquitetura, consultoria, inspeção de código, helpdesk em diversas aplicações, tais como Comunidade Ativa, RAIS negativa e SFIT – Integração FGTS, Certidão Negativa na Web, SEAGRE, Sicalc Web e SINCO, SPIUNET, Ex-Officio;
- Consultoria na utilização do Gateway de Pagamentos para uso corporativo por todas as UGs que desenvolvem sistemas e necessitam utilizar essa tecnologia;
- Implementação do Unimovel para disponibilizar informações gerenciais sobre os imóveis da União, via um modelo multidimensional físico, dimensionamento e carga das tabelas na base de DW (ORACLE) e orientações sobre a utilização das ferramentas de OLAP MICROSTRATEGY;
- Integração do FGTS via solução de SOAP e XML e ENTIRE X, promovendo a interação do ambiente computacional do Ministério do Trabalho e Emprego (plataforma baixa) com o ambiente mainframe do SERPRO;
- Revisão do sistema de informações gerenciais do RENACH para migração da ferramenta de EIS (LIGTH SHIP) para a plataforma de DW(MICRO STRATEGY/ORACLE);
- definição dos ambientes e especificações de servidores de Web Receita e Receitanet para absorver as novas demandas e cargas requisitadas pela Receita Federal, com aquisição de 12 novos servidores que irão substituir os servidores mais antigos;
- Diagnóstico, correção do problema e recuperação das declarações de pessoas físicas recepcionadas pela Banco do Brasil e enviadas para o SERPRO, evitando-se que, aproximadamente, 54.000 contribuintes reenviassesuas declarações;
- Consultoria, produção e suporte do ambiente Gateway de pagamentos, que opera 7 dias por semana 24 horas por dia para atender ao sistema SicalcWeb da Receita Federal;
- Consultoria para o sistema Siafi, inerente a plataformas de TI, sobre soluções e produtos que sofrem mudanças nos processos de conectividades e de integrações com o Siafi, entre eles Tempus Share, Tempus Transfer, TCS, Packet, HOD e EntireX;
- Consultoria ao Siafi Século XXI sobre arquitetura e plataformas aplicadas a soluções como menus dinâmicos, aplicações Java comunicando com EntireX e Frame Works de aplicações;
- Projeto de integração do Siafi atual com o Siafi Século XXI atendendo demanda da SUNAF quanto a uma solução WEB para o legado do Siafi, incluindo novas funcionalidades no processo de evolução de conceitos e arquitetura do Siafi Século XXI;
- Consultoria no sistema de integração de protocolo de documentos no processo de automatização de envio e carga dos arquivos entre os Ministérios; na definição do uso do Entire X no sistema Workflow de controle de viagens do Ministério do Planejamento e de envio de matérias do SIASG para Imprensa Nacional, através de processos automatizados de envios de arquivos;
- Construção de uma solução de assinatura digital de matérias publicadas pela Imprensa Nacional, garantindo a fidelidade das matérias em forma de arquivos; Provável diminuição na geração das matérias publicadas em papel. Sistema em Produção;
- Evolução na construção do Documento Eletrônico de assinatura digital da Casa Civil/PR;
- Consultoria e construção de solução de integração do Sistema Multas do DPRF e dos DETRAN estaduais, utilizando Web Servici, possibilitando troca de arquivos;

- Suporte técnico ao Projeto SIEF, mediante apoio técnico no uso das ferramentas TCS, PVCS e EDM;
- Adequação da interface SAVER (Sistema de Administração de Versões) às novas necessidades do Cliente e sua integração ao novo sistema de conectividade com o Senha-Rede, adotado pela SUNCE;
- Instalação da parte “client” do Sistema de Controle de Internações da Zona Franca de Manaus, disponibilizando o instalador do DCI-ZFM para acesso via WEB;
- Especificação de solução para a geração de relatórios via WEB no Sistema de Dívida Ativa da União;
- Consultoria técnica na área de segurança digital, contemplando as tecnologias de Smart Card e Biometria integrados com a utilização de certificação digital, referente ao Sistema de Execução Fiscal Virtual do TRF;
- Avaliar e indicar solução tecnológica para disponibilizar e gerenciar, em repositório único, documentos e relatórios gerados pelos usuários do sistema ATIVA (transação AtivaWin), permitindo maior segurança, controle de versões e agilidade na recuperação dos mesmos, além da publicação na página da SFC;
- Avaliar e indicar solução tecnológica para disponibilização dos relatórios do SIAPE na Web, com agilização de processos e redução de custos;
- Tornar viável o uso de certificados digitais no ambiente do SIAFI, utilizando o HOD (Host on Demand), via páginas WEB e desenvolvimento de componentes para realização do processo de autenticação ambiente do HOD;

Integração de dados com uso da tecnologia Data Warehouse

- **SIAPE DW:** sistema instalado no Ministério do Planejamento desde 01/1997. Contempla informações cadastrais e financeiras dos 1.200.000 Servidores Públicos Federais Civis do Poder Executivo e 400.000 Pensionistas da União, especialmente nas áreas de Gestão de Recursos Humanos, Política Salarial, Auditoria e de informações para apoio à decisão aos demais órgãos do Poder Executivo Federal (Presidência da República, Ministérios, Autarquias, Fundações, Universidades, etc) e Parlamentares. Desde 2001 instalado também na COGRH/MF, SFC, Ministério da Saúde e SERPRO (AUDIG);
- **SDD SPU:** sistema de Suporte a Decisões da Secretaria de Patrimônio da União. Contempla informações sobre Imóveis do Patrimônio da União;
- **CIGA:** sistema que integra dados oriundos de três grandes sistemas do Governo Federal: SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal, SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos e SIASG – Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais. Ainda não implantado;
- **SIASG DW:** módulo do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG, gerido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que disponibiliza informações sobre processos de Compras de Materiais e Serviços do Governo Federal, com detalhamento das compras, fornecedores e contratos e auxiliam a formulação e implantação de políticas e diretrizes adotadas pelo Governo Federal para a área;
- **ICONE - Informação, Controle e Estratégia:** sistema desenvolvido para a Presidência da República que converge informações sobre carências dos municípios, estados e regiões políticas do País frente às ações federais de melhoria daquelas localidades;
- **Comércio Exterior:** Data Warehouse que contempla informações sobre importações e exportações brasileiras a partir de 1997, com carga mensal;
- **DW CORPORATIVO DA SRF:** composto de cinco temas em desenvolvimento: IES

(Gerencial Estratégico), SIGA (Fiscalização), ARCO (Corregedoria), Siscomex (Comércio Exterior) e Arrecadação. Integra informações referentes a todas as áreas da SRF dando suporte ao processo decisório nos níveis estratégico, tático e operacional;

- **SIG/PGFN** – protótipo de DW para atender as necessidades de informações gerenciais da PGFN, em evolução e previsão da SUNSP para produção em março/abril de 2003;
- a SUPCT administra os ambientes, no que diz respeito a configuração do softwares e de permissões de objetos de cada projeto de Desenvolvimento e Produção de DW;

Gestão do Sistema Senha Rede

- Implantação de funcionalidades que incrementaram a segurança do acesso do usuário aos sistemas da Receita Federal e à Rede Serpro utilizando o emulador HOD via internet e intranet;
- Inclusão da informação de setor vinculado a um local de trabalho na tabela de órgãos do Senha Rede para que o cliente SRF possa utilizar a mesma estrutura da tabela de órgãos do SIEF;

Benefícios Esperados

Internalização de novas tecnologias aplicadas ao desenvolvimento de soluções

- Benefícios diretos aos serviços prestados aos Clientes do Serpro, face a viabilidade de aplicação de tecnologias (métodos, técnicas e ferramentas) inovadoras e transformadoras de processos e de sistemas de informação, diretamente relacionados às operações e decisões dos Órgãos do Governo Federal;
- Aplicação da Arquitetura Serpro de Integração de Soluções – ASIS, permitindo que sistemas do Serpro operem entre si e com sistemas de outros órgãos do governo utilizando a infra-estrutura corporativa, moderna, padronizada e com modelo de gestão implementado, provida pelo Serpro;
- Construção e gestão de portais corporativos WEB, via consolidação e internalização de conhecimentos técnicos e gerenciais relativos ao estado da arte em soluções tecnológicas, atendendo as necessidades de algumas Unidades de Negócios, dentre elas a construção do “Portal Corporativo do Governo Federal” (SUNMP) e do “Portal do Tesouro Nacional” (SUNAF) e a implementação de outros serviços para nossos Clientes, em especial os relacionados ao direcionamento governamental para e-Gov e as crescentes demandas por soluções que utilizam a plataforma Web (Internet e Intranet).
- Serviços de pesquisa e aconselhamento e de consultoria estratégica em tecnologia da informação para apoio às decisões do SERPRO, que possibilitará subsidiar a Unidade na proposição de políticas e diretrizes de Tecnologia de Informação e no processo de internalização de novas tecnologias, reduzir o tempo e o esforço necessários para a realização de Projetos de TI e minimizar os riscos na adoção de novas tecnologias;
- Prospecção e internalização de solução de TI para geração, distribuição e publicação de relatórios na plataforma WEB, que permitirá a implementação de solução corporativa para atendimento a todas as UGs que desenvolvem soluções, em especial para atendimento aos Clientes do SERPRO, e necessitam de geração e distribuição de relatórios, com níveis de qualidade e segurança adequados.

Consultoria Tecnológica

- Apoio e consultoria no desenvolvimento do PIR 2002, via atualização de versões do

software Gateway de Pagamentos;

- Disponibilização de informações gerenciais sobre os imóveis da União, via implementação do Unimovel;
- Diminuição na geração das matérias publicadas em papel e garantia aos usuários da fidelidade das informações via arquivos, face a solução de assinatura digital de matérias publicadas pela Imprensa Nacional;
- Permitir, via uso do Documento Eletrônico, a troca de documentos eletrônicos assinados entre a Presidência da República e os Ministérios;
- Aumento significativo na segurança e velocidade de disponibilização de novas versões do Siscomex Importação, via interface SAVER (Sistema de Administração de Versões);
- Implementação do AtivaWin, permitindo repositório único para os relatórios e documentos gerados, proporciona maior segurança e agilidade na recuperação dos mesmos e àqueles com característica de públicos, para a Comunidade, Sociedade e outros organismos interessados, serão disponibilizados para consulta na página da SFC;
- Uso de certificados digitais pela SRF no ambiente do SIAFI, utilizando o HOD (Host on Demand);

Gestão do Sistema Senha Rede

- Acesso aos sistemas da SRF, via HOD internet, pelos usuários de órgãos “conveniados” (usuários externos) e à Rede Serpro via HOD intranet pelos funcionários da SRF. Todos os outros clientes do Senha-Rede podem se beneficiar das implementações realizadas;
- Compatibilidade da tabela de órgãos do Senha Rede com a tabela de órgãos do SIEF, facilitando o trabalho dos cadastradores da SRF;

4.3.6. SERVIÇOS TÉCNICOS

A Superintendência de Serviços Técnicos – SUPST presta serviços técnicos corporativos voltados para o atendimento aos usuários de Rede Local e Correio Eletrônico Notes, executa e administra os processos de entrada e saída de dados e de certificação digital, tendo também como responsabilidade a atualização dos recursos tecnológicos vinculados à computação pessoal, a validação dos dados captados/expedidos e o gerenciamento dos certificados digitais, com vistas a garantir a segurança e funcionalidade necessária à sustentação dos serviços produzidos.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **REDE LOCAL CORPORATIVA:** administração, operação e integração das redes locais do SERPRO, garantido segurança, disponibilidade, performance e gerenciamento dos serviços e produtos corporativos.
- **ATENDIMENTO CORPORATIVO:** disponibiliza recursos técnicos necessários ao fornecimento de produtos e serviços para os usuários da rede local corporativa e do correio eletrônico, garantindo a eles a disponibilidade e o apoio técnico vinculados a computação pessoal.
- **IMPRESSÃO CORPORATIVA:** disponibiliza o serviço de impressão monocromática e

colorida aos usuários da rede local do SERPRO, garantindo a disponibilidade e os materiais de consumo (tonner e papel).

- **CORREIO ELETRÔNICO NOTES:** administração, operação e disponibilização de serviços e produtos oriundos do correio eletrônico.
- **PROCESSOS DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS:** conjunto de atividades voltadas para execução dos processos de:
 - **Coleta de Dados:** manipulação de documentos, de forma a torná-los adequados para digitação e conversão dos dados em meio magnético, para processamento e atualização da base de dados, via transcrição ou por meio de captura óptica de código de barra;
 - **Processo Produtivo COLD:** extração de dados do ambiente mainframe ou de outro meio de armazenamento para ambiente de plataforma baixa, visando o processamento e a geração da matriz em formato específico, conforme padrão ISO 9.660;
 - **Gravação de CD-R:** replicação de CD-R oriundo de uma matriz formatada e indexada, resultando na entrega da mídia gravada estampada e empacotada; e
 - **Impressão Eletrônica:** impressão de dados e imagens em formatos específicos e nas modalidades Simplex e Duplex.
- **PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL:** atividades voltadas para emissão e gerenciamento de certificados digitais oriundos de uma instalação física, própria e segura, constituída de uma Infra-estrutura de Chaves Públicas adequada e devidamente auditada com vistas a garantir autenticidade, integridade, confidencialidade e não repúdio às transações eletrônicas feitas por pessoas físicas e jurídicas. São tipos de Certificados Digitais: para Usuário, para Servidor de Aplicação e para Fornecedor de Programa de Computador Executável.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- Certificação Digital - gerada a Chave Raiz da ICP-Brasil, em novembro/2001, provocando alteração nas regras de Certificação Digital no Brasil e conseqüentemente alterações nas políticas comerciais dos serviços do CCD Serpro e nos processos produtivos. Esta alteração exigiu investimentos adicionais, treinamentos, adequação de documentação, renegociação dos contratos com clientes e fornecedores.
 - certificação de 100% dos empregados do SERPRO;
 - geração da AC – PR;
 - geração da AC – SERPRO na ICP – Brasil;
 - certificação do SPB e dos membros da ANOREG;
 - criação do Grupo GAUST – Grupo de Gestão em Antivírus;
 - geração da AC – SRF.
- Serviços de Rede Local - atualização dos Servidores com incorporação de 13 novos servidores, permitindo melhoria significativa na segurança, disponibilidade e nos níveis de serviços prestados;
 - implantação do Serviço de Impressão Corporativa, permitindo alta velocidade de processamento; impressão frente e verso com economia no consumo de papel;

gerenciamento remoto do processo de impressão; controle dos documentos impressos, apropriando os custos ao órgão que solicita a impressão; e menor custo cópia;

- atualização do Parque de Equipamentos de uso interno (Estações de Trabalho), com disponibilização de 1.673 novos equipamentos, permitindo a homogeneização de ferramentas e aplicativos e reduzindo acionamentos de manutenção corretiva;
- atualização tecnológica da infra-estrutura vertical e horizontal das redes locais internas com a disponibilização, em todas as redes locais internas, de novos equipamentos de comutação de rede local, elevando a velocidade de tráfego vertical para 1Gbps e horizontal para 100 Kbps, propiciando maior fluidez ao tráfego de dados e permitindo a implantação de processos de gerência remota;
- Extrato de usuário - o extrato, resultado do processo de inventário de software, foi implantado para todas as estações de trabalho propiciando o controle efetivo dos recursos de software instalados;
- Instituído a Gestão de Configuração Corporativa, visando a gestão de hardware e software utilizados internamente no SERPRO. Responsável pela identificação de perfis utilizado para distribuição dos novos equipamentos e cascadeamentos internos;
- Instituída a Gestão de Atendimento Corporativo visando o foco e melhoria no processo de atendimento corporativo aos serviços de rede, correio notes e outros serviços demandados pelos usuários internos;
- Definição de Política de aquisição e distribuição de softwares, com a normatização do processo de solicitação, aquisição, distribuição e cobrança, incluindo os freewares e sharewares.
- Instituído o Projeto Estruturação de Serviços Especiais, com o objetivo de estruturar a Gestão dos Serviços de plataforma baixa das unidades de Gestão do Serpro, afetos a SUPST, e coordenar a implantação dos ambientes de desenvolvimento sempre com a preocupação de integração com o ambiente corporativo da Empresa.
- Correio Eletrônico Notes - disponibilização e organização de informações sobre a Gestão do Correio Eletrônico em páginas WEB como: Modelo de Gestão, Topologia e Configuração dos Servidores, Equipe GCE, Gestão do Serviço (AOS, Indicadores, Relatórios Gerenciais), Folder do Serviço, Dicas Notes, Publicações (Relatórios Gerenciais internos sobre o andamento e configurações dos Servidores);
 - centralização na STPAE do Suporte Nacional ao Serviço de Correio Notes, permitindo implantar a monitoração/suporte remoto de todos os Servidores de Correio Notes da SUPST e com isso analisando e corrigindo possíveis problemas antecipadamente;
 - estruturação da Gestão do Serviço de Correio na STSDR facilitando assim a disponibilização da página WEB "Gestão do Serviço";
 - finalização do GRS do Correio Eletrônico, apontando tópicos importantes a serem implementados no Serviço de Correio como: servidores vulneráveis, administradores sem treinamentos, servidores de testes no domínio de produção do SERPRO;
 - implementação do X500 para pesquisa de Endereços da Rede Governo através do protocolo LDAP desativando assim o X400, permitindo atualizações;
 - instalação de Antivírus no Serviço de Correio Notes de todas as Regionais, eliminando infecção através de arquivos anexados em mensagens eletrônicas;
 - sistematização de rotina de Backup padrão para todas as Regionais;

- O processo de Entrada/Saída de Dados nas formas tradicionais vem cedendo espaço para outras tecnologias mais atuais como o GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos, EDI (Electronic of Data Interchange), COLD (Computer Output Laser Disc). Paralelamente, a terceirização continua assumindo o lugar que antes era ocupado pela produção interna, com melhores resultados. Estabelecimento de parceria com a Superintendência de Consultoria Tecnológica – SUPCT para a internalização na empresa de novas tecnologias como por exemplo, o Gerenciamento Eletrônico de Imagem de Documentos – GED e Certificação Eletrônica Digital.
- Racionalização das saídas em papel – durante o ano de 2.002, a SUPST trabalhou intensamente junto a SUNMP e SUNAT no sentido de analisar e sugerir mudanças nos produtos desenvolvidos por aquelas unidades e produzidos pela SUPST;
- Digitalização – após quase um ano de estudos e trabalhos preparatórios, incluindo Consulta Pública, em julho de 2.002, ocorreu, na modalidade de Pregão, a conclusão do Processo Licitatório para a prestação desse serviço.
 - automação do Processo de Saída de Dados do serviço de Auto Infração do ITR, com redução do uso intensivo de mão-de-obra e conseqüente redução da incidência de LER, aumento da produtividade, redução de custos com mão-de-obra e com consumo de papel e redução do índice de erros;
 - conclusão do Processo de Polarização da Impressão Eletrônica, com economia da ordem R\$ 6 milhões de reais/ano com a liberação de mão-de-obra para outras funções/atividades da Empresa e liberação de espaço físico antes ocupado com os recursos do processo produtivo.
- Destaque-se outros projetos e realizações:
 - realocação de 118 pessoas que encontravam-se com desemprego interno devido à modernização tecnológica e polarização da impressão, em outras superintendências, através de recrutamento e seleção, no período de janeiro à dezembro/2002;
 - apresentado à Diretoria, COJUR e SUPGP, Projeto de realocação externa em escolas técnicas e universidades federais, com contrapartida de treinamento para as pessoas cedidas. A SUPGP informou que irá promover a implantação piloto do Projeto em Fortaleza;
 - Decisão de Diretoria 082/2002 - coordenação na elaboração e aplicação da DD 082/2002 que regula o uso interno de estações de trabalho, hardware, software, correio eletrônico e internet, além do controle do uso de software através do processo de inventário e extrato de usuário.
 - Coordenação a elaboração e aplicação de norma para regular o uso interno de estações de trabalho, hardware, software, correio eletrônico e internet, além do controle do uso de software através do processo de inventário e extrato de usuário.

INDICADORES

SERVIÇO	INDICADOR	RESULTADOS				
		1998	1999	2000	2001	2002
Entrada/ Saída de Dados	Documentos digitados (*1)	11.956.544	47.387.726 (PF Isentos)	5.544.079	3.307.620	3.028.344
	Documentos lidos (leitora ótica)	16.768.563	14.851.484	12.423.167	8.458.788	12.121.172
	Páginas impressas (*1)	212.730.226	237.229.325	182.855.979	158.447.293	156.667.762
	Matrizes COLD	5.308	4.797	6.303	6.446	6.195
	CDs gravados	2.615	2.991	3.187	3.581	15.314
Certificação Digital	Certificados emitidos	Serviço não Iniciado	Serviço não Iniciado	Serviço não Iniciado	5.712	230
Atendimento Corporativo	Estações de Trabalho	Não Apurado	6.050	6.151	6.390	5.572
	Chamados (*2)	Não Apurado	25.862	26.525	36.419	43.853
	Caixas de Correio	Não Apurado	Não Apurado	Não Apurado	Não Apurado	5.524

Obs.: (*1) A redução observada se deve principalmente ao esforço da Empresa no processo de substituição tecnológica das rotinas tradicionais de coleta e impressão por rotinas automatizadas.

(*2) O aumento da quantidade se deve principalmente ao processo de atualização das estações que demanda a abertura de chamados para instalação.

4.3.7. TRATAMENTO DE DADOS

A Superintendência de Tratamento de Dados – SUPTD presta 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; e
 - Regional São Paulo: SINCOR, COMPROT, CGC, CPF, CIDA, IRPF, FGTS, SISCOM, GER ITR, SISCOMEX e RENAVAL.
- **ARMAZENAMENTO DE DADOS:**
 - Regional Brasília: SIAFI, SIAPE, SIADS, SIASG, SITAF, SINAL e SIPE; e
 - Regional São Paulo: SINCOR, COMPROT, CGC, CPF, CIDA, IRPF, FGTS, SISCOM, GER ITR, SISCOMEX e RENAVAL.
- **SERVIDORES ESPECIAIS:**
 - Regional Brasília: Servidores de plataformas baixa.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- ampliação da capacidade de produção de 02 servidores IBM 9672/RX5, instalados em Brasília e São Paulo, para suportar uma maior quantidade de acessos simultâneos aos sistemas SIAFI e SRF;
- continuidade ao processo de consolidação de servidores;
- ampliação da capacidade de produção dos servidores OS/390, instalados em Brasília e São Paulo, para suportar uma maior quantidade de acessos simultâneos aos sistemas SISCOMEX e SIAPE/SIASG;
- apoio técnico ao desenvolvimento do Sistema de Acesso a Arquivos por Anuentes dos Ministérios da Saúde e da Agricultura com execução de download de arquivos via Web Server (HTTP) com acesso diferenciado para cada órgão e controles através do Senha-Rede e da Aplicação;
- apoio técnico ao desenvolvimento do Sistema de Consulta a RAIS através de acesso Internet no ambiente CICS/TS 1.3 com TCP/IP IBM e segurança de acesso via SSL;
- apoio técnico ao desenvolvimento do Sistema de Controle do Trânsito de Cargas do Sistema da Marinha;
- apoio técnico ao desenvolvimento do Sistema "SAAP" (Acompanhamento das Atividades Parlamentares) com uso do NATURAL SPECTRUM e Banco de Dados ADABAS, com acesso Internet/Intranet;
- instalação e customização do produto que permite emulação de terminal 3270 a aplicação CICS/NATURAL/ADABAS, via Browser, utilizando a plataforma WebSphere OS390;
- estudo e avaliação de produtos que permitam a utilização de impressão e visualização de relatórios para aplicações com acesso Internet (padrão WEB);
- instalação, customização e disseminação para o desenvolvimento de acesso WEB via CICS, com o fornecimento de apoio técnico;
- implementação e aceitação de Certificado Digital de Usuários, baseado no padrão X.509, diretamente no Servidor WEB do OS/390;
- instalação de novas versões de produtos, definição de padrões para diretórios do UNIX, estruturação dos HFSs, uso dos produtos: HTTP Server, WebSphere Application Server, Firewall, TCPIP, FTP, Host-On-Demand, Host Publisher, JDK e outros; e
- implementação de rede local de "storage" (SAN) para permitir acesso à área de disco centralizada em plataforma tipo "disk-array", utilizando administração de espaço similar aos servidores OS/390.

INDICADORES

Indicador	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Disponibilidade em Relação ao Acordo de Nível de Serviços (Meta:98%.)	99,24%	99,76%	99,78%	99,90%	99,99%	99,88%
Cumprimento de Prazos = (Serviços Realizados no Prazo)/(Total de serviços)	88,01%	96,38%	99,53%	99,52%	99,79	99,01%
Serviços Implantados sem Problemas =	100%	91%	92%	100%	100%	100%

(Serviços Implantados sem Problemas)/(Total de Serviços Implantados)						
--	--	--	--	--	--	--

4.3.8. REDE

A Superintendência de Rede - SUPRE presta serviços na área de comunicação de dados, voz e imagem e tem a responsabilidade de definir, gerir, implantar e produzir serviços relacionados a Rede de Comunicação SERPRO e, ainda, de prospectar e implementar soluções tecnológicas, com vistas a garantir a funcionalidade e modernidade necessária à sustentação dos serviços desenvolvidos e produzidos.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **REDE MULTISSERVIÇOS (Serviço de Formação de Redes):** que possibilita aos clientes utilizarem a Rede SERPRO de Comunicação como meio de transporte de dados, voz e imagem independente dos diversos tipos de protocolos de rede visando permitir a comunicação entre as suas unidades organizacionais, nas modalidades de Rede Intranet, Rede Privada VPN (Virtual Private Network), Acesso Mainframe e de Acesso Discado, conforme detalhados:
 - **Rede Intranet:** disponibiliza recursos de rede que permitem o tráfego de Voz, Dados e Imagens, em qualquer tipo de protocolo disponível atualmente no mercado, e possibilita a comunicação entre as unidades organizacionais de um Cliente dispersas geograficamente em qualquer parte do país, a partir da utilização do backbone de rede, podendo se estender até aos pontos localizados no exterior. Neste serviço já estão considerados a disponibilização do acesso Internet, a Intranet do SERPRO e o Acesso Mainframe, com os requisitos de Segurança, Gerência de Rede e Níveis de Serviços;
 - **Rede Privada VPN:** disponibiliza os recursos de rede que permitem o tráfego de Voz, Dados e Imagens, em qualquer tipo de protocolo disponível atualmente no mercado, possibilitando a comunicação entre as unidades organizacionais de um Cliente dispersas geograficamente em qualquer parte do país, podendo se estender até aos pontos localizados no exterior, a partir da utilização do backbone de rede do SERPRO, com uso de recursos e configurações lógicas de isolamento de rede. A Rede VPN – Virtual Private Network possibilita uma maior privacidade e gerência em relação aos componentes da Rede do Cliente, e ainda permite a definição de sua própria Política de Segurança, Gerência e Níveis de Serviços, ficando independente das demais redes Clientes do SERPRO;
 - **Acesso Mainframe:** disponibiliza o acesso aos Sistemas Integradores do Governo como o SIAFI, SIAPE, SISCOMEX e outros sistemas específicos desenvolvidos na plataforma de grande porte. A habilitação ou acesso aos serviços/aplicações disponíveis nesses computadores ocorre mediante contratação específica do serviço com cadastramento do usuário no sistema Senha-Rede para acesso às respectivas aplicações; e
 - **Acesso Discado:** é o provimento de acesso discado ao ambiente de comunicação SERPRO Intranet, onde ficam residentes os sistemas e bases de dados dos servidores de clientes e do SERPRO, tais como SIAFI, SIAPE, SISCOMEX, sistemas

da SRF, correios eletrônicos, serviços *WEB* de Rede Interna, entre outros. Possibilita também o uso da Internet, bem como suas ferramentas básicas SMTP, HTTP, FTP, e lista de distribuição. O acesso Intranet é protegido por criptografia, autenticação forte e habilitação. Permite ao usuário efetuar o acesso à Intranet do SERPRO e Internet a partir de qualquer localidade do país ou do exterior para realização de suas atividades profissionais.

- **SERVIÇOS INTERNET**

- **Publicação de Informações:** disponibiliza o Tronco Internet, sob a gerência do SERPRO, para conexão de servidores de informações do Cliente para acesso, via Internet, por qualquer usuário conectado à Rede Mundial de Computadores (ex.: Receitanet, Siapenet, Comprasnet e outros). O conjunto de requisitos para a disponibilização das informações do Cliente é dimensionado de acordo com o porte do serviço e quantidades de acessos simultâneos. Especificamente quanto a segurança do ambiente são disponibilizadas as Zonas Desmilitarizadas – ZDM, que oferecem níveis diferenciados de proteção segundo a criticidade das informações e níveis de acessos requeridos pelo Cliente; e
- **Acesso Corporativo:** é o provimento de acesso à Internet para todas as estações de trabalhos conectadas a uma determinada rede local do Cliente que não esteja ligada à Rede SERPRO de Comunicação. Este serviço garante o acesso a todos os sites públicos disponíveis na Internet, com possibilidade de controle da abrangência de acesso.

- **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

- **Gerência integrada de Rede - GIR:** permite identificar em cada dispositivo de rede falhas, desempenho, configuração, bem como as alterações necessárias para garantir o nível de serviço exigido pelos Clientes e adequado ao mercado. A Gerência de Rede é um subsídio para as diversas áreas funcionais envolvidas na infra-estrutura de rede, como a Gerência de Mudanças, Gerência de Qualidade e Recuperação, Gerência de Configuração, Gerência de Desempenho, promovendo, assim, sua integração. Um gerenciamento consistente e eficaz é o diferencial oferecido pela Rede SERPRO e por seu intermédio é possível oferecer serviços com melhor qualidade e assegurar o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço;
- **Segurança:** processo de gestão e aplicação da Política de Segurança aos dados transportados pela rede, alcançado por meio do planejamento, desenvolvimento, implementação e controle de ações que garantam a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados trafegados na rede. O serviço implementa uma proteção do acesso aos sistemas e redes corporativas do SERPRO e de seus Clientes, facultando a integração de forma segura entre a Intranet e Internet e estabelecendo regras adotadas por meio da Política de Segurança da Organização e Política de Acesso aos Serviços da Rede. A implementação da Alta Disponibilidade ofereceu aos Clientes a opção de Zona Desmilitarizada (ZDM) exclusiva;
- **Consultoria Técnica em Rede:** compreende todas as atividades de Consultoria em Segurança de Acesso, Gerência Integrada de Rede, Desenvolvimento de Projetos de Rede, Implantação de Serviços de Rede em Clientes, bem como a participação em estudos técnicos ou qualquer atividade que requeira conhecimentos específicos na área de rede; e
- **Integração de Correios:** 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) entre outros e Internet (e-mail), utilizando uma lista de endereços comuns. Compreende a integração da plataforma de comunicação definida pelo Cliente com as demais existentes em outros órgãos de Governo, incluídos outros outros serviços agregados:

- **VOZ CORPORATIVO SERPRO:** compreende o uso das facilidades de transmissão de voz, em meio digital, integradas à infra-estrutura da Rede de Comunicação SERPRO;
- **NEWS:** áreas públicas ou privadas onde os usuários do SERPRO podem enviar mensagens sobre qualquer assunto, buscando compartilhar experiência, obter ajuda, trocar arquivos, gerar histórico de projetos;
- **FTP COTA/FTP PÚBLICO:** áreas públicas ou privadas que tem como principal objetivo a transmissão e ou divulgação de arquivos, com regras pré-estabelecidas em relação a retenção dos arquivos e ao espaço em disco utilizado; e
- **CHAT:** permite a realização de reuniões virtuais de grande porte na Intranet do SERPRO, utilizando a facilidade da WEB ou de produtos voltados para este fim; e
- **NETMEETING:** oferece suporte ao padrão de conferência de áudio e vídeo e pode ser usado para fazer e receber chamadas de produtos compatíveis com o mesmo.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- implantação na Rede Multisserviços de VPNs para maior privacidade e gerência da Rede do Cliente, possibilitando a cada cliente definir, com independência dos outros Clientes da rede SERPRO, sua política de segurança, níveis de serviços e gerência;
- implantação da tecnologia ATM no backbone para atender ao crescimento de tráfego em mais de 100% este ano;
- implantação do Firewall de alta disponibilidade, garantindo melhora dos serviços e fortalecendo a segurança nos acessos aos serviços disponíveis na rede SERPRO;
- implantação da Gerência Integrada de Rede visando obter a maximização da potencialidade dos recursos de rede instalados e assegurar a qualidade dos serviços prestados, por meio de níveis de serviços contratados pelos Clientes;
- implantação do processo de contratação de *link*, via pré-qualificação, reduzindo o tempo de contratação de 120 para 30 dias e o valor pago em até 25%;
- recebimento e transmissão de declarações de pessoas físicas pelo ReceitaNet, com aumento de 50% da capacidade e atendimento de 125 mil conexões simultâneas, possibilitando ao contribuinte a facilidade e segurança na entrega de sua declaração;
- disponibilização e integração dos correios eletrônicos para os órgãos da Administração Federal (Rede Governo), com backbone de mensagem;
- disponibilização do acesso discado para clientes com mobilidade em suas atividades – aos auditores e fiscais permitiu crescimento de 33% (de 2.771 usuários cadastrados até Dez/2001 para 3686 em outubro/2002), bem como disponibiliza via WEB, para os usuários, a alteração da senha diretamente no site, a monitoração de seus extratos identificando a ligação, acompanhamento de consumo e possíveis desvios;
- em processo de testes/implantação o Serviço de Acesso manterá a conexão dos usuários usando a tecnologia de VPN, com uso de certificação digital garantindo assim a disponibilidade do meio de acesso ainda mais seguro;

- intensificação do uso do canal de voz entre a Sede e as Regionais, consolidou a expansão e a utilização de audio-conferência, reduzindo significativamente o custo com viagens;
- implantação da Conferência de Voz Expandida, por meio da Rede Multisserviços, possibilitando conferência de voz com até 12 localidades simultaneamente e daí incorporar até 6 ramais e/ou telefones (fixos ou móveis);
- integração da Gerência com o ARS/Remedy, com automatização de diversas ocorrências, entre elas, registros de problemas, reconfiguração do tempo previsto de atendimento de acordo com os AOS, preenchimento dos dados da concessionária evitando descarte posterior e auditoria para verificação de inconsistências;
- expansão da disponibilidade do GRA – Grupo de Resposta a Ataques aos órgãos da Administração Pública Federal, adicionando valor de segurança ao ambiente Intranet, atendendo aos processos de "Análise de Vulnerabilidade", "Scaneamento" e "Tratamento de Incidentes", nos ambientes do SERPRO e Clientes;
- implantada pela GRA a atividade de pesquisa de prospecção e bloqueio de Vírus Worm que possam indisponibilizar os serviços e servidores dos ambientes monitorados;
- atividades e providências foram adotadas pelos Pólos de Segurança de Brasília, São Paulo e Recife com o intuito de aprimoramento e aperfeiçoamento das soluções de monitoramento de segurança, tais como:
 - análise de vulnerabilidade em todos os servidores do SERPRO;
 - varredura em redes de clientes para levantar vulnerabilidades e riscos;
 - desenvolvimento e aprimoramento da solução de monitoração de segurança do RECEITANET;
 - aprimoramento das práticas de segurança para tratativas de eventos relacionados a vírus;
 - disponibilização de ZDM para homologação de aplicações WEB em São Paulo e Brasília.
 - disponibilização de ambiente CA-VPN para usuários de acesso discado, ADSL e INTRANET/INTERNET;
 - aperfeiçoamento da solução de monitoração de segurança nos acessos discados, com FW e IDS;
 - desenvolvimento da solução de Lista Negra;
 - monitoração de Anti-virus no Firewall;
 - adequação da solução de Firewall para disponibilizar ambiente de alta disponibilidade com balanceamento de carga;
 - execução de trabalhos de sindicância em conjunto com a COPIS;
 - assinatura de termo de compromisso com os provedores de Internet para tratativas de incidentes de bloqueio;
 - implantação da voz sob IP e video-conferência para o Exército;
 - implementação da Rede do Exército para estender o serviço de vídeo- conferência aos 7 Comandos Militares, atualmente composta por 20 localidades correspondentes a Comandos Militares, Centros Tecnológicos Avançados e Regiões Militares todos já interligados. Esta Rede tem um potencial de atendimento de até 450 pontos;
 - interligação à Rede Multisserviços do SERPRO de 73 pontos da Rede da Advocacia Geral da União, 13 pontos da Marinha Mercante dos 22 contratados, 5 pontos do Ministério da Integração Nacional, 80 pontos da PGFNa;
 - em implementação o isolamento de todo o ambiente da Rede SRF (VPN SRF); e

- implementação do protocolo IP/SEC e filtros nos roteadores da VPN do SINTEGRA, com utilização de roteadores Cisco, composta por 27 localidades interligadas a circuitos com velocidades de 64 Kbps, permitindo às Secretarias da Fazenda Estadual a troca entre si de informações tributárias.

INDICADORES

- **Disponibilidade, tráfegos, propagação, qualidade e custo de Rede**

	1999	2000	2001	2002
DISPONIBILIDADE	99,79	99,73	99,89	99,97
TEMPO MÉDIO DE PROPAGAÇÃO	0,39	0,38	0,39	0,36
TRÁFEGO ANUAL Mbits (Multiprotocolar)	83.007	315.000	586.000	859.000
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES X SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS (Ótimo e Bom)	97,4	97,2	97,6	98,7
CUSTO Mbits CONTRATADO	31.513	22.393	17.625	14.500
Nº DE CONEXÕES SIMULTÂNEAS NA INTERNET	20.000	50.000	90.00	125.000
Nº DE PONTOS DE ACESSO (MULTIPROT.)	713	921	960	1.100
(Redes Locais Conectadas/Acessos pelo Serviço de Acesso Discado)	1.123	2.376	2.771	3.686
Nº DE ACESSOS CORPORATIVOS INTERNET	2	3	7	14

Obs.: Os valores informados para 2002 são referentes até o mês de outubro.

- **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DA REDE:** Ao longo dos dez anos de medição do principal indicador operacional da Rede SERPRO, nota-se a cada ano uma melhora na disponibilidade média dos serviços da SUPRE. Esta melhora deve-se a: implementação da Análise Crítica de Desempenho Mensal, da Gerência Integrada de Rede, dos Acordos de Níveis de Serviços com fornecedores, da definição de meta pela alta direção para redução do Tempo Médio de Reparo Interno máximo para 30 minutos, Automação de Processos de identificação e correção de problemas. O quadro mostra que neste indicador a Unidade está acima da meta estipulada pela Empresa (99,00) e relativo ao mercado (97,00), o que representando 2,97 pontos percentuais acima em relação a concorrência.
- **TEMPO MÉDIO DE PROPAGAÇÃO NA REDE:** No quadro demonstra que o tempo médio de propagação vem se mantendo praticamente constante ao longo dos últimos 4 anos, abaixo da meta (0,5s para as regiões Sul/Sudeste/Centroeste e 0,8s Norte/Nordeste) e do mercado (0,5s). Este resultado é fundamental, se comparado com o aumento de tráfego, devices, disponibilidade, usuários, Nós de Rede, etc..., que é resultado da perfeita gerência atuante acompanhada pelos demais instrumentos de Gestão a exemplo da Análise Crítica de Desempenho -ACD, Gerência Integrada de Rede e automação de processos, entre outros.
- **TRÁFEGO NA REDE SERPRO:** De 2001 à 2002, houve um aumento de 47 % de tráfego em Mbits que significa maior uso da Rede SERPRO. Se compararmos os últimos 4 anos, tivemos um aumento superior de 1.000%, o que demonstra o crescimento da Rede.
- **AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES FRENTE A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS:** Observa-se tendência favorável no aumento da satisfação de problemas pelos Clientes. Este resultado favorável se deve as várias práticas que a Unidade vem adotando entre elas: as Gestões da GIR (Gestão Integrada da Rede), as práticas sistematizadas das Análises Críticas de Desempenho de Serviços, Fornecedores, Clientes, Produção, dentro outras.
- **CUSTO MBITS CONTRATADO:** Os dados demonstram a competência junto aos fornecedores na contratação dos Megabit, pois os valores unitários se reduzem de forma drástica anualmente.

• **Porte da Rede de Comunicação**

	1999	2000	2001	2002
Usuários	130.000	128.000	145.000	203.664
Municípios atendidos	700	822	1.002	1.001
Redes locais	713	921	960	1.100
Redes externas nacionais conectadas	220	220	188	188
Redes externas internacionais conectadas	6	6	6	6
Microcomputadores	26.727	35.846	52.580	66.520
Terminais	4.507	4.077	4.100	2.217
Impressoras	17.655	21.015	21.000	20.639
Acessos internet simultâneos	50.000	90.000	90.000	125.000
Capacidade de vazão nominal (Mbits)	122	180	231	267
Custo global da rede (R\$)	82.261.421	82.798.879	88.917.296	(*)86.401.000

(*) Valor previsto - realizado até outubro/2002 R\$72.851.000

• **NOW INDEX- Rede Multisserviços**

A Rede Multisserviços foi classificada no quadrante "*best players*", o que significa estar entre os 20% das Redes mundiais inseridas e comparadas no grupo das maiores e melhores em eficiência e eficácia. Este expressivo resultado, alcançado no Benchmarking do ano de 1999 e 2000, reflete-se no indicador *NOW INDEX*, utilizado pelo Gartner Group para comparar o custo e eficiência da Rede. O índice alcançado pela SUPRE foi melhor do que o do grupo de comparação, pois, quanto mais próximo de zero, mais eficiente é a empresa. O índice é obtido pela divisão do Custo Total da Rede pelo custo que o Peer Group (empresas similares) gastaria para produzir a carga de trabalho produzida pela SUPRE (workload). A tabela abaixo demonstra o resultado comparativo dos quatro trabalhos de Benchmarking.

No ano de 2001 a SUPRE atingiu o menor valor se comparado com os 6 últimos anos, o que significa dizer que neste ano a SUPRE atingiu sua maior eficiência e obteve **um crescimento de 18%** em relação ano anterior, consolidando a tendência de busca pela excelência.(redução de custos e aumento da produção).

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
SUPRE	1,27	1,60	0,83	0,65	0,79	0,63
GRUPO DE COMPARAÇÃO	1,20	1,80	1,10	1,02	1,20	ND

Fonte : Relatório do Gartner Group

4.3.9. ATENDIMENTO A CLIENTES

A Superintendência de Atendimento a Clientes - SUPAC executa as atividades de atendimento a Clientes do SERPRO, relativas a administração de redes locais, consultoria e apoio técnico em computação pessoal, elaboração de projetos de redes locais, instalação e

manutenção de software e hardware, execução de infra-estrutura elétrica e lógica, serviços de correio eletrônico e assistência aos usuários.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **ADMINISTRAÇÃO DOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** conjunto de atividades necessárias à operacionalidade de ambientes em Rede Local e na Rede SERPRO (arquitetura SNA), localizados em instalações de clientes, garantindo performance, disponibilidade dos serviços, estabilidade do ambiente e integração com outras redes.
- **E@D – ENSINO A DISTÂNCIA:** disponibiliza conhecimento à distância utilizando tecnologias de computação e comunicação via Internet, permitindo ao aluno estudar no trabalho ou em casa, de acordo com a disponibilidade de tempo e horário, a partir de conteúdos previamente elaborados pelo SERPRO ou por seus clientes.
- **TREINAMENTO:** atividades de Instrutoria para capacitação de clientes/usuários em produtos e serviços de computação pessoal, rede local e aplicativos do SERPRO.
- **CORREIO ELETRÔNICO:** conjunto de atividades necessárias à administração, operacionalidade e disponibilidade dos serviços de correio eletrônico, na plataforma EXCHANGE, exclusivamente para Clientes.
- **CONSULTORIA TÉCNICA:** conjunto de atividades vinculadas à 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.
- **SUORTE TÉCNICO:** atividades de suporte tecnológico aos ambientes operacionais na plataforma cliente/servidor, em ambientes não administrados pela SUPAC, em termos de hardware e software (sistemas operacionais, banco de dados, comunicação de dados, ferramentas e aplicações).
- **MANUTENÇÃO CORRETIVA:** atividades necessárias para manutenção corretiva de equipamentos de informática (hardware).
- **ADEQUAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA:** 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.
- **OPERAÇÃO DE NÓ DE REDE:** atividades necessárias à operação da Rede de Comunicação Multiprotocolar, por meio de equipamentos, instrumentos e facilidades tais como: modems, roteadores, controladores de comunicação, interpretando mensagens do Monitor de Rede Netview e buscando ações preventivas e corretivas.
- **ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO NACIONAL DE SERVIÇOS – CNS:** atividades necessárias à produção do SIEF, compreendendo administração do banco de dados, distribuição de programas e objetos, consultoria e suporte técnico.

- **AUTORIDADE REGISTRADORA:** É parte integrante da Autoridade certificadora do SERPRO. A SUPAC presta todo o serviço de atendimento ao cliente e realizará as atividades de entidade de registro de execução dos processos de recebimento, validação e encaminhamento de solicitações de emissão ou de revogação de certificados digitais e de identificação de seus solicitantes.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- implantação do MGAD - Modelo de Gestão para Ambientes Descentralizados nas representações da PGFN dos 27 Estados, ESAF e Gerência Regional do Patrimônio da União - GRPU;
- elaboração de novo projeto de infra-estrutura para a rede local do Ministério da Fazenda do Rio de Janeiro;
- desativação do correio Group/Wise da STN, migrando para o Exchange 2000, permitindo melhor qualidade e disponibilidade aos 1.651 usuários;
- projeto de contratação da locação das 12.000 estações de trabalho para a SRF;
- implantação de 64 redes locais seccionais da PGFN;
- ampliação da capacidade de administração de correio eletrônico de 3.987 em 06/2001 para 7.273 caixas postais de usuários, um acréscimo de 82,4%;
- diminuição de servidores de correio eletrônico (armazenamento) de 7 em 06/2001 para 3 atuais, com variação de 133%;
- aumento na quantidade de Redes Locais administradas, de 669 em 06/2001 para 744 atuais, com crescimento de 11,2%;
- crescimento na quantidade de estações de trabalho de 8,3%, passando de 23.810 de 06/2001 para 25.405;
- diversos melhoramentos na infra-estrutura de Redes Locais:
 - reestruturação da lógica e elétrica das redes do MF de Brasília e Rio de Janeiro;
 - aquisição e instalação no MF de 13 novos servidores de grande capacidade de armazenamento e processamento;
 - upgrade de 30 servidores do MF;
 - elaboração de 227 projetos de redes locais;
 - instalação de aproximadamente 25.000 cópias de anti-virus nas redes MF e SRF, com atualização dinâmica de novas vacinas diretamente do servidor master;
 - instalação de 14.000 novas estações de trabalho no Cliente; e
 - migração do sistema operacional das redes locais da SRF de Windows NT para Windows 2000 (envolve aproximadamente 20.000 estações);
- implantação em todas as Regionais do projeto de administração remota de redes locais, através de torres de controle composta por administradores, hardware e software específicos para função;
- desenvolvimento e implantação de 3 escolas E@D para clientes (SIAFI, SIASG e ESAF), com 16 cursos implantados e realizados por 5.000 alunos;
- desenvolvimento de uma escola genérica para ensino a distância com objetivo de atendimento de qualquer cliente do SERPRO;
- desenvolvimento em conjunto com a SUNAT do projeto Leãozinho, implantado no Site da

Receita Federal com o propósito de repassar conhecimentos a adolescentes sobre a administração tributária;

- implantação de um novo modelo modelo de atendimento, baseado em ilhas de conhecimento, denominadas comunidades de atendimento, com três níveis:
 - 1º nível: CAS;
 - 2º nível: Comunidade de Atendimento – SUPAC; e
 - 3º nível: Cliente ou Unidade de Negócio.
- implantação de 11 comunidades de atendimento a usuários dos serviços do SERPRO, como SIAFI, SISCOMEX, SIASG e SIAPE;
- implantação do sistema Contatos para registro das ocorrências em rede local no âmbito da Secretaria da Receita Federal, cujo volume estimado é da ordem de 350.000 por ano;
- implantação do módulo WEB do ARS Remedy para registro das ocorrências em rede local do Ministério da Fazenda, com volume estimado da ordem de 80.000 por ano;
- implantação do chamado curto do ARS Remedy para registro dos atendimentos das comunidades de atendimento, cujo volume estimado é da ordem de 60.000 ao ano;
- implantação de 11 salas de autoridade registradora e formação de 25 empregados para exercerem a função de AR - autoridade certificadora;
- registro de certificação digital para 107 bancos e 186 certificados relativo a participação no SPB - Sistema de Pagamento Brasileiro;
- certificação de 172 administradores públicos do segundo escalão do Governo Federal;
- elaboração das diretrizes, responsabilidade e macro-funções do projeto para gerência de rede da Receita Federal, bem como a homologação da ferramenta de gerência de rede adquirida da Tivoli;
- automatização das funções de instalação de software e configuração de estação de trabalho nas redes do Ministério da Fazenda;
- remodelação do MGAD da SUPAC e dos clientes, permitindo maior visibilidade de todos os procedimentos, infra-estrutura e regras para administração das redes locais;
- revisão de todos os scripts da CAS relativo aos serviços atendidos pela SUPAC; e
- implantação do controle de qualidade automática nos atendimentos realizados sob demanda nas redes locais administradas pelo SERPRO, avaliando através de e-mail enviado aos usuários o serviço realizado e obtendo dele resposta do grau de satisfação.

INDICADORES

- **Redes administradas**

	Redes NT	Redes Novell	Total
Redes locais	614	160	774
Servidores	536	143	679
Estações de trabalho	20.464	6.175	26.639

- **Quantidades de atendimentos aos usuários no ano de 2002**

	Atendimentos
Atendimento nas Redes Locais MF	41.000
Atendimento nas Redes Locais SRF	200.000
Atendimento em 2º nível(Comunidades de Atendimento)	120.000
Suporte de 3º Nível	4.000

Total	365.000
-------	---------

4.3.10. GERÊNCIA DE SERVIÇOS

A Superintendência de Gerência de Serviços – SUPGS, é a unidade responsável pela gestão, com inovação, da garantia de uso dos produtos e serviços, de modo a assegurar que estejam sendo entregues continuamente nas quantidades corretas, no tempo adequado, no local e nos níveis de serviços acordados. Tem como visão de futuro, a transformação do SERPRO como referencial de excelência na gestão de seus produtos e serviços, para o sucesso dos Clientes.

PRINCIPAIS CLIENTES

Dividem-se em dois grupos principais:

- Clientes internos – todas as Unidades de Gestão, Diretoria e Órgãos de Assessoria do SERPRO; e
- Clientes externos – por delegação das Unidades de Negócio, englobam todos os usuários dos serviços de TI comercializados pelo SERPRO.

No processo de Atendimento a SUPGS atua como ponto de contato, e em muitos casos o único contato, de todos os Clientes com o SERPRO. Além da excelência da qualidade na prestação de serviços, busca fortalecer o relacionamento com os Clientes, ajudando a manter os serviços em operação, captando suas reais necessidades e expectativas, atuando como interface entre os Clientes e as Unidades de Gestão, atentando para que os processos e soluções utilizados tenham eficiência operacional para suportar os altos volumes atendidos, sejam flexíveis e versáteis suficientes para atender as demandas específicas com base na diversidade de atividades de cada Cliente. Resultado disso é o registro de todos os acionamentos e a emissão de relatórios customizados para as Unidades de Negócio, de acordo com características especiais de seus Clientes.

No processo de Gerência de Serviços, há a detecção de não conformidade nos serviços e a comunicação às partes envolvidas (áreas produtoras, Gestores do Serviço e o Cliente) efetuadas em tempo próximo do real.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS:** Acompanhamento permanente do funcionamento dos serviços SERPRO, visando gerir a Garantia de Uso dos mesmos (Serviços sendo entregues continuamente, nas quantidades corretas, no tempo adequado e nos níveis de serviços acordados). Tem como característica básica ações em tempo real. Está subdividido em: Acompanhamento de Serviço por Simulação de Uso, Acompanhamento de Serviço por Visão Componentes e Acompanhamento de Sistemas Correlatos.
- **ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DOS SERVIÇOS:** Análise dos dados coletados no Acompanhamento de Serviços, possibilitando identificar Oportunidades de Melhoria. Está subdividido em: Análise dos registros de problemas; Análise de AOS X Realizado, Análise

de AOS X ANS e Análise Estatística do Comportamento dos Serviços.

- **ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE HELP DESK:** Manutenção do ambiente produtivo e implementações vinculadas a Gerência de Serviços no ambiente ARS Remedy.
- **ATENDIMENTO ESPECIALIZADO:** Atendimento realizado baseado em conhecimentos registrados, ou conhecimentos adquiridos por atendentes, especializados no negócio ou tecnologia envolvidas no acionamento.
- **ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL:** Atendimento contínuo (24 horas por dia em todos dias do ano), via várias mídias (telefone, WEB, fax, correio eletrônico e pager), baseado em conhecimentos registrados (scripts) buscando a solução no momento do acionamento.
- **GERMUD:** A SUPGS é responsável pela gestão do processo corporativo de Gerência de Mudanças (alterações ou incrementos) nos ambientes produtivos sob a gestão do Serpro. Coordena o grupo de elaboração desta sistemática e disponibiliza o ferramental necessário à sua implementação.
- **GERPROB:** A SUPGS é responsável pela gestão do processo corporativo de Gerência de Problemas para os serviços e produtos disponibilizados pelo SERPRO. Coordena o grupo de elaboração desta sistemática e disponibiliza o ferramental necessário à sua implementação.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

Acompanhamento de Serviços

- ***Evolução da ferramenta de Simulação de Uso***
 - A reformulação do aplicativo responsável por esta funcionalidade ampliou a capacidade de monitoração dos serviços, passando de 23 em 12/2001 para 60 em 12/2002. A possibilidade de monitoração de Sites seguros com a utilização de certificados de acesso;
 - Aumento da visão de monitoração passando a abranger Brasília, Rio e São Paulo;
 - Aumento na padronização da produção do serviço com a visão de processo;
 - Painéis de negócios – desenvolvimento de painéis de negócios que apresentam indicadores definidos nos ANS (Acordo de Níveis de Serviços) estabelecidos com os Clientes e que provêm de várias fontes (p. ex., IBM Grande Porte). Os ambientes interagem diariamente na captação dos indicadores, que são tratados e apresentados sob a ferramenta FlashBoard (ambiente ARS Remedy). Entre os painéis destacam-se os seguintes serviços disponíveis para consulta: SIAFI, SIAPE, SIASG e ATIVA.
- ***Projeto de Gerência Integrada de Rede (GIR):*** A readequação do projeto em 2002 permitiu maior aderência à realidade do Serpro.
- ***Transparência por Setor:*** Ampliação do número de serviços monitorados nesta modalidade passando de 3 em dezembro de 2001 para 7 em dezembro de 2002.
- ***Estudo e implantação da Metodologia Seis Sigmas:*** A implantação da metodologia

permitiu uma avaliação dos processos produtivos de Acompanhamento de Serviços e na Transparência por Setor.

Análise do Comportamento dos Serviços

- A implantação deste serviço permitiu um refinamento na base de ocorrências e uma análise contínua no seu comportamento para os serviços: SAAP da Presidência da República, Marinha Mercante da Receita Federal, RENAVAL e RENACH da Justiça;
- Houve ainda a implantação da Análise dos Níveis de serviço acordados e praticados para os Serviços Siscomex, RENAVAL e RENACH.

Administração do ambiente de Help Desk

- Solução MDIC: disponibilizada solução para o Cliente MDIC, vinculado a SUNCE, com o objetivo de gerir acionamentos provenientes do portal do exportador. Esta aplicação inova na forma do uso da ferramenta ARS Remedy pois fica totalmente direcionada para uso pelo Cliente;

Atendimento Especializado

- Atendimento especializado RENAVAL / RENACH: esquema de divulgação dos atendimentos realizados e respectivos indicadores que inovou na forma de apresentar desvios, resultados, tipos de acionamentos, e outros para o segmento gerencial do SERPRO, viabilizando melhor gerência de serviços e a apresentação detalhada de todos os desvios no período, permitindo a gestão e ações pró-ativas junto aos usuários;
- Atendimento especializado RAIS: manutenção dos níveis de serviços vinculados a RAIS praticados pela CAS, mesmo com o acréscimo no volume de acionamentos de 2002, via incorporação de novos atendentes ao grupo de atendimento RAIS nos períodos de pico. Os novos atendentes foram capacitados em parceria com a UG responsável pela RAIS (SUNSE), novas práticas estabelecidas com a área de desenvolvimento, e outros.

Atendimento de 1º Nível

- Abertura e acompanhamento de chamadas pelos usuários via internet: solução que permite aos usuários acionar e acompanhar, via Internet, suas demandas junto ao SERPRO;
 - Indicadores de atendimento: disponibilização para as Unidades de Gestão do volume e tipos de acionamentos e tempos por áreas de solução. Os indicadores são apresentados pelo uso de Painéis de Acompanhamento de Níveis de Serviços disponibilizados na ferramenta ARS Remedy;
 - Melhoria do Serviço de Voz Interativa: foram desenvolvidas ações de melhoria no processo de atendimento automatizado para serviços disponibilizados pela CAS, possibilitando atender, com o mesmo quadro funcional de 2001, os picos de acionamentos ocorridos no primeiro semestre de 2002, a exemplo do atendimento a RAIS. Mapeou-se uma árvore de dúvidas e respostas mais frequentes para os serviços que ocasionam os picos de atendimento, permitindo que uma parcela dos usuários seja atendida de forma automatizada sem interagir com os atendentes da CAS, viabilizando o incremento na capacidade de atendimento com o mesmo quadro funcional;
 - Controle de qualidade focado em resultado: o Controle de Qualidade (CQ) adotou novas práticas para o desenvolvimento de suas atribuições, destacando-se a atualização mensal do cadastro de 2.000 usuários aproximadamente, fornecendo

indicadores de níveis de satisfação com os produtos e serviços disponibilizados pelo SERPRO. Adicionalmente, foi automatizado todo o processo de execução do CQ para usuários internos, permitindo uma atenção maior aos clientes externos e busca da efetivação da conclusão de todas as demandas pelo aceite e qualificação do atendimento;

- **Integração com as comunidades de atendimento:** incremento da parceria realizada com a SUPAC para sincronizar o mecanismo e processo de atendimento da CAS com as Ilhas especializadas. O esforço permitiu que em 2002 fossem incorporados ao processo de atendimento as Comunidades COMPRASNet, SIAPE, SIAFI, SIASG, SISCOMEX entre outras. Esta parceria viabilizou um atendimento especializado e focado no Cliente pelas áreas envolvidas (SUPGS e SUPAC);
- **Acionamentos Comunidades de Atendimento:** disponibilizado workflow desenvolvido na ferramenta ARS Remedy para automação do processo de atendimento pelas Comunidades de Atendimento. Permite acompanhar uma demanda do momento de sua criação até a solução definitiva (resposta ao usuário). Paralelamente incorpora o Cliente no fluxo de atendimento, para os casos em que existe a necessidade de uma gestão específica em que o SERPRO não tenha autonomia de realizar a solução;
- **Captação de Scripts:** a qualidade do processo de captação de Scripts foi revisto na forma e no conteúdo, resultando na captação e validação de um grande número de Scripts junto as Unidades de Gestão, permitindo que os existentes sejam revalidados periodicamente, evitando sua obsolescência face a alterações no fluxo de atendimento;
- **Implantação Ticket Comunidade e Chamado Curto CAS:** aplicação para o registro de acionamento de primeiro nível realizado pela CAS e gestão de atendimento realizado pelas Comunidades de Atendimento, com o objetivo de melhoria do processo de atendimento, fornecendo instrumento apropriado de registro, acompanhamento e identificação de desvios. Este novo esquema de atendimento disponibilizado na CAS permite a identificação detalhada do motivo de acionamento, possibilitando a geração de indicadores vinculados a serviços e sistemas disponibilizados pelo SERPRO;
- **Pesquisas de satisfação de clientes:** a CAS realizou, por telefone, pesquisas de satisfação de usuários com alguns produtos e serviços disponibilizados pelo SERPRO, casos do SISCOMEX e COMPRASNET. Os contatos foram planejados sob o ambiente ARS Remedy possibilitando a geração de indicadores de satisfação, sugestões de melhorias, entre outros itens;
- **Registro de Acionamentos de Redes Locais:** implementado instrumento de registro de acionamentos oriundos das Redes Locais sob administração do SERPRO, exceto as vinculadas a SRF, realizados sob o ambiente ARS Remedy via uso de Browsers. Com este esquema o SERPRO passa a ter um conjunto de indicadores para identificar oportunidades de melhoria e possibilitar um melhor conhecimento de seus usuários;
- **GERMUD – Gerência de mudanças:** coordenação do desenvolvimento da nova sistemática de Gerência de Mudanças SERPRO. A sistemática foi implantada em Maio/2002 em todo o SERPRO e sua implementação ocorreu sob a ferramenta ARS Remedy. A GERMUD homogeneizou o processo de gerencia de mudanças no SERPRO, permitindo o registro, acompanhamento e identificação de desvios durante a execução das ações planejadas.

• GERPROB

- Gestão de problemas: coordenação do grupo de trabalho de Gestão de Problemas, parte integrante do Programa de Aperfeiçoamento em Desenvolvimento Empresarial – PROEMP – Alinhamento Estratégico Controladorias. A sistemática foi concluída em setembro/2002 e o treinamento do público-alvo está em andamento (Sede e Regional Brasília ocorreu em setembro e outubro/2002, Regional São Paulo em dezembro/2002). A implementação da sistemática ocorreu sob a ferramenta ARS Remedy; e
- Integração HP OpenView: implementado interface que vincula o ambiente HP OpenView ao ARS Remedy. A falha de um recurso computacional (Rede de Longa Distancia ou Rede Local) é informado automaticamente ao ARS Remedy que abre um Ticket Problema. Adicionalmente são encaminhadas notificações para os responsáveis pelos serviços impactados com o desvio no recurso computacional.

INDICADORES

• *Acionamentos dos usuários à CAS*

Tipo Acionamento	1999	2000	2001	2002
Telefone	769.808	538.411	536.159	680.899
Correio Eletrônico	6.229	16.726	26.381	39.079
E-Mail	502	339	2.983	7.551
Home Page	4.505	539	66	309
Fax	0	0	9.114	24.475
Web	0	3.143	11.374	30.555
Total	781.044	559.158	576.963	782.868

Vale registrar o esforço realizado pela CAS para diversificar as formas de ser acionada. Os indicadores acima demonstram que, proporcionalmente, o telefone continua a ser a principal fonte de acionamentos a CAS mas que outras modalidades de acionamento adquiriram destaque.

Destacam-se os acionamentos via E-Mail e WEB. Ambas mídias foram disponibilizadas em 2002 para os usuários externos a Intranet, ou seja, foi disponibilizado o acionamento via Internet. Ressalta-se a adoção de acionamentos para a SUPGL via sistemática de atendimento, o que não ocorria em 2001. Este fato ocasionou um grande incremento de acionamentos via WEB.

O uso da parceria com a SUPAC na implementação das Comunidades de Conhecimento posicionaram a CAS como a área de acionamentos ao SERPRO, conforme preconizado no GI Atendimento. Conforme ressaltado no ano de 2001 está se confirmando a expectativa de acréscimo de acionamentos em 2002.

• *Demonstrativo das ligações telefônicas efetuadas às CAS*

Ligações	1999	2000	2001	2002
Recebidas	894.353	640.556	673.785	789.644
Atendidas	769.808	538.411	536.159	680.899
Abandonadas	124.545	102.145	137.626	108.745

Destaque para ligações recebidas, atendidas e abandonadas, nos anos de 1999 a 2002. As recebidas correspondem às ligações telefônicas efetuadas à CAS; as atendidas correspondem às ligações telefônicas

efetuadas à CAS recebidas pelos atendente e as abandonadas referem-se às ligações telefônicas efetuadas à CAS e abandonadas pelo usuário sem o atendimento do atendente.

Registra-se um incremento no volume de abandonos motivados principalmente pela falta de atendentes no primeiro nível. Neste aspecto foi realizado um recrutamento interno em 2002 como forma de suprir a CAS de capacidade de atendimento de primeiro nível.

Outro aspecto vinculado ao volume de abandonos está a implantação da Unidade de Resposta Audível. Implantada no final de 2001 a URA atende, aproximadamente, 50% dos acionamentos de ativação de circuitos. Nestes casos o usuário ao verificar que sua demanda foi atendida, abandona a ligação incrementando o volume de acionamentos abandonados, não significando que aguardou um atendimento que não foi realizado.

- **Percentual de conclusividade dos acionamentos** em primeiro nível, concluídos pela CAS, e o percentual de registros abertos para o segundo nível.

Ações	1999	2000	2001	2002
Conclusividade 1º Nível	90,3%	89,5%	90,2%	87,7 %
Registro Abertos 2º Nível	9,7%	10,5%	9,8%	12,3 %

A conclusividade é estabelecida pelo somatório dos acionamentos recebidos (E-Mail, telefone, correio eletrônico, Home page, fax e web), excluindo o número de chamados que geraram um repasse para o 2º nível. Conclusividade em 1º nível é todo atendimento realizado e solucionado com base em roteiros, no conhecimento do atendente ou nas bases de conhecimento dos produtos e serviços.

Repasse para o 2º nível é todo atendimento que necessita ser repassado às equipes de especialistas (pressupõe a recorrência ao conhecimento de especialistas: consultores, fornecedores, clientes e técnicos da empresa).

Os conceitos ÓTIMO e BOM têm se mantido constante nos últimos quatro anos se mantendo acima da meta estabelecida de 80%.

Conceito	1999	2000	2001	2002
ÓTIMO	35%	43%	56%	48%
BOM	64%	56%	43%	51%
REGULAR	1%	1%	1%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%

- **Tempos Empresariais de Reação a Eventos**

Ano	Tempo em Horas
2000	1,50
2001	1,00
2002	0,17

Contempla as ações de identificação de problemas em serviços, registro do problema, acionamento das áreas produtivas, notificação do problema e previsão de solução aos responsáveis nas áreas de negócio. A tabela representa uma evolução significativa de ordem de grandeza, pois a empresa saiu de tempos máximos de horas e hoje pratica tempos máximos da ordem de minutos, com meta máxima de 10 (dez) minutos.

- **Número de serviços acompanhados pela gerência de serviços**

Ano	Número de Serviços
2000	03
2001	30
2002	60

É significativo o aumento dos serviços que efetivamente realizam o processo completo de gestão de serviços, que parte desde a identificação dos problemas até a notificação e solução final dos problemas encontrados.

4.3.11. SISTEMAS CORPORATIVOS

A Superintendência de Sistemas Corporativos – SUPSC objetiva atender com eficácia as necessidades de gestão do SERPRO, via construção de soluções e produtos, disponibilizando as informações de forma integrada e transparente, intensificando o uso da Tecnologia da Informação.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

- **PROCESSO DECISÓRIO:** disponibilizado para a Diretoria, UC e demais órgãos de gestão da empresa, controla a tramitação de Proposições de Voto, incluindo análise, parecer, agendamento em pauta de reunião de Diretoria e elaboração de atas. Permite acompanhar, via Correio Notes, e em tempo real, as Proposições de Voto, desde a minuta inicial até o registro em ata da decisão da Diretoria Colegiada, mantendo um acervo para pesquisa e fundamentação de futuras Proposições.
- **SISCOR – SISTEMA DE EMISSÃO E CONTROLE DE CORRESPONDÊNCIA:** sistemática de gestão dos documentos oficiais internos e externos, produzidos e ou recebidos pelas unidades do SERPRO. Gerido pela Superintendência de Gestão Logística.
- **SRH – SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS:** apoia todo o processo de gestão de pessoas, registrando a situação do empregado desde a sua admissão até o seu desligamento, mantendo um histórico de toda a sua vida funcional na empresa.
- **INFOSERPRO:** conjunto de aplicações voltadas para a realização e controle dos orçamentos técnicos (OT) dos serviços contratados pelos clientes do SERPRO, tanto externos como os internos, permitindo a administração da capacidade instalada dos insumos, capacidade negociada, apropriação de recursos, acompanhamento dos contratos e processos de faturamento. Permite ainda consultas e relatórios operacionais e gerenciais de todas etapas do processo, por meio de parâmetros fornecidos pelos usuários. Tem como benefício a disponibilização de um sistema na Web que permite a rápida tomada decisões estratégicas com informações atualizadas.
- **CPC – CONTROLE DE PROCESSOS E CONSULTAS:** desenvolvido para a Consultoria Jurídica do SERPRO, composto pelos módulos "Contencioso" e "Consultivo", é uma ferramenta institucional voltada para a gestão, controle e organização da atividade de patrocínio do contencioso judicial da Empresa e da atividade de orientação jurídica dos órgãos institucionais do SERPRO.
- **SISAUD – SISTEMA INTEGRADO DE AUDITORIA:** apoia a auditoria empresarial que visa atender as necessidades de informação dos procedimentos da Auditoria Geral.
- **ADPAT – CONTROLE DE PATRIMÔNIO, ESTOQUE E INVENTÁRIO:** permite a movimentação de bens, controle de material de expediente e o inventário dos bens

permanentes do SERPRO, com sua contabilização integrada ao SIAFI. Gerido pela Superintendência de Gestão Logística.

- **SVPC – SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE VIAGEM E PRESTAÇÃO DE CONTAS:** de uso corporativo, permite a solicitação, aprovação e autorização para emissão de passagem aérea em tempo real. Integrado ao SIAFI e ao sistema de contas a pagar do SERPRO, veio facilitar e agilizar o processo de viagem. Gerido pela Superintendência de Gestão Logística.
- **SIARE – SISTEMA INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO DA RECEITA SERPRO:** permite o registro dos serviços incluídos na Receita do OGU, faturamento, cobrança, além de gerar informações para a tomada de decisões. É integrado aos sistemas de Custo, SIAFI e Adote. Gerido pela Superintendência de Gestão Financeira.
- **SISTEMA DE CUSTOS WEB:** apura os custos dos sistemas de serviços prestados pela empresa. Com a sistematização da apuração, viabiliza análises de histórico, comportamento dos componentes de custos, cálculo de rentabilidade, margem de contribuição. Gerido pela Superintendência de Gestão Financeira.
- **INTERNET:** site do SERPRO que disponibiliza à comunidade interna e externa, informações institucionais da Empresa, serviços e links a sites de clientes e parceiros.
- **PORTAL CORPORATIVO DO SERPRO:** objetiva possibilitar o compartilhamento do conhecimento na Empresa e disseminar a informação em tempo real. Este projeto está sendo desenvolvido para atender ao Processo SERPRO de Gestão do Conhecimento e da Aprendizagem Organizacional.
- **EDUCAÇÃO A DISTANCIA – E@D:** objetiva a implantação de programas de Ensino a Distância em nível corporativo, que potencialize o treinamento a todos os empregados do SERPRO, disseminando práticas pedagógicas baseadas em princípios colaboracionistas, facilitados pelas novas tecnologias da informação. Este projeto está sendo desenvolvido para atender a Sistemática SERPRO de Ensino a Distância, sua gestão é da SUPGP contando com a parceria da SUPAC.

INOVAÇÕES E MELHORIAS

- **SRHWEB - Sistema de Recursos Humanos:** através de uma interface amigável, utilizando-se dos recursos da WEB, permite ao empregado do SERPRO atualizar on-line seus dados cadastrais ou fazer diversas consultas no arquivo de pessoal como por exemplo aquelas que fornecem informações sobre Dados Pessoais, Dados Funcionais, Férias, Assistência Médica, Documentos Pessoais, Dependentes, Prévia do Contracheque, Cronograma das atividades da Folha de Pagamento, Tabela de Referências Salariais, Tabelas de Níveis Salariais, Tabela de Gratificação de Função de Confiança e Tabela de Gratificações de Especialização/Qualificação.
- **REVISA – Sistema de Suporte para Garantia de Qualidade de Software:** disponibiliza ferramental corporativo de registro dos padrões de qualidade de software e acompanhamentos das revisões executadas sobre os produtos do Serpro, permitindo

ainda a verificação do processo de certificação da Empresa quanto aos níveis de qualidade do CMM.

- **SOLICITA – Sistema de Gestão de Solicitação de Serviços:** disponibiliza ferramental corporativo de registro e acompanhamento do atendimento às Solicitações de Serviços, tanto as originadas nos clientes quanto as geradas internamente nas diversas unidades da Empresa.

4.4. - CONSULTORIA JURÍDICA E AUDITORIA

4.4.1. CONSULTORIA JURÍDICA

A Consultoria Jurídica – COJUR presta serviços técnicos especializados de natureza jurídica aos clientes internos, por meio de orientações, pareceres e condução de processos administrativos e judiciais nos quais o SERPRO seja parte, bem como supervisiona a condução de processos judiciais terceirizados para escritórios de advocacia trabalhista, contratados regionalmente, supervisiona, também, um Escritório de Advocacia em Brasília, para suplementação da atividade Consultiva, além de fornecer informações estratégicas para subsídio dos atos decisórios próprios e da Diretoria.

PRINCIPAIS RESULTADOS

- **Ações Judiciais Trabalhistas Arquivadas:**

PROCESSOS ARQUIVADOS Condição de Arquivamento	1999		2000		2001		2002	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Decisões Favoráveis	311	80	272	74	123	74	65	76
Decisões Desfavoráveis	39	10	27	8	5	3	4	3
Decisões Parcialmente favoráveis	39	10	65	18	39	23	17	20
Total	389	100	364	100	167	100	86	100

- **Ações Judiciais Trabalhistas em Andamento:**

Sob a ótica da gestão do contencioso judicial, a COJUR supervisiona o atendimento terceirizado das ações trabalhistas, em andamento, que passaram de 2.988 processos judiciais em 1999 para 2.960 ações em 2000 e para 3.095 em 2001. Em 31/12/2002 o número de ações judiciais em andamento passou para 2.920.

- **Outras Informações:**

No ano de 2002 foram formuladas à COJUR 1.706 consultas, das quais 1.634 foram analisadas e respondidas no máximo em 30 dias e apenas 72 foram respondidas em prazo superior.

4.4.2. AUDITORIA GERAL

A Auditoria Geral do SERPRO – AUDIG/CD, vinculada ao Conselho Diretor, subordina-se, administrativamente, ao Diretor-Presidente e tem como Missão “Assessorar a alta administração no desempenho de suas funções e zelar pela gestão empresarial, visando o fiel cumprimento dos procedimentos legais”. Assim, de forma a promover o cumprimento dos preceitos legais e a qualidade dos controles internos do SERPRO, a Auditoria Geral fornece, tempestivamente, análises, apreciações, recomendações, pareceres e informações relativas as atividades examinadas, resultante da realização de auditorias, buscando zelar pela boa e regular aplicação dos recursos públicos.

PRINCIPAIS CLIENTES E SERVIÇOS

Os principais clientes da Auditoria Geral estão divididos em dois grupos: internos – Conselhos Diretor e Fiscal e a Diretoria, para os quais são fornecidas informações relacionadas às atividades desenvolvidas pelo SERPRO para a tomada de decisão; externos – Secretaria Federal de Controle Interno – SFC/CGU/PR e Tribunal de Contas da União – TCU, para os quais são fornecidas informações relacionadas à gestão empresarial, visando dar suporte a avaliação e verificação da regularidade dos atos praticados pelos gestores do SERPRO, conforme Quadro 01:

- **Quadro 01 - Informações Relacionados à Gestão Empresarial**

Produtos/Serviços	Clientes
Relatórios de Auditorias	Conselho Diretor, Conselho Fiscal, Diretoria, e Secretaria Federal de Controle
Informe sobre as ações dos órgãos de fiscalização e controle interno e externo.	Conselho Diretor e Diretor-Presidente
RMAAG – Resumo Mensal de Atividades da Auditoria Geral	Conselho Fiscal
PAAAI – Plano Anual de Atividades da Auditoria Interna; RAAAI – Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna; SAA – Sumário de Atividades de Auditoria – Relatório SINOPSE	Secretaria Federal de Controle Interno – SFC/CGU/PR
Acompanhamento do cumprimento das recomendações/decisões	Tribunal de Contas da União - TCU
Áreas Financeira	Parecer e Certificado sobre as Contas Gerais do SERPRO.
Demais órgãos do SERPRO	Relatórios de Auditorias, Ocorrências/Recomendações

AUDITORIAS REALIZADAS

Durante o Exercício Fiscal de 2002, a Auditoria Geral cumpriu todas as tarefas estimadas no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAAAI), cuja execução dos procedimentos são efetuados, na sua maioria, pela técnica de amostragem, levando-se em conta os riscos relativos de auditoria e o volume/quantitativo de processos integrantes da Abordagem/Alcance dos Procedimentos previstos no PAAAI, com o objetivo de avaliar, em especial, a comprovação da legalidade da gestão orçamentária, financeira e patrimonial. No exercício foram realizados/encerrados 42 trabalhos de auditoria, conforme Quadro 02:

• **Quadro 02 – Trabalhos de Auditoria Realizados**

Formas de Auditoria	Previstas	Realizadas/Encerradas	Em andamento	Diferença
Ordinária	16	16	0	0
Acompanhamento	24	24	0	0
Especial	02	01	0	-1
Contas Gerais	01	01	0	0
Total	43	42	0	-1

Das auditorias realizadas foram geradas 438 ocorrências/não conformidades, das quais 55, representando 12,6%, sofreram recomendações que foram justificadas e tomadas as providências pelos gestores/áreas envolvidas quanto a adoção de ações implementadas para a devida regularização, conforme Quadro 03:

• **Quadro 03 – Ocorrências e Recomendações**

Formas de Auditoria	Ocorrência/Não Conformidades	Recomendação	%
Ordinária	93	8	8,6
Extraordinária	0	0	0
Acompanhamento	328	46	14,02
Especial	5	0	0
Contas Gerais	12	1	0,8
Total	438	55	12,6

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

Relacionados a seguir, os expedientes trocados entre o SERPRO e o Tribunal de Contas da União - TCU, referentes ao acompanhamento pela Auditoria Geral, quanto ao atendimento/cumprimento das recomendações emanadas daquela Egrégia Corte, durante o Exercício Fiscal de 2002:

> Ofício nº 129 – SGS-TCU, de 20/02/2002 – Decisão nº 088/2002.
➤ Ofício nº 027/2002, de 25/02/2002 – 2ª SECEX – TCU - Relação nº 03/2002, inserida na Ata nº 02/2002. Despacho nº 005194/2002-56.
Ofício AUDIG – 003996/2002, de 14/02/2002 - Decisão 1041/2002.
➤ Ofício nº 429-SGS-TCU, de 03/04/2002 - Decisão nº 295/2002 Ofício: DP – 011578/2002, de 26/04/2002
> Ofício nº 742-SGS-TCU, de 24/04/2002 – Decisão nº 435/2002
➤ Ofício de Comunicação/Diligência nº 217/2002, de 19/04/2002 Ofício: DP – 012545/2002, de 08/05/2002 Ofício DIRET – 015997/2002, de 10/07/2002
➤ Ofício de Comunicação/Diligência nº 218/2002, de 19/04/2002 Ofício: 012374/2002, de 07/05/2002
> Ofício nº 211/2002 - 2ª SECEX, de 18/04/2002
> Ofício nº 257/2002 – 2ª SECEX, de 13/05/2002.
> Ofício de Comunicação nº 258/2002 – 2ª SECEX, de 13/05/2002
> Ofício nº 321/2002 – 2ª SECEX, de 16/06/2002

<p>➤ Ofício de Comunicação/Diligência nº 0631/2002, SECEX – SEFIP/4ª DT, de 29/04/2002 Ofício: SUPGP/GPATE/GPGEP – 012859/2002, de 10/05/2002.</p>
<p>➤ Ofício de Comunicação de Diligência nº 339/2002, 2ª SECEX, de 17/07/2002 - Decisão 811/2002 Ofício DP – 021821/2002, de 01/08/2002. Ofício: DIRET – 019982/2002, de 16/07/2002 Ofício COJUR – 019843/2002, de 12/07/2002 Ofício DP – 029835/2002, de 08/10/2002 Ofício DP – 029831/2002, de 08/10/2002.</p>
<p>➤ Ofício de Comunicação/Diligência nº 467/2002 – 2ª SECEX, de 09/09/2002 – “Bug do Milênio” ➤ Ofício de Audiência nº 468/469/470/471/472/473/474/475/476/2002, de 09/09/2002. Ofício GABDP – 028115/2002, de 20/09/2002. Razões de Justificativas – Requerimento, em 27/09/2002.</p>
<p>➤ Ofício de Comunicação nº 562/2002 – 2ª SECEX, de 14/10/2002 – Prestação de Contas – Exercício 1994/1995 – Acórdão 617/2002. ➤ Ofício de Comunicação nº 563/564/565/566/, de 14/10/2002. Ofício GABDP – 031092/2002, de 18/10/2002.</p>
<p>Ofício de Comunicação nº 560/2002 – 2ª SECEX, de 11/10/2002 – Decisão 1.288/2002 – Representação Tecnolta.</p>
<p>➤ Ofício nº 8432/GAB/SFC/CGU-PR, de 29/10/2002 – Encaminha cópia do Certificado de Auditoria e Parecer do Dirigente do Controle Interno.</p>
<p>➤ Ofício nº 2.400 – SGS – TCU, de 16/10/2002 – Decisão 1.380/2002 – Auditoria STN – SIAFI Ofício AUDIG/CD – 032062/2002, de 29/10/2002 – Processo Comissão de Sindicância DD-DE-083/2002. Ofício DP – 033529/2002, de 11/11/2002.</p>
<p>➤ Ofício nº 3515-CGU-PR, de 11/11/2002 – Posicionamento quanto a continuidade dos trabalhos de auditoria independente.</p>

ATENDIMENTO À SECRETARIA FEDERAL DE CONTROLE INTERNO DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - SFC/CGU-PR.

a) INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, 06/04/2001 – Capítulo V- seção 1 – item 5 – inciso III.

Em atendimento a norma em epígrafe, a Auditoria Geral procedeu o envio à Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União - SFCI/CGU/PR, dos resumos das ocorrências, recomendações e providências tomadas pelos órgãos auditados, do período de janeiro a dezembro/2002, bem como a informação sobre as respectivas quantidades de homens/dias utilizados nos trabalhos de campo e elaboração dos relatórios finais, conforme demonstrado no Quadro 04 a seguir:

Quadro 04

Período	Expedientes	Homens/dias Utilizados
Janeiro a Março / 2002	Ofício AUDIG/CD-009619/2002, de 09/04/2002	584
Abril a Junho / 2002	Ofício AUDIG/CD-019211/2002, de 08/07/2002	658
Julho a Setembro/2002	Ofício AUDIG/CD-029769/2002, de 07/10/2002	602
Outubro a Dezembro/2002	Ofício AUDIG/CD-000160/2003, de 03/01/2003	759

b) OFÍCIO CIRCULAR COAUD/CISET/MF/Nº 0412/1076, DE 12/08/1996

Em atendimento ao expediente em epígrafe, a Auditoria Geral procedeu o envio ao Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica da Secretaria Federal de Controle Interno – SFC/CGU/PR, conforme Quadro 05 a seguir, cópia dos expedientes que esta Empresa Pública enviou ao Tribunal de Contas da União – TCU, como resposta aos expedientes de diligências ou recomendações recebidas daquela Egrégia Corte, conforme demonstramos a seguir:

Quadro 05

OFÍCIO: AUDIG/CD – 006102/2002, de 06/03/2002
OFÍCIO: AUDIG/CD – 014134/2002, de 22/05/2002
OFÍCIO: AUDIG/CD – 019214/2002, de 08/07/2002
OFÍCIO: AUDIG/CD – 023527/2002, de 12/08/2002
OFÍCIO: AUDIG/CD – 029807/2002, de 08/10/2002
OFÍCIO: AUDIG/CD – 032983/2002, de 06/11/2002.

c) ATENDIMENTO/CUMPRIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES/SOLICITAÇÕES DA SFC/CGU/PR – IN SFC 01, 06/04/2001, Capítulo X, Seção I, Item 13, Letra “h” .

Em atendimento à Norma em epígrafe, a Auditoria Geral procedeu o acompanhamento das recomendações da SFC/CGU-PR, relativo ao encaminhamento das correspondências àquele órgão, conforme demonstramos no Quadro 06 a seguir:

Quadro 06

Ofício AUDIG – 000233/2002, de 03/01/2002
> Ofício nº 355/DEFAZ/SFC/MF, de 23/01/2002
Ofício DP – 003800/2002, de 08/02/2002
Ofício AUDIG/CD – 003863/2002, de 08/02/2002
Ofício AUDIG/CD – 005299/2002, de 26/02/2002
> Solicitação de Auditoria nº 01 e 02/2002, de 28/02/2002
Ofício: DIRET – 006556/2002, de 11/03/2002.
Ofício AUDIG/CD – 005948/2002, de 05/03/2002
> Ofício nº 2424-DEFAZ/SFC/CGU/PR, de 22/04/2002
> Ofício nº 3627-DEFAZ/SFC/CGU/PR, de 23/05/2002
Ofício: DP – 014997/2002, de 29/05/2002
Ofício nº 3812 – DATCE/SFC/CGU/PR, de 28/05/2002
>Ofício nº 1590/CGU-PR, de 11/06/2002
Ofício: DP – 017811/2002, de 26/07/2002
> Ofício nº 3991/DEFAZ/SFC/CGU/PR, de 05/06/2002
> Ofício nº 1943/CGU/PR, de 19/07/2002
Ofício: DP – 022334/2002, de 05/08/2002
> Ofício nº 5.478/DEFAZ/SFC/CGU/PR, de 22/07/2002
Ofício DP-022777/2002, de 07/08/2002
Ofício AUDIG/CD – 022234/2002, de 02/08/2002
Ofício AUDIG/CD 023261/2002, de 09/08/2002
> Ofício nº 6.199 – GSGAB/SFC/CGU-PR, de 13/08/2002
> Ofício-Circular nº 0011 – GSGAB/SFC/CGU-PR, de 30/08/2002.
> Ofício nº 2796/CGU-PR, de 24/09/2002.
> Ofício: AUDIG/CD – 030845/2002, de 16/10/2002.
> Ofício nº 8432/GAB/SFC/CGU-PR, de 29/10/2002.

ACOMPANHAMENTO DOS FATOS QUE OCASIONARAM INSTAURAÇÃO DE SINDICÂNCIA, PROCESSOS ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR E TOMADA DE CONTAS ESPECIAL – IN SFC 1, , 06/04/2001, Capítulo X, Seção I, Item 13, letra “i”.

Em atendimento à Norma em epígrafe, A Auditoria Geral acompanha o andamento/resultados dos relatórios conclusivos/julgados de todos os processos de sindicância e administrativo-disciplinar instaurados na Empresa e comunicou, tempestivamente, à SFC/CGU-PR, através do Sistema CGU-PAD, da Controladoria-Geral da União. No Quadro 07 a seguir,

demonstramos o quantitativo de processos instaurados no Exercício Fiscal de 2002, até a 31/12/2002:

Quadro 07

TIPO DE PROCESSO	QUANTIDADE - 2002
Sindicâncias	44
Administrativo-Disciplinar	10
TOTAL	54

A maioria dos processos de Sindicância instaurados são relativos a não localização de bens patrimoniais constante dos inventários semestrais efetuados em todas as Regionais (10) e Sede.

Quanto aos processos administrativo-disciplinares, vale ressaltar que em sua maioria, a instauração resulta de inquéritos gerados pelas diversas Delegacias Regionais da Receita Federal, onde se encontram lotados os empregados SOAPs, que estão sob a administração da mesma.

Não houve, até 31/12/2002, fatos irregulares que causassem prejuízo ao erário, que fosse necessária a abertura de Tomada de Contas Especial – TCE.

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

Durante o período de janeiro a agosto/2002, o SERPRO, na qualidade de principal entidade patrocinadora do Fundo em referência, conforme dispõe o parágrafo primeiro - artigo 2º - Deliberação n.º 16/77, do Conselho Diretor, manteve a taxa de 13,1705 % (Norma Funcional SUPGF n.º 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 n.º 8.020, de 12/04/1990, e regulamento firmado pelo Decreto n.º 606, de 20/07/1992, artigo 2º, conforme aprovação da Secretaria de Previdência Complementar (SCP/MPAS) constante do Ofício n.º 638/SCP/CGRA/COA, datado de 25/09/1997, que acolheu o disposto no item 5 da Informação n.º 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 2002, até a presente data, respeitaram a diretriz fixada no Inciso II - artigo 29 da Lei n.º 9.995, de 25/07/2000 (Lei das Diretrizes Orçamentárias para 2001), como pode-se notar no demonstrativo existente nas "Notas Explicativas" ao Balanço Patrimonial do SERPRO, apurado em 31/12/2001.

Relativamente aos trabalhos de auditorias e outros exames realizados durante o período de janeiro a dezembro de 2002, foram feitas inspeções de rotina nos controles internos do SERPROS - Fundo Multipatrocinado, quer no atendimento a Lei n.º 6435, de 15/07/1977, bem como decorrentes de exigências estatutárias (Conselho Fiscal), assim distribuídas:

a) Procedimentos Atuariais (Lei n.º 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.

b) 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 n.º 6435/1977 - artigo 35 - Inciso II - alíneas C e D - parágrafo primeiro.

Durante o período de janeiro a agosto/2002, 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/2001. A análise realizada pelos auditores observou o processo por amostragem e abrangeu a verificação dos supracitados controles internos entre junho/2001 a junho/2002, onde foram identificados fatos passíveis de ocorrências, que foram prontamente justificadas e acatadas, e que não vieram comprometer o desempenho da administração da Entidade.

4.5. - SEGURIDADE SOCIAL

O SERPROS Fundo Multipatrocinado, instituído pelo SERPRO em 1977, oferece atualmente aos seus participantes dois planos de benefícios. O Plano SERPRO – PS-I, de *Benefício Definido*, criado na origem da entidade e o Plano SERPRO II – PS-II, lançado em 1999, com características de um plano misto (*Contribuição Definida* para os benefícios programáveis e *Benefício Definido* para os benefícios de risco). Em dezembro de 2002, o SERPROS contava com 7.386 participantes ativos, sendo 3.793 no PS-I e 3.375 no PS-II, 1.948 participantes assistidos, 244 participantes em auxílio-doença, 403 pensionistas e 18.883 dependentes.

A entidade oferece, ainda, planos de assistência médica e odontológica, seguro de vida e assistência funeral, dentro do seu Programa Assistencial. Cabe esclarecer que a Lei Complementar 109, de 29/05/2001, proibiu a criação de novos serviços assistenciais.

Registra-se, no primeiro semestre de 2002, um marco histórico para o SERPROS, pois, desde o mês de fevereiro o total de ativos superou a casa de R\$ 1.000.000.000,00 (um bilhão de reais).

Adequação à Nova Legislação

Em observação ao prazo legal, foram aprovadas as alterações estatutárias determinadas pelas Leis Complementares 108 e 109, de 29/05/2001. Dentre as tantas adequações e alterações do novo estatuto, algumas merecem destaque:

- nova composição dos órgãos estatutários, onde o Conselho Deliberativo (antes Conselho de Administração) passa a ser, por lei, o órgão máximo do SERPROS, responsável pela definição da política geral de administração da entidade e de seus planos de benefícios;

- os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal passam a ter estabilidade nos seus mandatos;
- foi estabelecida a paridade na constituição dos conselhos, com igual número de indicados pela Patrocinadora e eleitos, por sufrágio direto, pelos participantes (ativos e assistidos); e
- a Diretoria Executiva passa a ser indicada, nomeada e exonerada pelo Conselho Deliberativo, podendo ser composta por profissionais não participantes dos planos e sem vínculo com a Patrocinadora.

Solução de Pendências junto à Patrocinadora

Outros dois fatos relevantes, encaminhados e resolvidos no período, dizem respeito à:

- formalização junto à Patrocinadora, em definitivo, do contrato para pagamento do financiamento do aporte relativo ao processo de migração entre planos, realizado em 2001; e
- quitação do débito que o SERPROS possuía junto ao SERPRO, relativo ao ressarcimento dos custos com empregados cedidos para exercerem cargos na Diretoria, no período de 1990 a 2000, cujas discussões sobre a legitimidade da cobrança vinham se arrastando ao longo dos últimos cinco anos.

Pagamento do Imposto de Renda, PIS, COFINS e IOF

Considerando a publicação da MP 66/2002, reabrindo a possibilidade de optar pelo Regime Especial de Tributação - RET e pela Anistia das multas dos exercícios 1997 a 2001, concedida pela MP 2222/2001 e após detalhado estudo técnico, contábil e jurídico, a Diretoria Executiva submeteu ao Conselho proposta de realizar a opção referida, efetuando-se os pagamentos, porém ajuizando ações que questionarão a exigibilidade do IR, PIS e COFINS.

Com a aprovação da proposta pelo Conselho Deliberativo, realizou-se o pagamento dos tributos relativos aos exercícios 1997 a 2001, num valor aproximado de R\$ 70 milhões.

Avaliação Atuarial x Tábua Biométrica de Longevidade

Registre-se, também, pela sua relevância, que a avaliação atuarial do Plano de Custeio, tanto para o PS-I quanto para o PS-II, passou a incorporar a partir de outubro, após aprovação do Conselho Deliberativo, a Tábua de Longevidade conhecida como AT-49, ao conjunto de parâmetros utilizados para a avaliação do equilíbrio dos planos. A utilização dessa tábua, além de cumprir determinação legal do Conselho de Gestão da Previdência Complementar - CGPC, busca corrigir desvios que já vinham sendo verificados face à constatação de uma expectativa maior de vida das pessoas, de modo geral, e no caso dos assistidos do SERPROS de forma particular, evidenciando-se, ainda, uma prevalência de maior sobrevivência para o sexo feminino.

Embora a aplicação de nova tábua possa ter gerado questionamentos, uma vez que interfere no valor das contribuições ou no valor dos benefícios a serem concedidos, foram prestados todos os esclarecimentos aos participantes e demonstrado que a mudança se fazia necessária, visando a própria sobrevivência dos planos em termos de capacidade de

pagamento dos benefícios ao longo de toda vida dos aposentados.

Extinção do Plano de Assistência Médica

O plano de assistência médica oferecido pela entidade teve sua viabilidade econômico/financeira reavaliada, ao final do exercício 2002, tendo o Conselho Deliberativo decidido pela sua extinção nos primeiros meses de 2003, para evitar possível contaminação do Programa Previdencial, acarretando penalidades à organização.

Programa de Melhoria da Gestão

Retomado o Programa de Melhoria da Gestão, baseado nos critérios do PNQ, realizando-se a participação do SERPROS no PNAQ-Programa Nacional Abrapp de Qualidade, atingindo a meta de 150 pontos, e no PQRio-Programa de Qualidade do Estado do Rio de Janeiro, obtendo menção honrosa.

Em termos organizacionais, o SERPROS deu início a um Projeto de Reestruturação, fundamentado em trabalho de consultoria externa contratada, visando a preparação para o multipatrocinio de fato. Foram concluídas a primeira e a segunda fases desse Projeto.

Planejamento Estratégico

Dentro do Planejamento Estratégico traçado para o exercício de 2002, o SERPROS colocou em prática, no segundo semestre, dois projetos cujos objetivos almejam criar uma relação de proximidade e integração da entidade com os participantes.

O primeiro foi a retomada da prática de buscar conhecer a opinião do participante em relação ao Serpros, configurada em uma pesquisa de satisfação, que ocorrerá anualmente, realizada a partir de junho, atingindo os participantes ativos de todas as regionais da Patrocinadora, bem como os participantes aposentados e os pensionistas. O resultado da pesquisa, demonstrou que 88% dos participantes ativos e 90% dos aposentados e pensionistas se consideram satisfeitos com a entidade de forma geral, sendo a complementação da aposentadoria o benefício mais importante concedido pelo Serpros, na opinião de 89,9% dos participantes. Dessa pesquisa, resultaram algumas ações inseridas no Planejamento Estratégico para 2003.

O segundo projeto, denominado “SERPROS Itinerante”, foi implantado em outubro e consistiu na visita a todas as regionais da Patrocinadora, incluindo os escritórios de Manaus e Florianópolis, realizada por diretores, gerentes e técnicos do Serpros, com a proposta de prestar contas, esclarecer, informar e prestar atendimento personalizado aos participantes, de modo geral. A frequência identificada foi de mais de 1.000 participantes, que deram uma nota média de 8,5 – escala de 1 a 10 - de satisfação, demonstrada pela pesquisa realizada durante as palestras. O “SERPROS Itinerante” deverá ocorrer a cada 6 meses, sempre levando os assuntos mais relevantes do momento para os participantes.