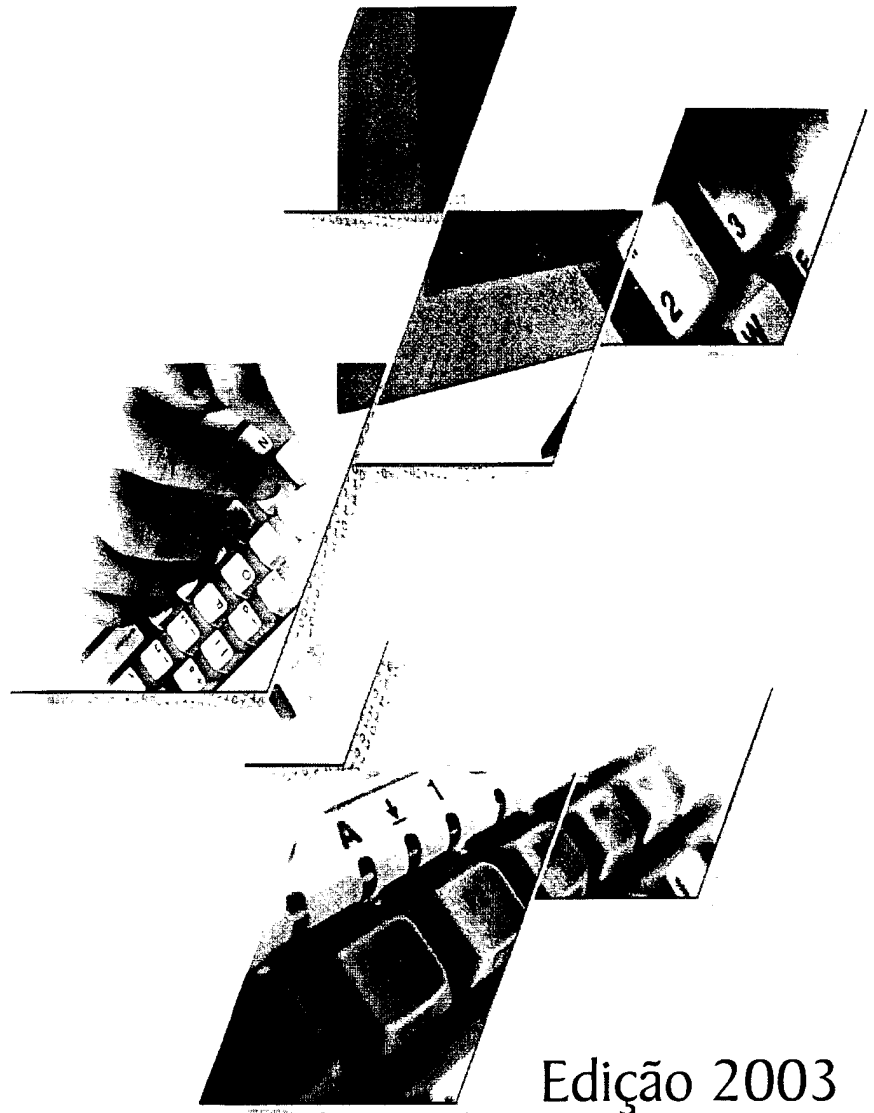
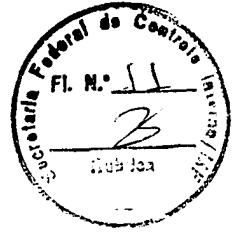




RELATÓRIO DE GESTÃO

HENRIQUE COSTABILE
Diretor - Presidente 

Relatório de Gestão



Edição 2003

Soluções para um
Brasil de Todos



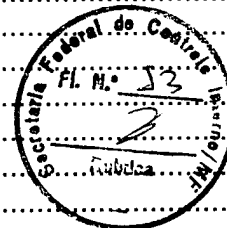
HENRIQUE COSTABILE
Diretor - Presidente

RELATÓRIO DE GESTÃO

APRESENTAÇÃO	4
1.0. GESTÃO OPERACIONAL / FINALÍSTICA	7
1.1. Competências Legais e Regimentais – Missão Institucional	7
1.1.1. Componentes Estratégicos	7
1.1.2. Modelo Organizacional	8
1.1.3. Modelo de Gestão	11
1.1.4. Estrutura Organizacional	11
1.2. Público Alvo dos Processos Gerenciais	14
1.3. Vinculações com o Plano Plurianual – Vinculação Programática	19
1.4. Indicadores Relevantes	21
1.5. Demonstrativos do Comportamento das Metas Atuais	22
1.6. Resultados – Incidência Social	25
1.6.1. Resultados das Unidades de Relacionamento com Clientes	25
1.6.2. Resultados das Unidades de Produtos e Serviços	52
2.0. Gestão Orçamentária – Metas Fiscais	79
2.1. Análise Econômico-Financeira	80
2.2. Ocorrências na Programação e execução	85
3.0. Gestão Financeira	88
3.1. Situação dos Recursos Disponíveis	88
3.2. Situação dos Recursos Recebíveis (realizáveis)	88
3.3. Situação dos Recursos Exigíveis	89
3.4. Situação dos recursos externos	89
4.0. Gestão Patrimonial	91
4.1. Adequação de Perfil e dos Quantitativos	91
4.1.1. Bens Imóveis	91
4.1.2. Bens Móveis	92
4.2. Atualização Tecnológica	92
5.0. Gestão de Pessoas	95
5.1. Gastos com Remuneração/Manutenção	96
5.2. Ações de Valorização do Empregado	98
5.3. Terceirização de Mão-de-Obra	100
5.4. Ações Disciplinares – Correicionais	101
5.5. Seguridade Social	101
6.0. Gestão do Suprimento de Bens e Serviços	103
6.1. Custos/Gastos com Contratações	104
6.2. Custos/Gastos com Convênios e Parcerias	105
6.3. Gestão dos Estoques	105
6.4. Contratações Relativas a Serviços Administrativos	105
7.0. Processos de Controle	108
7.1. Processos do Controle Parlamentar – Atuação do TCU	108
7.1.1. Recomendações implementadas no exercício	108
7.1.1. Recomendações não implementadas no exercício	112
7.2. Processos dos Controles Internos – Atuação da CGU/SFC	112
7.2.1. Recomendações implementadas no exercício	112
7.2.2. Recomendações não implementadas no exercício	114
8.0. Processos de Apoio e Assessoramento	116
8.1. Auditoria Geral	116
8.1.1. Auditorias Previstas x Realizadas	116
8.1.2. Atendimento SFC/CGU-PR	116
8.1.3. Acompanhamento de Sindicâncias	117

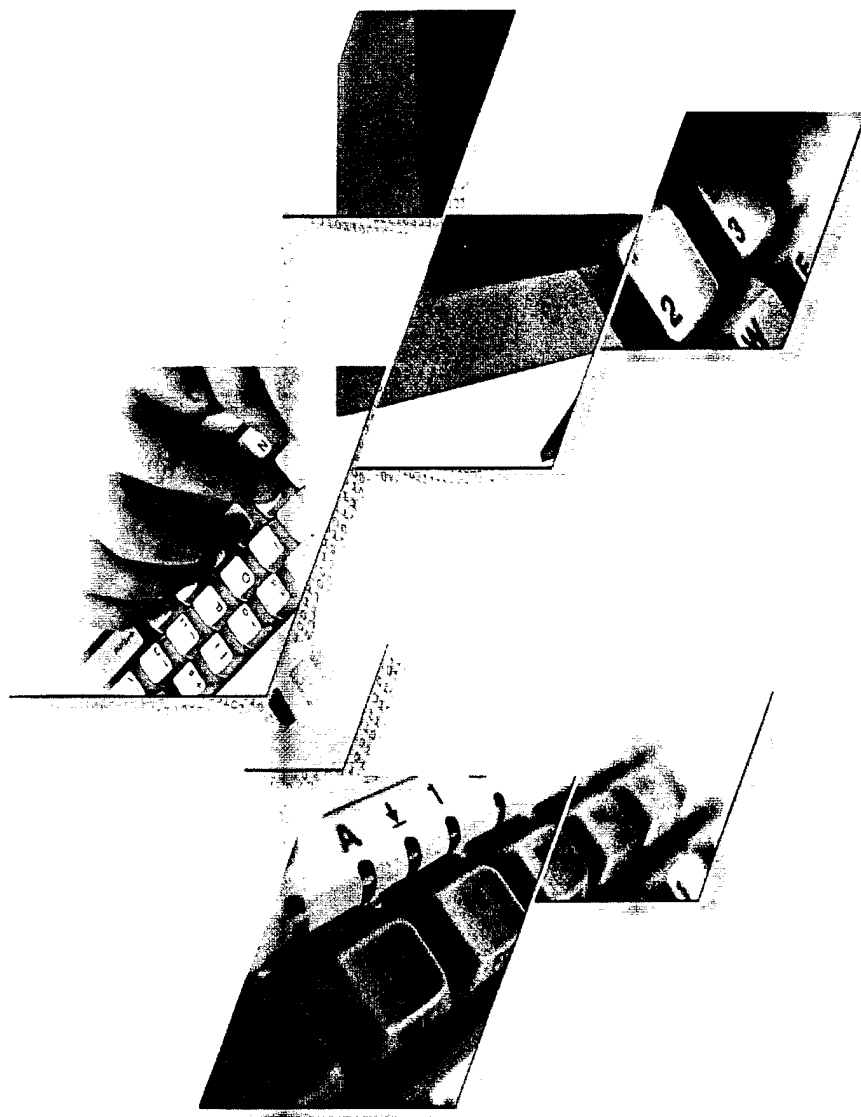


8.1.4. Relato sobre a fiscalização e o controle exercidos sobre o SERPROS	125
8.2. Consultoria Jurídica	126
8.3. Ouvidoria	127
8.4. Sistemas Corporativos	127
8.5. Processos Corporativos	128
8.5.1. Relacionamento com o Mercado e Marketing	128
8.5.2. Escritório de Projetos	129
8.5.3. Qualidade	130
8.5.4. Segurança	130





Apresentação



APRESENTAÇÃO

O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criado pela Lei nº 4.516, de 01 de dezembro de 1964, regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, e pelo Estatuto Social aprovado pelo Decreto nº 3.972, de 16 de outubro de 2001, tem por objeto 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.

De acordo com o estabelecido Art. 3º do Estatuto Social, são finalidades do SERPRO:

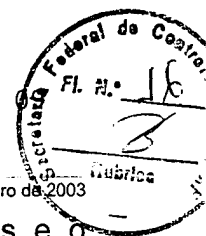
- I. atender prioritariamente, com exclusividade, aos órgãos do Ministério da Fazenda;
- II. aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser convencionados com outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal,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

Constituem recursos financeiros do SERPRO, destinados ao cumprimento de seus objetivos e à sua administração (Art. 5º do Estatuto Social):

- I. dotações que lhe forem consignadas no Orçamento da União;
- II. receitas de qualquer natureza, proveniente do exercício de suas atividades;
- III. créditos de qualquer natureza, abertos em seu favor;
- IV. recursos de capital, inclusive os resultantes da conversão em espécie, de bens e direitos;
- V. rendas de bens patrimoniais;
- VI. recursos derivados de operações de crédito, inclusive os provenientes de empréstimos e financiamentos de origem interna ou externa, observadas as disposições legais específicas;
- VII. doações de qualquer origem ou natureza;
- VIII. outras receitas eventuais;
- IX. quaisquer outras rendas.

A posse dos Dirigentes do SERPRO, indicados pelo Governo Lula, iniciou-se em junho e completou-se, com a indicação de dois diretores empregados, em setembro de 2003. A nova diretoria recebeu diretrizes do Conselho Diretor para atuação da Empresa no novo cenário do governo federal.

Destaque-se alguns pontos alinhados com as diretrizes de governo, como o incentivo à aplicação de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicações) em



processos de gestão, a racionalização no uso dos recursos já disponíveis e o incentivo à adoção de software livre.

Adicionalmente, duas determinações foram muito importantes para compor o novo cenário.

A primeira foi a de ampliar o campo de atuação da empresa, até então restrito às secretarias do Ministério da Fazenda, às secretarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, à Secretaria de Comércio Exterior do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e aos órgãos vinculados à Presidência da República.

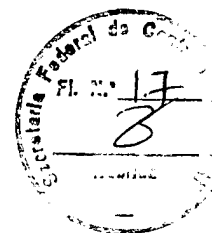
A segunda foi a migração para o Orçamento de Investimentos das Estatais, já a partir de 2004, deixando, portanto, de fazer parte do Orçamento Fiscal.

Essas determinações representaram mudanças expressivas no cenário anterior, razão pela qual houve necessidade de uma série de medidas para alinhamento das ações em curso na empresa às diretrizes do governo federal.

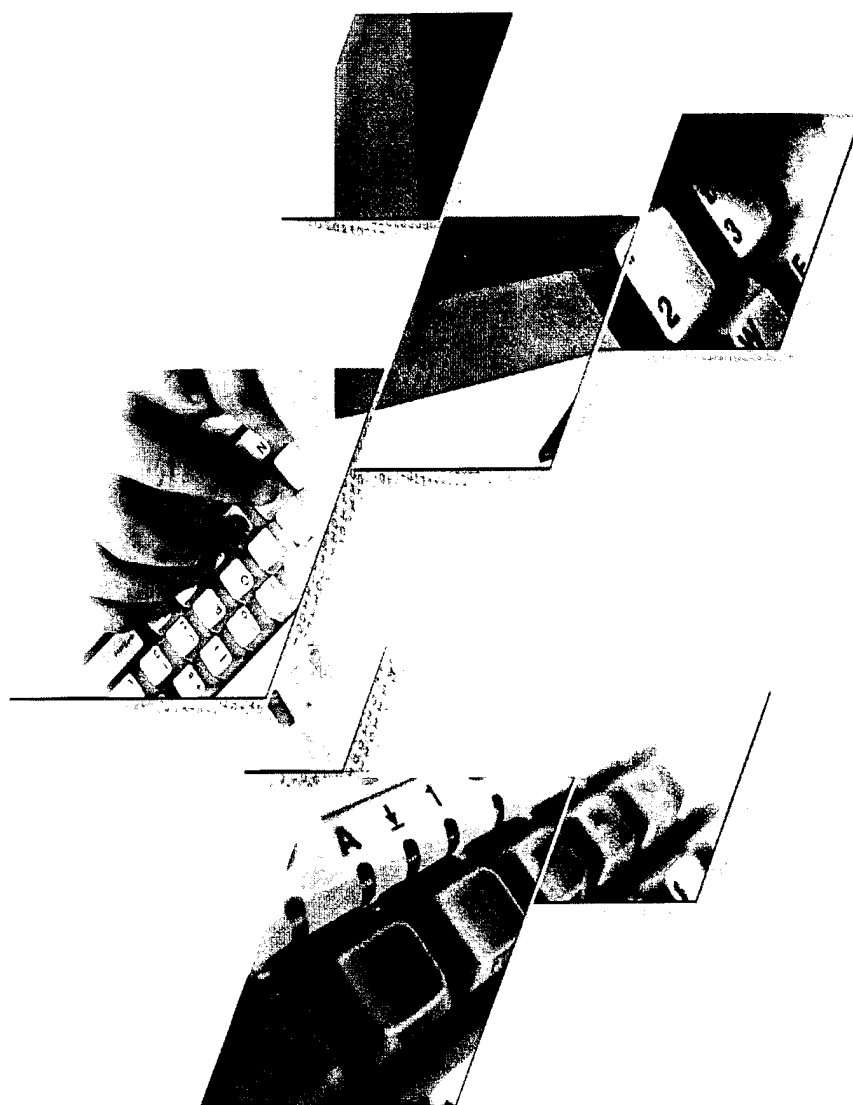
Entre julho e setembro foram realizadas reuniões que, com base nos Mega-objetivos e desafios definidos pelo governo federal, foram avaliadas as necessidades de correção na estratégia empresarial e identificadas novas oportunidades para atuação do SERPRO.

Estas reuniões também resultaram em uma nova redação para os componentes estratégicos da Empresa – Visão, Missão, Negócio e Fatores Críticos de Sucesso – e na definição de uma nova estrutura organizacional, compatível com as novas orientações e desafios, e que foi implementada a partir de outubro/2003.

Em 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, o SERPRO apresenta o seu Relatório de Gestão relativo ao exercício social de 2003 abordando as ações executadas e os resultados alcançados.



1. Gestão Operacional/Finalística



1.0. GESTÃO OPERACIONAL / FINALÍSTICA

1.1. COMPETÊNCIAS LEGAIS E REGIMENTAIS – MISSÃO INSTITUCIONAL

1.1.1. Componentes Estratégicos

Considerando as finalidades estabelecidas no Art. 3º do Estatuto Social, o processo de planejamento estratégico para o ano de 2003 definiu os seguintes componentes estratégicos:

Planejamento Estratégico 2003 (Elaborado em 2002)	Revisão Componentes Estratégicos (Elaborado em Outubro 2003)
Visão: O melhor em tecnologia da informação para o sucesso dos clientes.	Visão: Líder em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações para realização das Políticas Públicas.
Missão: Fornecer soluções, baseadas em tecnologia da informação, para o êxito das decisões e operações da administração das finanças públicas e das ações estruturadoras e integradoras da administração federal, com inovação, qualidade e segurança, a preços competitivos.	Missão: Prover e integrar soluções em tecnologia da informação e comunicações para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.
Premissas: Atender as necessidades dos clientes; Prestar serviços com elevado padrão de qualidade; Ter empregados motivados e satisfeitos; Operar com equilíbrio econômico, e Empregar tecnologia adequada.	Premissas: Conquistar reconhecimento de clientes, estado e sociedade; Prestar serviços com pontualidade, inovação, qualidade e segurança; Manter os empregados comprometidos e motivados; Orientar a gestão para resultados, lucratividade e competitividade; Empregar soluções inovadoras com tecnologia adequada; Praticar gestão integrada e participativa, e Atuar com ética e responsabilidade cidadã.
Negócio: Informação.	Negócio: Tecnologia da Informação e Comunicação.
Produtos e Serviços: Informação, Sistemas de Informação e Serviços de Informática.	Produtos e Serviços: Sistemas de Informação, Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Integração de Soluções, Consultoria e Informações.
Força Motriz: Necessidades dos clientes.	Força Motriz: Capacidade de inovar e realizar.
Fatores críticos: Disponibilidade e utilidade.	Fatores críticos: Disponibilidade e utilidade, Competitividade e domínio tecnológico.
Valores: Orgulho de trabalhar no SERPRO. Gosto por desafios. Confidencialidade e segurança das informações. Integridade pessoal.	Valores: (em processo de revisão) Orgulho de trabalhar no SERPRO. Gosto por desafios. Confidencialidade e segurança das informações. Integridade pessoal.

Os novos componentes estratégicos do SERPRO direcionarão seu foco aos segmentos que estruturam as ações da governança pública, com ênfase nas finanças públicas, de forma a contribuir para a comodidade e qualidade de vida dos cidadãos, por meio do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

Tradicionalmente, o SERPRO desenvolve soluções voltadas às finanças públicas e às ações estruturadoras e integradoras, relacionadas à gestão do Estado, com transparência e fortalecendo o controle social. Ações essas, que deverão manter processo contínuo de melhoria e aperfeiçoamento.

Adicionalmente a essa atuação essencial, o SERPRO estará ampliando o seu papel no contexto da responsabilidade pública e social. Para tanto, auxiliará na formulação



dos padrões de acessibilidade, propondo-se a ser o seu guardião, de modo a contribuir no direcionamento da inclusão social e digital.

O SERPRO no seu papel de provedor de soluções de TIC para governança do Estado, com ênfase nas Finanças Públicas, poderá vir a apoiar os programas sociais do governo, com a aplicação do conhecimento e experiência tecnológica adquirida nos últimos anos para a construção de sistemas necessários aos processos daqueles programas.

Do ponto de vista tecnológico, acompanhará as diretrizes governamentais e o mercado, mantendo atualizada sua Política de Tecnologia da Informação e Comunicações por meio de novos direcionamentos, dos quais se destacam:

- A visão de integração de soluções, com a criação e manutenção do Barramento de Integração de Serviços, conceito que balizará a arquitetura de soluções do SERPRO na construção de novos serviços;
- O Programa de Software Livre, com objetivo de internalização e desenvolvimento de soluções que utilizem a Plataforma de Software Livre, criando padrões de interoperabilidade e contribuindo para o fortalecimento da nova estratégia de Governo Eletrônico;
- A implantação do Modelo de Cooperação no desenvolvimento de soluções, que criará o trabalho cooperativo no SERPRO e permitirá a parceria com Centros de Pesquisa, Universidades, Comunidade de Software Livre e demais organizações que agreguem valor na construção de soluções.

1.1.2. Modelo Organizacional

O Estatuto Social estabelece a seguinte composição para a administração superior do SERPRO:

a) **CONSELHO DIRETOR** - Órgão de orientação superior do SERPRO, integrado por:

- quatro membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho;
- Diretor-Presidente do SERPRO, que substituirá o Presidente do Conselho, nas suas faltas e impedimentos eventuais; e
- um membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

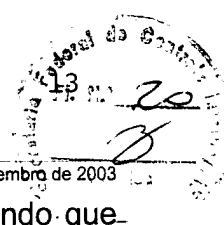
Os membros do Conselho Diretor serão designados pelo Ministro de Estado da Fazenda.

b) **DIRETORIA** - Órgão executivo, responsável pela administração do SERPRO, composto por:

- um Diretor-Presidente;
- um Diretor-Superintendente; e
- quatro Diretores.

Os membros da Diretoria serão nomeados pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, todos com mandato de quatro anos, sendo permitida a recondução, sendo que pelo menos dois membros da Diretoria serão escolhidos dentre os empregados do SERPRO.

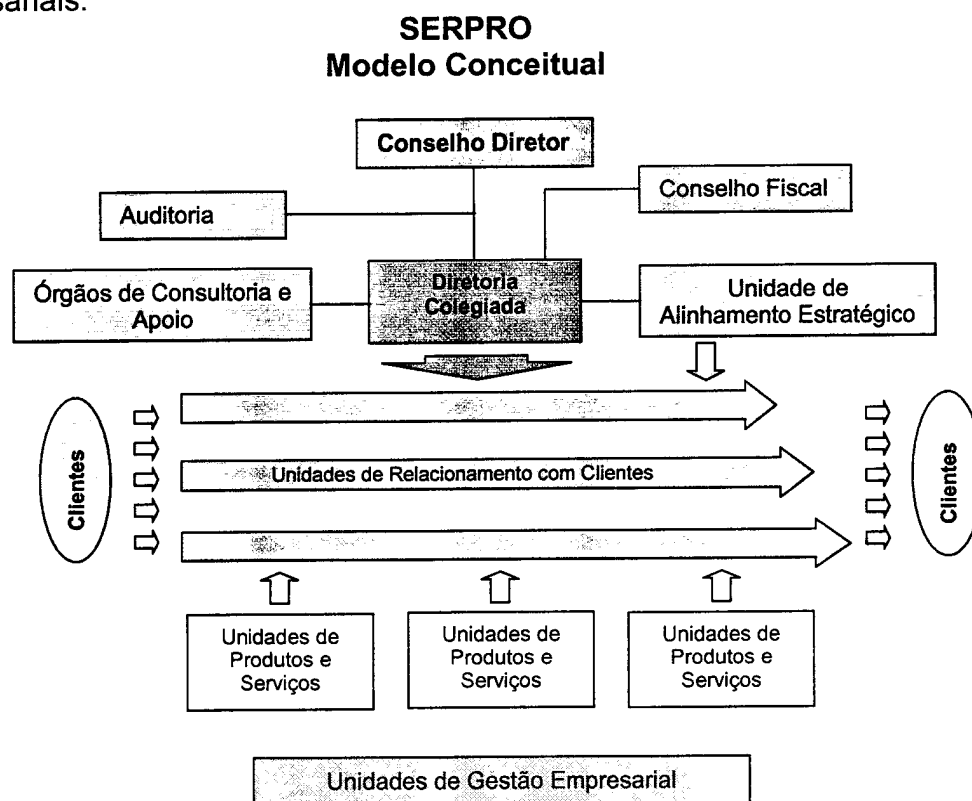
c) **CONSELHO FISCAL** - Órgão de fiscalização, constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, designados pelo Ministro de Estado da Fazenda,



com mandato de um ano, admitida uma recondução, por igual período, sendo que um dos membros do Conselho Fiscal será representante do Tesouro Nacional.

d) AUDITORIA INTERNA – Órgão vinculado ao Conselho Diretor e com encargos e atribuições fixados em legislação pertinente, cujo titular será escolhido dentre empregados da empresa, por indicação do Diretor Presidente, aprovada pelo Conselho Diretor.

O desdobramento da organização se dá com base no Modelo Conceitual da Organização e Gestão do SERPRO, 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. Esse modelo foi ajustado em Outubro de 2003 a fim de torná-lo mais adequado às novas diretrizes empresariais.



Esse modelo é utilizado como base norteadora para a construção da estrutura da Empresa e orientador das demais atividades de seu funcionamento, prevendo que 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 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 Relacionamento com Clientes - URC** (anteriormente denominadas Unidades de Negócio – UN) são responsáveis pela geração e comercialização dos produtos e serviços do SERPRO, dentro do escopo previsto na sua Missão.

Sua operação requer forte interação com o cliente, para conduzir com **eficácia** as seguintes atividades:



- criar e aproveitar as oportunidades de negócio;
- desenvolver soluções inovadoras;
- contratar com o cliente a execução de um produto ou serviço;
- executar os serviços contratados;
- zelar pela satisfação do cliente;
- faturar, cobrar e receber pelos serviços prestados.

Como responsável final pelo atendimento aos requisitos e expectativas dos clientes, a URC deve desenvolver um amplo conhecimento sobre os problemas e operações específicos de seus clientes.

Para cumprir seu papel, uma URC pode contratar os serviços de terceiros, incluindo:

- outra URC, que possua um produto que agregue valor para seu cliente;
- uma Unidade de Produtos e Serviços - UPS, para executar uma parte do processo produtivo;
- um fornecedor externo, quando as condições apresentadas pelas UPS não atenderem, comprovadamente, os requisitos exigidos pelos clientes.

As **Unidades de Produtos e Serviços - UPS** (anteriormente denominadas Unidades de Infra-estrutura Técnica – UI) atuam nas atividades que são comuns a duas ou mais URC. 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.

Sua atuação se dá como prestadora de serviços para as Unidades de Relacionamento com Clientes (e eventualmente para outras Unidades de Produtos e Serviços) com níveis de serviços estabelecidos em contratos internos e com qualidade e custos iguais ou melhores que prestadores externos de serviços equivalentes. Os serviços das UPS serão vendidos apenas (exclusivamente) pelas URC, isto é, uma UPS não poderá comercializar produtos e serviços a clientes externos sem a interferência de uma URC.

As **Unidades de Gestão Empresarial – UGE** (anteriormente denominadas Unidades de Infra-estrutura Administrativa – UI) atuam nas atividades de cunho administrativo, incluindo o fornecimento de sistemas de apoio à gestão, provendo, assim, os recursos e condições para que as demais Unidades possam desenvolver as suas atividades.

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

O modelo organizacional é complementado pelos **Órgãos de Consultoria e Apoio** representados pelo Gabinete do Diretor-Presidente - GABDP, pela Consultoria Jurídica - COJUR, pela Ouvidoria Geral e pela Coordenação de Comunicação Empresarial - COEMP.

Essas Unidades compõem uma estrutura ágil e flexível, que atua baseada em processos gerenciados por times de pessoas, integrados entre si e que se relacionam com outros times, formando uma rede de processos interdependentes, que assegure ao SERPRO a obtenção de bons resultados para o cliente e para si.

22
B

1.1.3. Modelo de Gestão

Para maximizar a atenção devotada aos clientes e garantir uma melhor gestão dos recursos, expectativas e resultados, o Modelo de Gestão do SERPRO foi concebido com base em três princípios:

- garantir a qualidade dos serviços que presta aos seus clientes;
- obter o máximo de produtividade na utilização dos recursos; e
- permitir que as ações empresariais façam parte de um processo permanente na busca da excelência da gestão da organização.

A efetividade da gestão do SERPRO resulta da aplicação dos ciclos do PDCA – Planejamento, Execução, Controle/Avaliação e Ação na correção de desvios constatados entre o previsto e o realizado, tendo como referenciais os critérios de excelência da Fundação Prêmio Nacional da Qualidade - FPNQ e as diretrizes da ISO - 9000.

O processo de gestão praticado pelo SERPRO pode ser resumido como segue:

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 e iniciativas entre os Diretores e a Empresa como um todo.

Cada Diretor é responsável pela supervisão direta de um conjunto de Unidades Organizacionais, mantendo a autonomia de gestão de cada Unidade, mas monitorando o alinhamento com as estratégias empresariais – políticas, diretrizes, padronização dos procedimentos e normalização geral.

O exercício das responsabilidades atribuídas às Unidades Organizacionais permite à Diretoria Colegiada atuar de forma estratégica na formulação e redirecionamento dos demais assuntos de interesse corporativo.

1.1.4. Estrutura Organizacional

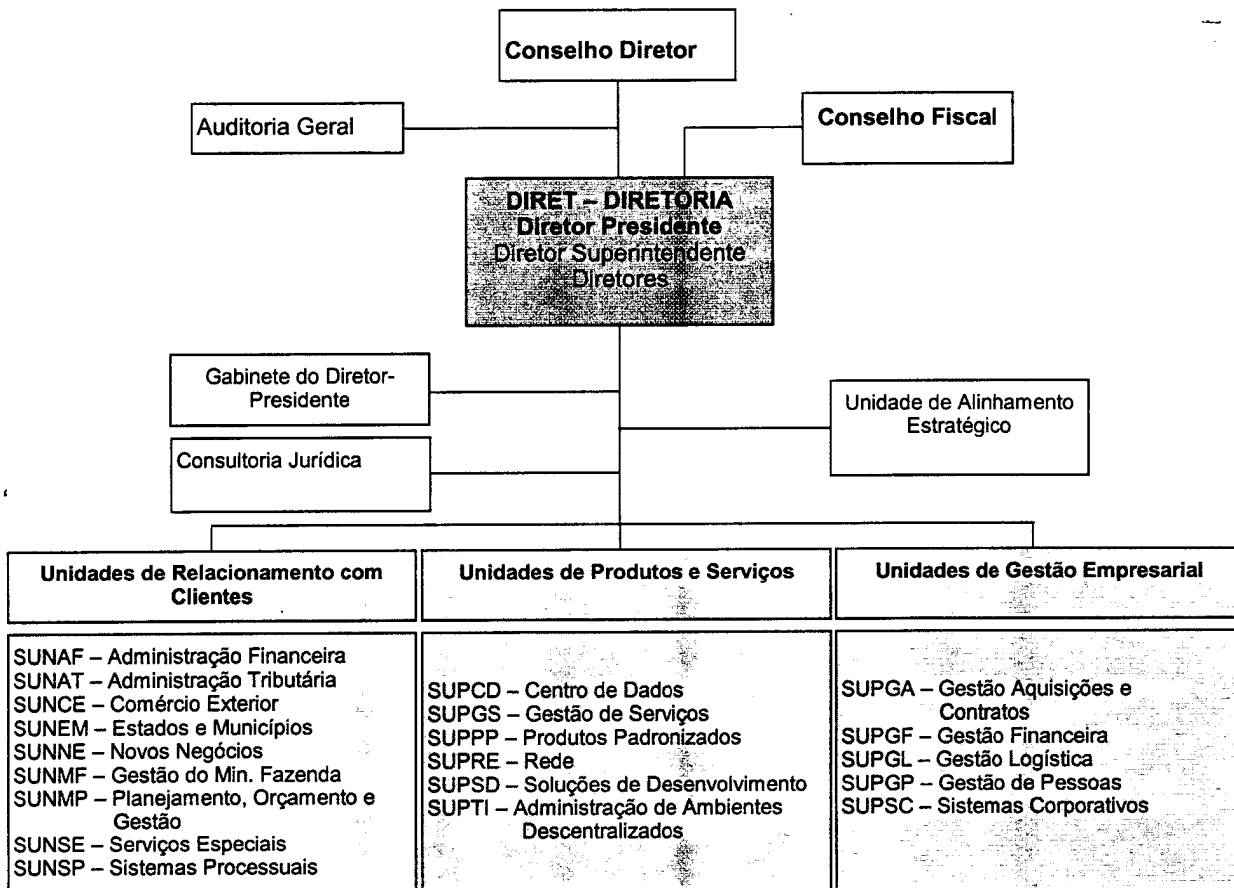
Com base nos objetivos e desafios definidos pelo governo federal, a Diretoria empossada em Julho/2003 avaliou a necessidade de correção na estratégia empresarial e identificou novas oportunidades para atuação do SERPRO.

Deste processo de revisão, além da nova redação para os componentes estratégicos da Empresa, resultou a definição de uma nova estrutura organizacional, compatível com as novas orientações e desafios, a qual foi implementada a partir de outubro/2003.

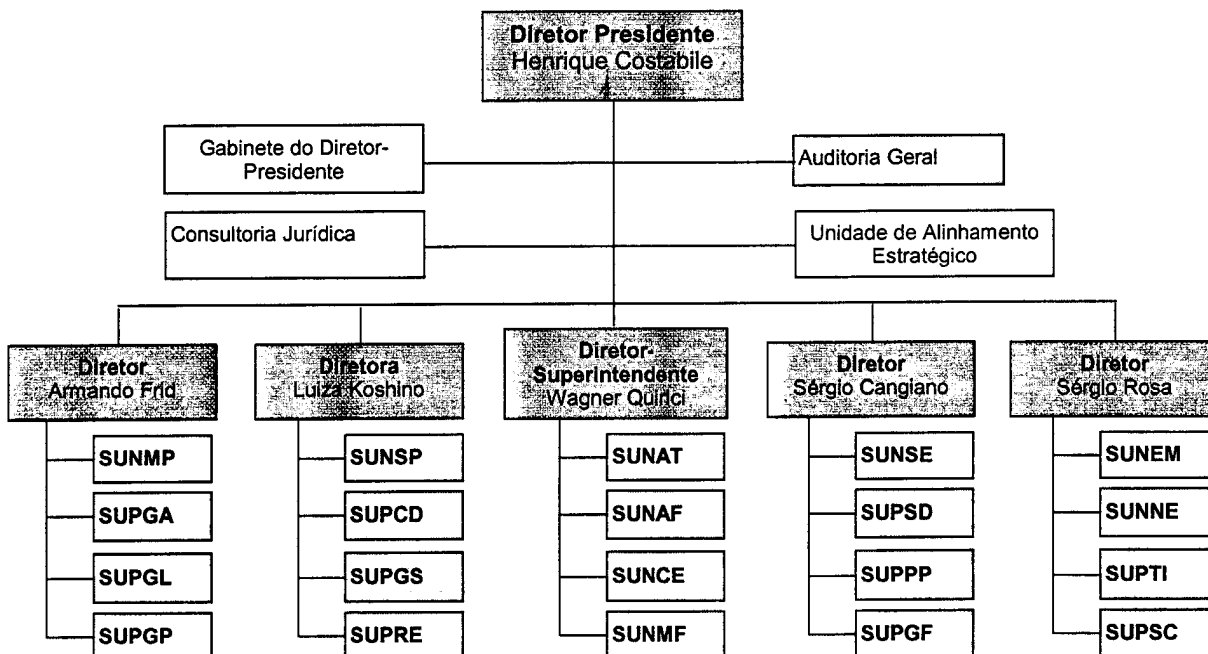
As figuras a seguir apresentam o organograma vigente a partir de 1º de outubro de 2003 e as áreas de atuação empresarial - estrutura de supervisão estabelecidas:

23
3

Organograma implantado em 01/10/2003



Áreas de atuação empresarial - estrutura de supervisão



Relativamente à essa nova estrutura organizacional é importante observar:

1) Unidades de Relacionamento com Clientes:

- a) Foi criada a SUNNE - Superintendência de Relacionamento com Clientes - Novos Negócios - com o objetivo de prospectar novos mercados.

2) Unidades de Produtos e Serviços:

- a) É criada a SUPSD, incorporando a SUPCT – Superintendência de Consultoria Tecnológica e as áreas de desenvolvimento das Unidades de Negócio, passando a exercer o papel de Centro de Excelência em Desenvolvimento de Soluções. Incluem-se dentre suas atividades:
- Viabilizar o “barramento de integração de serviços”;
 - Prospectar tecnologias relativas ao segmento de desenvolvimento de soluções;
 - Gerir os Padrões de Desenvolvimento de Soluções;
 - Gerenciar o Programa de Modernização do Desenvolvimento;
 - Governo Eletrônico e Padrões de Interoperabilidade;
 - Absorver o Projeto de Qualidade de Software;
 - Implantar a Fábrica de Software, incorporando os Pólos de Desenvolvimento das Unidades de Relacionamento com Clientes, exceto SUNAT, SUNCE e SUNAF.
- b) É criada a SUPDC, incorporando a SUPTD - Superintendência de Tratamento de Dados, as atividades de Certificação Digital, provenientes da Superintendência de Serviços Técnicos – SUPST, e as atividades de Internet e Segurança – GRA, oriundas da Superintendência de Rede – SUPRE.
- c) É criada a SUPPP, tendo como atribuições:
- A Entrada/Saída de Dados compreendendo as atividades de captação de dados e impressão, provenientes da SUPST;
 - O Apoio Operacional e Autoridade Registradora, oriundas da SUPAC;
 - Plataforma SERPRO de Pagamentos.
- d) É criada a SUPTI, tendo como atribuições:
- Administração de Ambientes de TI – originários da SUPST, ambientes Internos, e da SUPAC, ambientes de clientes;
 - Correio eletrônico - originários da SUPST, ambientes Internos, e da SUPAC, ambientes de clientes;
 - Centros de Especialistas / Consultoria oriundos da SUPAC.
- e) É mantida a SUPRE com a exclusão das atividades de Internet e Segurança, migradas para a SUPCD.
- f) É mantida a SUPGS, incorporando as atividades de Comunidade de Atendimento provenientes da Superintendência Atendimento a Cliente - SUPAC;

3) Unidades de Gestão Empresarial:

É reforçado o papel institucional da SUPGP com:

- a criação de órgão voltado para a Gestão do Conhecimento e Educação Corporativa - incorporando as atividades de Ensino à Distância (inclusive E@D), hoje existentes na SUPAC e na própria SUPGP; com a atribuição de prover serviços de Treinamento e Desenvolvimento - TED e Gestão do Conhecimento - GCO, internamente ao SERPRO e aos clientes da Empresa,

por intermédio das Unidades de Negócios - UN; este órgão terá como meta constituir o embrião de UNIVERSIDADE CORPORATIVA VIRTUAL.

- São instituídas representações regionais de Gestão de Pessoas, com o desmembramento das áreas anteriormente subordinadas à Gestão Logística;
- É instituído o Projeto Estratégico de Relações Sindicais e Acordos Coletivos de Trabalho com o objetivo de aperfeiçoar o relacionamento com as Representações Sindicais.

4) Unidade de Alinhamento Estratégico:

- É instituído o Projeto SERPRO de Software Livre – PSSL sob coordenação da UAE;
- São instituídas coordenações estratégicas relativas aos processos Marketing e Gestão de Projetos.

Essas mudanças objetivaram, basicamente, racionalizar a alocação dos recursos humanos nas Unidades de Produtos e Serviços, não ocasionando incremento no número de órgãos componentes da estrutura, nem tampouco nas despesas referentes a gratificações gerenciais.

1.2. PÚBLICO ALVO DOS PROCESSOS GERENCIAIS

Conforme estabelecido no Estatuto Social, compete ao SERPRO:

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

Neste sentido, o mercado de atuação do SERPRO corresponde ao segmento associado às finanças públicas, constituído pelos órgãos do Ministério da Fazenda, ao segmento responsável pelas ações estruturadoras e integradoras relacionadas à governança do Estado, constituído principalmente pela Presidência da República e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, estendendo-se, ainda, a outros órgãos governamentais que venham a empreender ações nesses segmentos.

Além dessa atuação essencial, o SERPRO vem ampliando o seu papel no contexto da responsabilidade pública e social, auxiliando na formulação de padrões de acessibilidade e contribuindo no direcionamento da inclusão social e digital.

Os principais produtos e serviços comercializados pelo SERPRO no seu mercado de atuação são: Sistemas de Informação, Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Integração de Soluções, Consultoria e Informações.

Conforme abordado anteriormente, a criação das Unidades de Relacionamento com Clientes – URC está relacionada com os processos que têm origem e destino final

nos clientes da Empresa. Assim, o público alvo do SERPRO corresponde aos Órgãos para os quais o SERPRO presta serviço.

A seguir, estão relacionados os clientes atendidos pelo SERPRO e os principais serviços contratados:

➤ **Segmento de Mercado: FINANÇAS PÚBLICAS**

MINISTÉRIO DA FAZENDA

Gabinete do Ministro

Sistema Integrado do Gabinete do Min. da Fazenda - SIGAB
Sistema de Acompanhamento Parlamentar - PARLA
Hospedagem e Gestão do Sítio do MF
Sistema Resenha Eletrônica
Sistema FAZENDANET

Secretaria-Executiva

Sistema de Ouvidoria do MF
Sistema de Comunicação e Protocolo do MF - COMPROT
Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS
Gerenciamento das Redes Corporativas das Gerências Regionais do MF
Sistema de Cooperação e Soluções Técnicas - CST
Hospedagem e Gestão do Sítio da SAIN

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

Sistema Integrado da Dívida Ativa da União
Sistema de Acompanhamento Judicial
Sistema de Pagamento On-line – SISPAGON
Hospedagem e Gestão do Sítio da PGFN

Secretaria da Receita Federal

Recepção de Declarações pela Internet - RECEITANET
Sistema Integrado de Informações Econômico- Fiscais - SIEF
Administração de Infra-estrutura de TI
Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ
Sistema Eletrônico de Arquivamento de Declarações de PF e PJ - SEARQ
Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições de Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES
Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ
Cadastro Nacional de Pessoa Física - CPF
Declaração de Isentos
Audita Notas Fiscais
Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte - DIRF
Declaração de Informações das Pessoas Jurídicas - DIPJ
Declaração de Débitos e Créditos Tributários - DCTF
Declaração de Imposto Territorial Rural - ITR
Declaração de Operações Imobiliárias - DOI
Sistema de Classificação e Controle da Arrecadação Federal - CLACON
Sistemas Geradores da Ação Fiscal
Sistema Integrado de Decisões
Sistema de Informações Jurídico-Tributárias - SIJUT WEB
Sistema de Informações Processuais dos Conselhos dos Contribuintes - SINCON
Programa de Recuperação Fiscal - REFIS
Sistema de Apoio à Gestão Aduaneira
Sistema de Manifesto do Trânsito Aduaneiro - MANTRA
Sistema Integrado de Comércio Exterior- SISCOMEX - Importação e Exportação
Linhas de Informações de Comércio Exterior - LINCE
Balança Comercial DW Aduaneiro

Secretaria do Tesouro Nacional

Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
SIAFI Gerencial
SIAFI Educacional
Centro de Treinamento Virtual do SIAFI - CTVS
Sistema de Pagamentos Brasileiro
Sistema de Haveres Financeiros do Tesouro Nacional
Sistema da Dívida Agrícola
Sistema de Controle da Dívida Pública Interna - DPI
Sistema de Elaboração da Proposta Orçamentária da Dívida Pública Interna – ELABORA
Sistema de Fluxos da Dívida - FLUXOS
Sistema de Planejamento Estratégico e Gerenciamento de Riscos da Dívida Pública - GERIR

Secretaria de Política Econômica

Hospedagem e Gestão do Sítio da SPE

Secretaria de Acompanhamento Econômico

Sistema Cesta Básica
Hospedagem e Gestão do Sítio PORTAL DA CONCORRÊNCIA
Hospedagem e Gestão do Sítio da SEAE

Escola de Administração Fazendária

Educação à Distância - EAD
Sistema de Informações Financeiras da ESAF - SISFIN
Sistema de Gestão de Projetos - SIGEP

Conselho Nacional de Política Fazendária

Hospedagem e Gestão do Sítio do CONFAZ
Boletim ICMS

Conselho de Controle de Atividades Financeiras

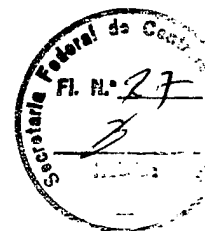
Sistema de Controle de Atividades Financeiras - SISCOAF
COAFNet

Superintendência de Seguros Privados

Hospedagem e Gestão do Sítio da SUSEP

Comissão de Valores Mobiliários

Geração de Arquivos DARF e CNPJ



GOVERNOS ESTADUAIS E GOVERNOS MUNICIPAIS

Sistema de Gestão do PPA - Plano Plurianual - SISPPA
Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento - SIPLAN
Sistema Integrado de Administração Financeira Estados e Municípios - SIAFEM
Sistema Integrado de Administração de Serviços Estados e Municípios - SIAGEM
Sistema Integrado de Tributação e Administração Fiscal para Estados - SITAFE

➤ **Segmento de Mercado: AÇÕES INTEGRADORAS E ESTRUTURADORAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Casa Civil da Presidência da República

Serviços de Rede de Comunicações
Certificação Digital
Sistema de Informações, Controle e Estratégia - ÍCONE
Sistema de Acompanhamento das Ações Parlamentares - SAAP
Sistema de Informações do Programa Comunidade Ativa - INFORMATIVA

Advocacia-Geral da União

Serviços de Rede de Comunicações
Hospedagem e Gestão do Sítio da AGU

Controladoria-Geral da União

Sistema ATIVA
Gestão do Correio Eletrônico
Administração em Ambiente de TI

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI/PR

Certificação Digital

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

Secretaria de Gestão

Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal - SIORG

Secretaria de Recursos Humanos

Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE
SIAPE Datawarehouse
SIAPENet

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG
Portal de Compras do Governo Federal - COMPRASNet
Gerência Eletrônica de Documentos - GED
Rede Governo
Portal Governo
Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP
Diretório de Mensageria

Secretaria de Patrimônio da União

Sistema Integrado de Administração Patrimonial - SIAPA
Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União - SPIUNet
Sistema Gerenciador da Documentação Imobiliária - GDI
Sistema de Imóveis Funcionais - SIF
Sistema de Suporte à Decisão da SPU - SSD
Sítio da SPU - Balcão Virtual

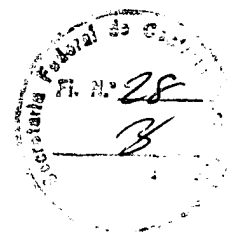
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR

Secretaria de Comércio Exterior

Sistema de Análise das Informações de Comércio Exterior - ALICE
Sistema de Controle do Regime de Drawback - DRAWBACK
Portal do Exportador
Conexão Juntas Comerciais com MDIC

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Secretaria de Políticas Públicas de Emprego
Relação Anual de Informações Sociais - RAIS
Coordenação-Geral de Desenvolvimento Institucional e Tecnologia
Sistema Federal de Inspeção do Trabalho - SFIT
Coordenação de Documentação e Informações
Sistema de Comunicação e Protocolo do MTE - COMPROT



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

Secretaria de Transportes Aquaviários
Sistema de Controle da Arrecadação do Adicional ao Frete para Renovação da
Marinha Mercante - MERCANTE
Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Coordenação de Serviços Gerais
Serviços de Rede de Comunicações
Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA
Serviços de Rede de Comunicações
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Serviços de Rede de Comunicações
Fundação Nacional de Saúde - FUNASA
Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DAS CIDADES

Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN
Sistema de Registro Nacional de Carteiras de Habilitação - RENACH
Sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores - RENAVAM
Sistema de Registro Nacional de Infrações de Trânsito - RENAINF

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Departamento de Polícia Rodoviária Federal - DPRF
Sistema de Multas Federais de Trânsito - MULTAS PRF

MINISTÉRIO DA DEFESA

Comando do Exército
Serviços de Rede de Comunicações
Comando da Aeronáutica
Serviços de Rede de Comunicações
Marinha do Brasil
Serviços de Rede de Comunicações
Coordenação de Serviços Gerais
Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA
Sistema de Informações Rurais - SIR
Sistema Nacional de Cadastro Rural - SNCR

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

Coordenação de Serviços Gerais
Serviços de Rede de Comunicações
Departamento Nacional de Obras Contra as Secas
Serviços de Rede de Comunicações
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e Parnaíba - CODEVASF
Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DO ESPORTE E TURISMO

Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Agência Espacial Brasileira
Serviços de Rede de Comunicações
Coordenação de Serviços Gerais
Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Serviços de Rede de Comunicações

MINISTÉRIO DA CULTURA

Serviços de Rede de Comunicações

➤ **Segmento de Mercado: DIVERSOS**

Bancos

Serviços de Certificação Digital para uso no Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB

Associação dos Notários e Registradores do Brasil

Provimento e Manutenção da Autoridade de Registro - AR-ANOREG

Empresas Privadas Provedoras de EDI (Redes de Valor Agregado)

Serviços EDI - Electronic Data Interchange

Serviços de Rede de Comunicações ou Convênios autorizados pela Secretaria da Receita Federal para acesso as bases CNPJ e CPF, providos para os seguintes clientes:

Agência Brasil - RADIOBRAS
Agência Nacional de Cinema - ANCINE
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Agência Nacional de Petróleo - ANP
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Agência Nacional de Transporte Aquaviário - ANTAQ
Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT
Banco do Brasil
Caixa Econômica Federal - CEF
Câmara dos Deputados
Centrais Elétricas Brasileiras - ELETROBRAS
Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU
Companhia de Eletricidade do Acre
Companhia de Navegação do São Francisco - FRANAVE
Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM
Companhia Nacional de Abastecimento - CONAB
Confederação Nacional da Agricultura
Confederação Nacional dos Trabalhadores na Agricultura
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE
Conselho Federal de Administração
Conselho Federal de Contabilidade
Conselho Federal de Economia
Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia
Conselho Federal de Medicina
Conselho Federal de Medicina Veterinária
Conselho Federal de Odontologia
Conselho Federal de Serviço Social
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq
Departamento Nacional de Produção Mineral - DNPM
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT
Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL
Empresa Brasileira de Planejamento de Transportes - GEIPOT
Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA
Escola Agrotécnica Federal de Alegre/ES
Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN
Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP
Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE
Fundo Nacional do Meio Ambiente - FNMA
Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações – FUNTTEL
Hospital das Clínicas de Porto Alegre
Imprensa Nacional
Indústrias Nucleares do Brasil - INB
Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis- IBAMA
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN
Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI
Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial – INMETRO
Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS
Justiça do Trabalho - 4o. Região
Justiça Federal de Primeiro Grau no Paraná
Ministério Público da Bahia
Ministério Público de Goiás
Ministério Público de São Paulo
Ministério Público do DF e Territórios
Ministério Público do Espírito Santo
Ministério Público do Estado de Pernambuco
Ministério Público do Paraná
Ministério Público do Rio Grande do Sul
Ministério Público do Trabalho
Ministério Público Estadual / Procuradoria Geral de Justiça - MT
Ministério Público Federal - MPF

Polícia Civil - DF
Rede Ferroviária Federal - RFFSA
Sindicato dos Despachantes Aduaneiros de SP - SINDASP
Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA
Superior Tribunal de Justiça – STJ
Superior Tribunal Militar - STM
Supremo Tribunal Federal - STF
TELEMAR
Tribunal de Contas da União - TCU
Tribunal de Justiça - RS
Tribunal Regional do Trabalho - TRT - 10ª. Região
Tribunal Regional do Trabalho - TRT - 1ª. Região
Tribunal Regional do Trabalho - TRT - 2ª. Região
Tribunal Regional Federal - TRF - 4ª. Região
Tribunal Superior do Trabalho - TST



1.3. VINCULAÇÕES COM O PLANO PLURIANUAL – VINCULAÇÃO PROGRAMÁTICA

No PPA 2000-2003 o SERPRO era responsável por dois programas:

- Serviços de Informática em Parceria com a Iniciativa Privada e
- Serviços de Informática para o Setor Público.

O programa Serviços de Informática em Parceria com a Iniciativa Privada (0756) previa a construção de soluções conjuntas, na busca de maior velocidade no acesso a soluções tecnológicas de melhor desempenho e menor custo. Embora o serviço ComprasNet tenha sido implementado usando este conceito, o governo federal decidiu pela suspensão desta modalidade de serviço, que foi assumido integralmente pelo SERPRO.

Como havia limitações legais ainda não tratadas, o governo elaborou projeto de lei relativo à Parceria Público Privada, atualmente em análise pelo Congresso Nacional, e que determinará as novas regras para esta modalidade de parceria.

O programa Serviços de Informática para o Setor Público (0751) surgiu da necessidade de modernização dos processos de gestão de atividades importantes do Governo Federal, como a administração tributária, administração financeira, comércio exterior e gestão de recursos humanos, dentre outros, que contribuem para a melhoria da relação sociedade e Estado.

Os indicadores para o Programa abrangem todos os serviços prestados pelo SERPRO ao Governo Federal e tratam do cumprimento de acordos de níveis de serviço e grau de satisfação do Cliente, diretamente relacionados a qualidade final do serviço oferecido aos usuários.

Os indicadores apresentaram a seguinte evolução ao longo do PPA 2000-2003:

- Índice de Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço

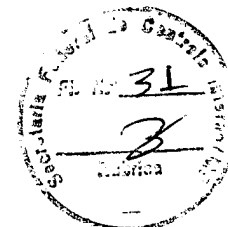
1999	80,0 %
2001	99,3 %
2003	99,5 %
- Grau de Satisfação do Cliente – o método previsto para apurar este indicador era pesquisa de satisfação junto aos clientes. Todavia, em função de restrições orçamentárias, não foi possível a contratação da pesquisa, razão pela qual foi usado o índice de satisfação dos usuários apurado pela Central de Atendimento do SERPRO, o qual tem se mantido na faixa entre 97 e 99% ao longo dos últimos quatro anos.

Deve ser ressaltado que, nos últimos anos, os preços dos serviços do SERPRO vêm sofrendo sucessivas reduções, preservando-se os níveis de segurança e qualidade dos serviços.

Como resultado prático dessa política de preços, podemos apontar os comportamentos a seguir, que demonstram que a tabela referencial de preços produziu, em seus valores agregados, reduções acumuladas da ordem de 55% nos últimos 9 anos, conforme demonstrá o quadro a seguir:

RESULTADOS GLOBAIS DA TABELA DE PREÇOS

PERÍODOS	Variação	
	No Período	Acumulada
1994/1995 (Redução)	-25,90%	-25,9%
1995/1996 (Redução)	-4,00%	-28,9%
1996/1997 (Redução)	-19,90%	-43,0%
1997/1998 (Redução)	-0,80%	-43,5%
1998/1999 (Aumento)	1,10%	-42,9%
1999/2000 (Redução)	-3,60%	-44,9%
2000/2001 (Redução)	-2,40%	-46,2%
2001/2002 (Redução)	-12,00%	-52,7%
2002/2003 (Redução)	-5,00%	-55,1%



As reduções apontadas representam quedas reais de preços, visto que devem ser acumuladas à taxa de inflação de cada período, uma vez que os contratos e a tabela não se submeteram a reajustes de preços.

O demonstrativo a seguir explicita qual teria sido o comportamento da receita operacional bruta do SERPRO (faturamento), se a mesma tivesse se submetido a reajustes pelo IGPM.

COMPARATIVO RECEITA OPERACIONAL DO SERPRO (Real x Corrigida IGPM)

R\$ milhões

ITEM	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Receita Bruta Efetiva (Balanço)	474	627	677	803	759	790	732	775	839	867
Receita de Serviços (Contratos)	187	354	337	424	407	430	431	499	494	518
Transf. Tesouro Nacional	287	273	340	379	352	360	301	275	344	349
Receita Bruta Atualizada IGPM	474	723	852	1.089	1.047	1.309	1.334	1.558	2.114	2.376
Receita de Serviços (Contratos)	187	408	424	575	562	713	785	1.004	1.246	1.420
Transf. Tesouro Nacional	287	315	428	514	486	597	549	554	868	956

O SERPRO, por meio dos sistemas que desenvolve e opera para o Governo Federal, tem contribuído de forma significativa para a execução de programas importantes do PPA 2000-2003, dentre os quais podemos destacar:

- ✓ Administração Tributária e Aduaneira (SRF/MF);
- ✓ Defesa Jurídica da União (AGU);
- ✓ Desenvolvimento do Setor Exportador (SECEX/MDIC);
- ✓ Educação e Segurança no Trânsito (DENATRAN/Ministério das Cidades);
- ✓ Gestão da Política de Administração Financeira e Contábil da União (STN/MF);
- ✓ Gestão do Patrimônio da União (SPU/MP);
- ✓ Qualidade e Fomento do Transporte Aquaviário (DMM/MT).

1.4. INDICADORES RELEVANTES

A tabela a seguir apresenta o resultado obtido pelas Unidades de Relacionamento com clientes e o resultado relativo ao SERPRO.

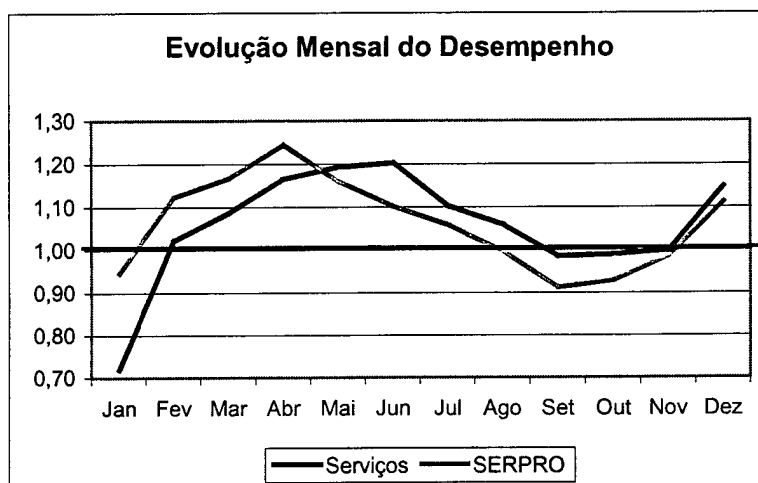
Como pode ser observado, ao final do exercício, o resultado obtido pelo SERPRO foi favorável – índice **Receita / Custo = 1,11**, sendo que o índice referente a **SERVIÇOS** foi de **1,15** e o correspondente ao pessoal que presta serviços em clientes foi de **0,61**, que atuou como redutor ao índice citado.

Esses resultados demonstram que parte da receita auferida por SERVIÇOS é utilizada para o pagamento dos custos relativos ao quadro que presta serviços em clientes (quadro SOAP, STAC e PSE).

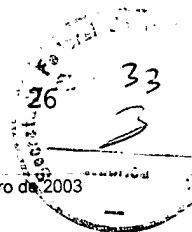
UNIDADE	ORÇAMENTO			RECEITA			RECEBIMENTO				CUSTO ACUM (N)	RECEITA / CUSTO (J/N)
	OGU (A)	Própria (B)	Total (C)	OGU (H)	Própria (I)	Total J=(H+I)	OGU (H)	Própria (L)	Total M=(H+L)	% (L/I)		
	SUNAF	24.571	62.265	86.836	26.741	50.038	76.779	26.741	50.037	76.778		
SUNAT	112.053	205.000	317.053	121.952	209.120	331.072	121.952	171.848	293.800	82%	332.753	0,99
SUNCE	23.181	76.756	99.937	25.229	80.225	105.454	25.229	72.059	97.288	90%	69.386	1,52
SUNEM	379	6.452	6.831	412	6.452	6.864	412	4.934	5.346	76%	8.276	0,83
SUNMF	6.380	13.536	19.916	6.943	11.905	18.848	6.943	11.905	18.848	100%	20.304	0,93
SUNMP	20.055	58.352	78.407	21.826	54.853	76.679	21.826	39.460	61.286	72%	53.843	1,42
SUNNE		1.481	1.481	241	1.440	1.681		1.407	1.648		690	2,44
SUNSE	726	87.061	87.787	791	75.666	76.457	791	52.179	52.970	69%	54.446	1,40
SUNSP	10.612	28.605	39.217	11.549	27.853	39.402	11.549	26.890	38.439	97%	39.737	0,99
SERVIÇOS	197.956	539.508	737.464	215.684	517.552	733.236	215.684	430.719	646.403	83%	638.790	1,15
Pessoal Externo	74.755		74.755	84.842		84.842	84.842		84.842		139.901	0,61
Receita MO (*)	43.109		43.109	48.676		48.676	48.676		48.676			
SERPRO	315.820	539.508	855.328	349.202	517.552	866.754	349.202	430.719	779.921	83%	778.691	1,11

Receita MO = Transferência Tesouro (clientes exceto MF, MP e PR)

O gráfico a seguir apresenta a evolução mensal do índice Receita / Custo, onde se observa a queda acentuada (resultados negativos) a partir do mês de abril, em decorrência do não recebimento das transferências do Tesouro Nacional. Nos meses mais críticos, setembro e outubro, o índice se posicionou no patamar de 0,90, representando que a receita acumulada da empresa, até aquele momento, era suficiente para pagar apenas 90% dos custos incorridos.



Essas dificuldades foram superadas, ao final do exercício, após intensas negociações entre a Direção do SERPRO e os órgãos competentes, de forma a obter a aprovação dos recursos necessários para a folha de pagamentos (recursos da fonte 100).



Dados Econômicos e Financeiros Globais - Resultados e Expectativas

O desempenho financeiro apurado no final do Exercício 2003 assegura à Empresa capital de giro suficiente à sua migração do Orçamento Fiscal para o Orçamento de Investimentos das Estatais.

Esse desempenho só foi possível em razão da complementação do orçamento utilizando fonte 100 do Tesouro. Para o exercício 2004 os recursos financeiros serão fundamentais para o reequipamento da empresa e para a consecução de programas estratégicos como o Programa Software Livre, Programa SERPRO de Segurança e o Programa SERPRO de Melhoria do Processo de Engenharia de Software, sem a necessidade de buscar por meio de crescimento de preços os recursos necessários a esses programas.

EXERCÍCIO	RECEITA OPERACIONAL			RECEBI MENTO
	ORIGEM	PREVISTA	REALIZADA	
2003	TOTAL	883,1	866,7	830,5
	PRÓPRIA	524,7	517,6	483,8
	TESOURO	358,4	349,2	346,7

Perfil do Recebimento

ORIGEM	VALOR
Serviços de 2003	431,2
Serviços Exerc. Anteriores	52,6
Total Próprio	483,8
Transferência Tesouro	346,7
Total Recebido	830,5

Contas a Receber

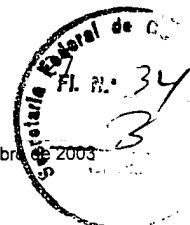
POSIÇÃO	VALOR
Em 31/12/2002	67,7
Em 31/12/2003	101,5
Variação	50%

O detalhamento desses resultados é apresentado no item 2.

1.5. DEMONSTRATIVOS DO COMPORTAMENTO DAS METAS ATUAIS

A nova Diretoria tomou posse em julho/2003 e iniciou processo de revisão dos componentes estratégicos e adaptação da Empresa ao novo cenário de governo. Dentre os pontos principais podemos destacar as decisões da saída do SERPRO do Orçamento Fiscal com migração para o Orçamento de Investimentos das Estatais, e a orientação para ampliação do foco de atuação, além dos clientes já existentes.

As metas e indicadores de desempenho correspondentes, organizados nos segmentos Conhecimento e Aprendizagem Organizacional; Gerenciamento Estratégico; Logística, Organização e Estrutura; Pessoal e Comunicação Interna; Relacionamento com Cliente e Comunicação Externa; Relacionamento com Fornecedores; Segurança do Negócio; Tecnologia da Informação; e Qualidade Empresarial, são mostrados no quadro a seguir.



METAS	INDICADORES	REALIZAÇÃO
CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL		
GCO.M1-Realizar, até Dezembro de 2003, a capacitação dos profissionais do desenvolvimento de soluções necessária ao processo de avaliação do CMM, nível 2 de 2003.	GCO.IM1 - Índice de desenvolvedores de soluções capacitados no nível 2 do CMM em 2003.	Capacitação 81% Qualificação 16%
GCO.M2 – Reter 100% do conhecimento dos empregados que participam de processos críticos do SERPRO, até dezembro de 2003	GCO.IM2 – Índice de conhecimentos críticos retidos pelo SERPRO	Meta cancelada. Não foi definido método de avaliação.
GCO.M3 – Elevar para 100% a participação dos empregados nas comunidades de conhecimento com assuntos de interesse da Empresa, até dezembro de 2003.	GCO.IM3 – Índice de participação em comunidades de conhecimento da Empresa.	Índice de 35%
GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO		
GES.M1-Obter, em 2003, a razão receita/custo de pelo menos 1; e	GES.IM1a - Índice de rentabilidade	Índice de 1,11
GES.M2-Ter, em 2003, pelo menos, 90% do valor faturado recebido em até 30 dias.	GES.IM2 - Índice de recebimento	Meta prejudicada por fatores externos – Limite de pagamento de clientes estabelecido pelos decretos 4568, de 02/01/03, 4571, de 14/01/03, 4591, de 10/02/03, 4708, de 28/05/03.
LOGÍSTICA, ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA		
LOE.M1-Obter o cumprimento dos Acordos Operacionais de Serviço (AOS) estabelecidos para aquisição e contratação de bens e serviços em pelo menos 95% dos casos, até dezembro de 2003.	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- Alcançar em 2003 custos de administração de até 15% da receita operacional (produzido).	LOE.IM2-Índice de custo de administração relativo à receita operacional (produzido).	Índice de 11,75%.
PESSOAS E COMUNICAÇÃO INTERNA		
PCI.M1-Attingir, em 2002, pelo menos o nível de 70% de satisfação dos empregados.	PCI.IM1-Índice de satisfação dos empregados.	Desempenho SERPRO de 63,74%
RELACIONAMENTO COM CLIENTE E COMUNICAÇÃO EXTERNA		
CCE.M1- Elevar para 100% o nível de estabelecimento de Acordo de Níveis de Serviço (ANS), nos contratos com os clientes, até dezembro de 2003.	CCE.IM1-Índice de estabelecimento de ANS.	O índice alcançado é de 87% dos contratos, o que representa cerca de 98% da receita contratada.
CCE.M2 – Aumentar em 2003, 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 2002;	CCE.IM2- Índice de crescimento na participação de mercado.	O resultado de 8% supera a meta definida.
CCE.M3 – Elevar em 2002, em pelo menos 25% a receita da prestação dos serviços E-GOV, em relação ao ano de 2002;	CCE.IM3-Índice de crescimento da receita dos serviços E-GOV;	Índice alcançado – 15%
CCE.M4 - Alcançar índice de satisfação com o SERPRO, em nível superior aos demais fornecedores dos clientes, até Dezembro de 2003.	CCE.IM4 - Índice de satisfação relativa dos clientes.	Não foi realizada pesquisa de satisfação dos clientes por falta de orçamento. Adiado para 2004.
CCE.M5 - Obter índice de insatisfação com o SERPRO, em nível inferior aos demais fornecedores, até 31 de Dezembro de 2003.	CCE.IM5 - Índice de insatisfação relativa dos clientes.	Não foi realizada pesquisa de satisfação dos clientes por falta de orçamento. Adiado para 2004.
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES		
RFO.M1-Elevar para 100% o cumprimento dos níveis dos serviços contratados com os fornecedores, até 31 de dezembro de 2003.	RFO.IM1-Índice de cumprimento dos níveis de serviço contratados.	Desempenho SERPRO de 95,35%.
SEGURANÇA DO NEGÓCIO		
SNE.M1 - Ter a garantia de continuidade em pelo menos 30% dos negócios críticos do SERPRO, até Dezembro de 2003.	SNE.IM1 - Índice de implantação dos planos de continuidade de negócio.	Sistemática piloto implantada em São Paulo (25% dos negócios críticos). Em andamento revisão do método de definição do plano de continuidade.

SNE.M2 – Implantar, até dezembro de 2003, sistemática para classificação da informação do Programa de Segurança do SERPRO – PSS.	SNE.IM2-Índice de implantação da sistemática para classificação da informação.	Sistemática aprovada em dezembro/2003, para implantação a partir de 01/01/2004.
SNE.M3 - Aumentar, até Dezembro de 2003, em pelo menos 20% do referencial de mercado, o índice de conformidade com práticas de gerenciamento de segurança.	SNE.IM3 - Índice de conformidade com práticas de gerenciamento de segurança.	Cancelada. Não houve definição do referencial de mercado a ser usado para comparação.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
TIN.M1- Aumentar a eficácia da construção de soluções, em pelo menos 10% do referencial de mercado, até Dezembro de 2003.	TIN.IM1 - Índice de evolução da eficácia de construção de soluções de TI.	Cancelada. Não houve recursos para contratação de consultoria para definir método de apuração do índice.
TIN.M2 - Aumentar a eficácia da infra-estrutura tecnológica, em pelo menos 10% do referencial de mercado, até Dezembro de 2003.	TIN.IM2 - Índice de evolução da eficácia de Infra Estrutura Tecnológica.	Cancelada. Não houve recursos para contratação de consultoria para definir método de apuração do índice.
TIN.M3- Elevar, em pelo menos 30%, a administração remota das redes locais dos clientes, até Dezembro de 2003.	TIN.IM3- Índice de administração remota das redes locais nos clientes.	Alcançado índice de 28%.
QUALIDADE EMPRESARIAL		
QEM.M1- Obter em 2003 uma evolução de 10% em relação ao critério 8 (oito) da escala de pontuação do PNQ.	QEM IM1- Índice de evolução de qualidade.	Alcançado índice 8,61% de evolução.

Ainda em 2003, a Diretoria aprovou o conjunto de metas para 2004, considerando os Mega-Objetivos e Desafios do Governo Lula e o novo papel a ser desempenhado pelo SERPRO.

1.6. RESULTADOS – INCIDÊNCIA SOCIAL

1.6.1. Resultados das Unidades de Relacionamento com Clientes

Superintendência de Relacionamento com Clientes - Administração Tributária - SUNAT

A SUNAT tem a atribuição de administrar o provimento de serviços de informática para a Secretaria da Receita Federal (SRF), cuja missão é promover a arrecadação de tributos e realizar o controle aduaneiro, cumprindo e fazendo cumprir a legislação aplicável de forma justa, contribuindo para o aprimoramento da política tributária e aduaneira, oferecendo à sociedade um serviço de excelência e estimulando o cumprimento voluntário das obrigações tributárias.

O contrato dos serviços geridos pela SUNAT para a Secretaria da Receita Federal foi assinado em 12/01/2001, com vigência até 31/12/2004. Em 2003 foram produzidos serviços para a SRF que montaram em R\$356.289.915,25, gerando R\$207.129.088,25 em receita direta e R\$149.160.827,00 por transferência do Tesouro Nacional.

SERVIÇOS NOVOS IMPLANTADOS EM 2003

Datawarehouse Corporativo - Implantado em 2003 o Datawarehouse (DW) Corporativo da Secretaria da Receita Federal, obedecendo ao Modelo de Dados da SRF, e foi criado para atender a Administração em seus processos, seja no apoio à decisão, fiscalização, previsão de arrecadação, comércio exterior ou investigação de uso indevido de informações. As visões providas pelo DW da SRF incluem as informações das áreas: SIGA PF, PJ, ITR e Revisão Parametrizada de PJ; IES - Indicadores Estratégicos; Arrecadação Federal; ARCO e Comércio Exterior.

PROJETO RECEITA 222 - Tornou disponível na página da SRF mais um serviço do Projeto "Receita 222": o serviço de obtenção de cópias de declarações, com uso de certificação digital.

EXTRATO IRPF 2003 NA INTERNET - Em 2003 foi tornada disponível a consulta ao IRPF na Internet, em substituição ao que era impresso e enviado para o contribuinte. Deixaram de ser impressos e postados mais de 15 milhões de extratos, anualmente. Também foram disponibilizadas informações, via Internet, do andamento das declarações na SRF, em seus diversos estágios, permitindo ao contribuinte conhecer, por exemplo, a etapa do processamento de sua declaração. Neste processo quando a declaração estiver em malha, o extrato permitirá que o contribuinte conheça o motivo da retenção e até tome providências para a solução do problema. Tais inovações diminuíram significativamente os gastos para o processamento do IRPF, dando mais transparência a esse processo.

SERVIÇOS EM PRODUÇÃO

A seguir são apresentados os volumes de produção dos 4 exercícios mais recentes, relativos aos principais serviços em produção.

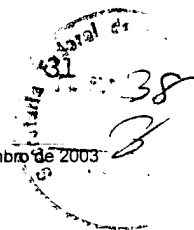
VOLUMES DE SERVIÇOS DA SRF

Unidade: 1.000

SISTEMA	INDICADOR	Status	2000	2001	2002	2003	2003 / 2002 (%)
Classificação e Controle da Arrecadação Federal-CLACON	Darf	Processado	64.514	68.785	70.643	72.589	2,8%
Imposto de Renda - Pessoa Física	Declaração	Processado	11.311	13.390	17.187	20.227	17,7%
Imposto de Renda - Pessoa Jurídica	Declaração	Processado	4.153	5.179	6.089	6.576	8,0%
Imposto de Renda - Pessoa Física	Declaração	Armazenada	410.027	435.745	462.924	577.647	24,8%
Declarações pela Internet	Declaração	Recebida	19.730	24.847	30.925	37.942	22,7%
Declarações de Isentos	Declaração	Recebida	39.990	43.099	48.100	54.297	12,9%
Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ	FCPJ	Processado	4.120	4.453	7.624	8.436	10,6%
Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ-Internet	FCPJ	Processado	1.384	1.453	2.986	3.105	4,0%
DIRF	Registro	Processado	81.322	89.909	121.821	175.662	44,2%
Sistema de Créditos e Débitos de Tributos Federais-DCTF	Declaração	Base de Dados	6.862	7.358	8.233	13.255	61,0%
Cadastro de Inadimplentes - CADIN	Contribuinte	Controlado	17.877	20.963	24.563	37.138	51,2%
Sistema Conta Corrente Pessoa Física-CONTACORPF	Contribuinte	Administrado	31.890	35.789	67.105	86.116	28,3%
Sistema Conta Corrente Pessoa Jurídica-CONTACORPJ	Débito	Controlado	225.083	249.532	237.405	283.047	19,2%
Sistema Gerador de Ações Fiscais-PROFISC	Processo	Controlado	17.655	18.519	21.175	23.530	11,1%
Cadastro de Pessoa Física- CPF	Registro	Base de Dados	122.925	129.659	135.907	142.529	4,9%
DECISÕES	Documento	Incluído	53	85	123	161	30,8%
Sistema de Informações Jurídico-Tributárias -SIJUT	Ato	Incluído	16	18	19	21	6,5%
Sistema de Informações Processuais dos Cons. Contribuintes	Processo	Cadastrado	62	71	84	94	11,4%
Imposto Territorial Rural- ITR	Declaração	Base de Dados	1.358	1.530	6.459	9.018	39,6%
Imposto Territorial Rural- ITR	Manutenção de Imóveis	Base de Dados	0	73.652	76.985	78.965	2,6%
SIMPLES	Termo de Opção	Processado	1.958	1.958	1.958	1.958	0,0%
Demonstrativo N.Fiscais	Declaração	Base de Dados	0	4	4	10	121,9%
SUCOP	Registro	Base de Dados	9.145	9.291	9.506	9.940	4,6%
Declarações de Operações Imobiliárias-DOI	Declaração	Base de Dados	1.961	2.095	2.150	2.186	1,7%
Sistema de Controle de Emissão de Certidões-SINCOR	Certidão Emitida	Registrada	1.961	3.639	5.139	7.479	45,5%
Programa de Auto Regularização de Situação Fiscal- PAR	Contribuinte	Controlado	99.827	101.417	109.940	113.097	2,9%

Superintendência de Relacionamento com Clientes - Administração Financeira - SUNAF

A SUNAF tem a atribuição de prestar serviços à Secretaria do Tesouro Nacional – STN, provendo e integrando soluções em tecnologia da informação e comunicação relativas a informações orçamentárias, financeiras, contábeis, de auditoria, de fiscalização, de controle, avaliação e de gestão da dívida pública e haveres da União.



SERVIÇOS NOVOS IMPLANTADOS EM 2003:

SIAFI OPERACIONAL

Além das atividades de manutenção foram implementados novos serviços e atualizações, tais como: transformação do Código de Ação em alfanumérico para orçamento 2004, execução de prévias do Balanço Geral da União – BGU / 2003, iniciada em 15/08, com modificações e emissões mensais até dezembro/2003, visando o fechamento do BGU em fevereiro/2004; e implementações de 11 (onze) novas funcionalidades no módulo de Contas a Pagar e a Receber, objetivando a utilização em 2004 por todas as Unidades Gestoras.

No Portal SIAFI, foram disponibilizadas as funcionalidades relativas ao CAUC - Regularidade SIAFI, Consulta Unidade Gestora, Calendário de Disponibilidade do SIAFI, Despesa com Pessoal, Consulta Cadastradores do SIAFI, Consulta Dotação X Despesa - Execução Orçamentária e Financeira, Consulta Dotação X Despesa – Decreto de Programação Financeira, e Empenhos Liquidados para Estados e Municípios, Download de Arquivos de Dados, conversão de Arquivos de Transferências Constitucionais (formato .txt para .doc). Ainda no Portal foram implementados os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários 2003.

Visando facilitar a operacionalização do sistema por parte dos usuários, foi desenvolvido e implantado o Manual SIAFI, com adaptações para funcionamento em estações de trabalho com software livre.

Para o Centro de Treinamento Virtual SIAFI – CTVS, foram realizadas adequações de conteúdo para construção de curso básico para capacitação dos 38.000 usuários do SIAFI Operacional, utilizando a modalidade de ensino a distância a partir de janeiro/2004.

Em contribuição para a melhoria da gestão dos serviços do Tesouro Nacional foi implantado o “Módulo de Utilização do SIAFI”, que fornece informações relativas ao uso do SIAFI, tais como: quantidade de documentos emitidos, tempo de uso de transação e tempo de conexão ao sistema, permitindo um gerenciamento, por parte da STN, dos serviços que foram utilizados, obtendo uma melhor aferição dos custos globais do sistema e detalhadas por unidade usuária, possibilitando o rateio de custo no âmbito da Administração Federal, atendendo a meta do Tesouro Nacional, e criando condições para renovação dos convênios com as Universidades na formação de gestores de finanças públicas.

SIAFI GERENCIAL

Foram implementadas novas funcionalidades, em relação aos documentos: OB - Ordem Bancária, DARF - Documento de Arrecadação Financeira, DAR – Documento de Arrecadação Financeira Municipal, GPS - Guia da Previdência Social, NE - Nota de Empenho, NC - Nota de Movimentação de Crédito, NT - Nota de Compensação, ND - Nota de Dotação, NL - Nota de Lançamento, NS - Nota de Lançamento Sistema, PE - Nota de Pré Empenho, PF - Nota de Programação Financeira; bem como as Tabelas de Entidade Credora, PT e Plano de Conta; “Consulta Ordem Bancária a Lista de Fatura e seu detalhamento”; Tratamento de OB Tipo 59, Tratamento de Indicadores Contábeis, conta corrente 51; Tratamento de Tipo de Documento 93; novas Regras para Indicadores Orçamentários; criação Órgão Superior UO; compatibilizadas todas as espécies de PFs existentes no SIAFI Gerencial em conformidade com o SIAFI Operacional; e compatibilizado o Indicador de Resultado conforme o SIAFI Operacional.

INTEGRAÇÃO DO SIAFI - SISTEMA BRASILEIRO DE PAGAMENTOS

Para a melhoria da performance da integração do SIAFI com o SPB, foram criadas diversas funcionalidades: conjunto de mensagens para o BACEN realizar recolhimentos de tributos por meio do SPB, diretamente na Conta Única do SIAFI; implantação de novas versões do catálogo de mensagens, envolvendo 150 instituições financeiras; mensagem para recolhimento da GFIP - Guia do FGTS, com reserva automática repassada para Caixa Econômica Federal - CEF; OB Fatura no SPB, implantado em conjunto com o Banco do Brasil (BB) e homologada pela Caixa Econômica Federal; cadastro de auditores no SIAFI-SPB, em cumprimento de meta estabelecida pela STN; e implantação do Sistema de Gestão do Catálogo de Mensagens do Tesouro Nacional.

SOLUÇÕES DE GESTÃO INTERNA DA STN

Sistema Dívida Pública Interna – DPI

Foram adotadas medidas racionalizadoras de melhoria de performance da aplicação, obtendo-se a redução global, de 16 horas de processamento para 3:30 horas; ganhos para o planejamento das ações da STN na avaliação de estratégias de rolagem da dívida com a diminuição do tempo das rotinas *batch*; substituição do servidor de aplicação do serviço com o dobro da capacidade produtiva; implantado a funcionalidade de Log das Transações possibilitando ter acesso a históricos de acessos e uso do Sistema DPI; Confirmação de Emissões de Títulos e Movimentos, possibilitando controlar movimentações e emissões de títulos.

Sistema de Haveres Financeiros do Tesouro Nacional

Implantado em junho/2003, auxilia a STN na tarefa de administrar os créditos da União junto a municípios, estados, empresas e pessoas físicas.

OUTROS SERVIÇOS

Sistema de Venda de Títulos na Internet

Criada e implementada solução de gerenciamento de venda de títulos do Tesouro Nacional na Internet, contendo a precificação e liberação de venda no mercado em conjunto com a Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia – CBLC; consulta valor de títulos e direcionamento para compra; e monitoração da comunicação entre a aplicação da CBLC e o Web Service de atualização dos títulos do Tesouro.

Sistema de Documentação Oficial do Tesouro Nacional - DOCsTN

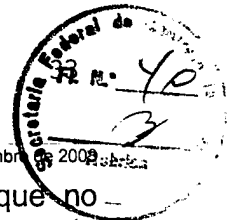
Construído e implementado a solução DOCsTN, que possibilita a execução das atividades de recebimento, tramitação, destinação, suporte à gestão e perfil, integrando ao sistema COMPROT, com a utilização de tecnologia GED/Workflow, sendo que na primeira fase foram digitalizados, do acervo documental da Secretaria do Tesouro Nacional em torno de 500.000 documentos.

INFRA-ESTRUTURA

Implantado o Projeto de reestruturação e melhoria do ambiente computacional da Rede Local da Secretaria do Tesouro Nacional, com a instalação do novo servidor de rede. O projeto contemplou a troca de 651 estações de trabalho, a substituição dos Hubs por Switchs Departamentais, etc. Foram criadas ainda, 50 novas caixas de correio eletrônico, para atender aos concursados contratados em 2003.

ATENDIMENTO DE DEMANDAS

Em 2002 a SUNAF atendeu 902 demandas da STN. Em 2003 foram solicitadas 1.143 demandas, sendo que 905 foram atendidas integralmente, 72 foram canceladas pelo Cliente e 166 encontram-se em processo de atendimento.



Estes números apontam para um aumento da produtividade, uma vez que no mesmo período houve um decréscimo da sua força de trabalho comparativamente ao ano de 2002 (156 / 142).

PRINCIPAIS VOLUMES DE SERVIÇOS

Documentos emitidos

O complexo SIAFI em termos gerais, no ano de 2003 atingiu a marca de **16.249.434** de documentos emitidos, com média mensal de 1.354.119 de emissões. Estes resultados apontam um crescimento em relação ao ano de 2002, na ordem de 14%.

HISTÓRICO	2000	2001	2002	2003
Quantidade de Documentos Emitidos	14.135.345	14.501.680	15.396.250	16.249.434

Tempo médio de resposta – SIAFI em 2003

O tempo médio de resposta ano alcançou o nível de 0,18 seg, registrando melhoria na performance em relação ao exercício de 2002, conforme quadros demonstrativos:

2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média anual
Tempo Médio de Resposta (em segundos)	0,19	0,73	0,14	0,16	0,10	0,11	0,11	0,10	0,13	0,13	0,15	0,17	0,18

HISTÓRICO	2000	2001	2002	2003
Tempo Médio de Resposta (em segundos)	1,43	1,49	1,02	0,18

Transações Mensais do SIAFI em 2003

Em 2003, o quantitativo médio mensal de transações atingiu o patamar de 47.379.122, perfazendo um total ano de 568.549.470, denotando um crescimento em relação ao ano de 2002, em torno de 10%, conforme quadro demonstrativo:

Quantidade de Transações Mensais em 2003

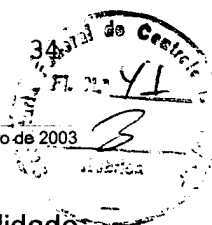
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	TOTAL
42.432.871	40.565.630	36.033.874	41.902.260	44.662.097	49.535.170	568.549.470
Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
43.491.755	50.194.423	51.802.259	52.173.776	53.746.611	62.008.744	

HISTÓRICO	2000	2001	2002	2003
Quantidade de Transações	492.791.453	673.360.613	518.345.444	568.549.470

Usuários Simultâneos do SIAFI em 2003

Em média, o quantitativo de usuários acessando o SIAFI Gerencial em 2003 atingiu o patamar de 759.

2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Méd
Média de Usuários Simultâneos	733	579	713	739	792	784	718	715	789	822	818	909	759



Disponibilidade de Serviço do SIAFI em 2003

Em 2003 os serviços do complexo SIAFI mantiveram o índice de disponibilidade posicionado no patamar de 100% ao mês.

Superintendência de Relacionamento com Clientes – Comércio Exterior - SUNCE

A SUNCE é responsável pela concepção, desenvolvimento e implementação de soluções para a automação e melhoria operacional de todas as atividades de Comércio Exterior sob gestão do Governo Federal, integrando todos os agentes públicos e privados envolvidos nos processos de comércio exterior.

Os principais clientes da SUNCE são órgãos do governo federal diretamente envolvidos nas atividades de comércio exterior:

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

Para cada um destes clientes há um conjunto de serviços de automação de suas atividades operacionais, bem como sistemas de informações gerenciais para facilitar a gestão e a tomada de decisões estratégicas, descritos a seguir.

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL – MINISTÉRIO DA FAZENDA

SISCOMEX IMPORTAÇÃO – 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 – 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.

Observe-se que apesar de o número de transações processadas para o SISCOMEX ter dobrado em 2003 (Tabela I), o custo com a sua operação foi reduzido (Tabela II).

Tabela I

ANO	IMPORTAÇÃO				EXPORTAÇÃO		QUANTIDADES PROCESSADAS N ANO
	Adições Registradas	DI Desembaraçada Processamento	Mercadoria Registrada Processamento	DSI Registrada	DDE Recepcionadas	DSE Registrada	
2001	4.357.141			38.024	909.052	126.611	5.430.828
2002	4.232.592			36.379	920.714	133.598	5.323.283
2003	4.284.328	1.077.998	288.234	33.862	1.174.804	169.010	7.028.236

Do ponto de vista de custo para o Tesouro, o SISCOMEX conta com mecanismo de autofinanciamento, isto é, os importadores pagam uma taxa de utilização para cada declaração registrada. Normalmente, este valor cobre 80 a 90% das despesas da SRF com o SISCOMEX, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela II

ANO	ARRECADAÇÃO DA TAXA DE UTILIZAÇÃO	CUSTO COM A OPERAÇÃO DO SISCOMEX	DIFERENÇA	PERCENTUAL
	(A)	(B)	(A - B)	(A/B%)
2001	66.363.503,44	78.967.552,65	-12.604.049,21	84%
2002	61.739.507,98	75.735.431,04	-13.995.923,06	82%
2003	63.852.628,55	72.714.807,53	-8.862.178,98	88%

MANTRA – Conjunto de sistemas que possibilitam o gerenciamento eletrônico do Manifesto e do Trânsito aduaneiro de cargas importadas. Abaixo estão listadas as quantidades de transações processadas para esse sistema.

Tabela III

MANTRA				
ANO	Documentos de Carga Manifestados Processamento 33.399/3 95	DTA-Trânsito aduaneiro Nacional Processamento 36.154/3-00	Aeroporto Grande Porte Processamento	Aeroporto Médio Porte Processamento 36.129/3-72
2001	1.056.961			
2002	975.347		36	108
2003	990.303	290.137	36	108

LINCE – Conjunto de sistemas destinados ao fornecimento de informações gerenciais, dados estatísticos de caráter econômico-fiscal e dados para a apuração da Balança Comercial Brasileira.

Tabela IV

LINCE			
ANO	IMPORTAÇÃO	EXPORTAÇÃO	QUANTIDADES PROCESSADAS NO ANO
2001	4.072.554	3.221.618	7.294.172
2002	4.184.898	2.971.397	7.156.295
2003	4.232.445	3.612.070	7.844.515

SUPORTE – 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.

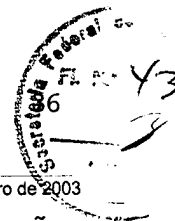
ATENDIMENTO – Conjunto de serviços de atendimento aos clientes e usuários dos sistemas de comércio exterior, relacionados a controle de acesso, operação e funcionamento dos sistemas.

SERVIÇOS ESPECIAIS – 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 - Sistemas que fornecem informações gerenciais e de apoio à gestão aduaneira, a partir de dados extraídos dos sistemas SISCOMEX Importação, SISCOMEX Exportação e sistemas tributários. No caso do Datawarehouse de Comércio Exterior, o sistema é 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.

RADAR - Sistema de Rastreamento da Atuação de Intervenientes Aduaneiros - Sistema de apoio à fiscalização aduaneira, fornecendo informações consolidadas de cada interveniente aduaneiro. No ano de 2003 foram emitidas **40.642** fichas de atuação de interveniente aduaneiro.

LEGISLAÇÃO – 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.

SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR – MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR

ALICE – Sistema de Análise das Informações de Comércio Exterior – 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 - 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. O sistema 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.

CONEXÃO DAS JUNTAS COMERCIAIS COM MDIC - Trata-se de um serviço de interligação das redes locais das 28 Juntas Comerciais do Departamento Nacional de Registro Comercial, dentro do conceito VPN – Virtual Private Network.

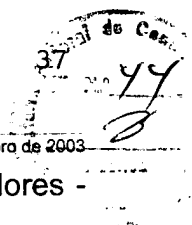
PORTAL DO EXPORTADOR – Aplicação na Internet que agrega todas as informações necessárias (termos, mecanismos, legislações, eventos, atividades e procedimentos) que permitam ao exportador entender e efetivar um processo de exportação. Dentre as diversas facilidades oferecidas pelo Portal, está um tutorial (Aprendendo a Exportar) que orienta os interessados sobre como proceder em todas as etapas do processo de exportação. O sistema traz ainda informações sobre a Balança Comercial Brasileira. Desde a sua implantação em 2002, contabilizamos uma média mensal de **29.000** acessos ao Portal.

DW – LI – Serviço de disponibilização a SECEX de um ambiente de informações gerenciais (Datawarehouse) que subsidiam a gerência das anuências de importações brasileiras.

DEPARTAMENTO DA MARINHA MERCANTE - SECRETARIA DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

MERCANTE - Sistema de Controle da Arrecadação do Adicional ao Frete para a Renovação da Marinha Mercante (AFRMM) - O Adicional é cobrado sobre a importação de produtos transportados por meios aquaviários. As agências de navegação alimentam o sistema com os dados relativos às operações de transportes aquaviários e o sistema efetua o cálculo do AFRMM, registrando na base de dados os valores apurados. Ao acessar o sistema, o importador toma ciência do valor a ser recolhido e pode efetivar o pagamento eletrônico, diretamente de sua conta corrente, reduzindo custos e prazos. Ao DFMM, o sistema possibilita uma gestão efetiva dos recursos destinados ao Fundo de Marinha Mercante e, também, fornece informações relevantes sobre o transporte marítimo de cargas.

SERVIÇOS DE REDE DE COMUNICAÇÕES - SÍTIO TRONCO - Serviço de disponibilização ao Ministério dos Transportes de circuito dedicado com velocidade



de 1 Mbps, localizado em Brasília, para acesso à rede mundial de computadores - Internet.

AÇÕES E PROJETOS INOVADORES EM 2003

As principais ações da SUNCE em 2003 foram voltadas para a disponibilidade de novos serviços para os clientes, bem como a evolução nos serviços já existentes, para apoiar as ações dos clientes na implementação de políticas em suas áreas de atuação.

Dentre as ações realizadas no ano de 2003 cabe destacar:

Secretaria da Receita Federal - SRF

Desenvolvimento de novos sistemas para atender aos processos aduaneiros, com foco na melhoria das operações e gestão das ações. Os novos sistemas são listados abaixo, com destaque para o fato de que todos eles estão disponíveis na Internet, dentro da premissa de migrar todos os serviços da SUNCE para a Web.

- Cadastro de Representante Legal: Implantado em maio/2003 com o objetivo de permitir ao Responsável Legal habilitar seus representantes legais sem necessariamente ter que comparecer a SRF a fim de apresentar a documentação da Empresa. Dessa forma, é possível o envio da documentação por empregado da mesma. Este módulo entrou em produção tendo como validação de acesso o Certificado Digital.
- Mercosul: A homologação desse sistema teve início em novembro/2003 e possibilita a troca de informações das operações efetuadas no âmbito do Mercosul pelos países-membros do bloco.
- Gerencial de Trânsito Aduaneiro: Foi implantado em outubro/2003 com o objetivo de permitir o controle sobre as operações efetuadas no Trânsito Aduaneiro.
- LINCE-ALADI: Foi implantado em setembro/2003 e disponibiliza consultas sobre operações efetuadas na área de Comércio Exterior entre os países que fazem parte da Associação Latina Americana de Integração.
- ICMS: Implantado em agosto/2003, possibilita que as Secretarias Estaduais de Fazenda (SEFAZ) possam consultar os dados de importações que geraram impostos (ICMS) para sua Unidade de Gestão.
- SISCOMEX-Exportação e MANTRA na WEB: Implantado em maio/2003, possibilitou que exportadores e usuários do MANTRA possam efetuar suas operações na Internet, resultando em maior facilidade operacional e redução de custos para o Usuário. Para esta modalidade de acesso, foi incrementada nova possibilidade de validação, mediante utilização do Certificado Digital.

Departamento Fundo de Marinha Mercante – DFMM / MT

- Expansão do Sistema Mercante para os portos de Recife e Cabedelo (Julho/2003), Ilhéus e Salvador (Agosto/2003), Belém (Outubro/2003), Maceió, Natal, Aracaju, Fortaleza e São Luiz (Novembro/2003). Início do desenvolvimento dos Módulos de Ressarcimento do AFRMM e da Integração com o Sistema SISCOMEX.

- Integração de Sistemas Implantação de procedimentos de integração entre os sistemas desenvolvidos pela SUNCE, e também com outros organismos relacionados a comércio exterior. Do ponto de vista interno cabe destacar a integração entre os sistemas SISCOMEX e Mercante, que permitirá a troca de informações sobre desembarque de mercadorias e processos aduaneiros, agilizando procedimentos operacionais no desembarque e desembaraço de mercadorias nos portos brasileiros.

Do ponto de vista externo cabe destacar o apoio às delegações do governo brasileiro que participam de negociações internacionais, como é o caso da ALADI, com a disponibilização de informações pela Internet. Trabalho semelhante foi realizado em negociações com países do Mercosul, com uso do conceito de “Web Services” para a troca de informações entre sistemas aduaneiros do Brasil, Argentina e Paraguai.

Comparativo de Valores dos Serviços (Custo/Quantidade)

FAMÍLIA	SERVIÇOS	2001	2002	2003
		Valor Unitário	Valor Unitário	Valor Unitário
Importação	Adições registradas	7,46	6,50	6,22
	Importação/ DSI registrada	56,59	25,00	21,23
Exportação	DDE recepcionada	9,44	8,00	8,29
	DSE registrada	17,36	6,30	4,88
Mantra	Documento de carga / manifestos	3,06	2,75	3,11
	Aeroporto de grande porte	5.740,82	5.317,84	5.317,84
	Aeroporto de médio porte	2.197,49	1.973,84	1.973,84
Lince	Importação/adição DI armazenada	1,09	0,91	0,90
	Exportação/anexo de RE armazenados	0,19	0,25	0,33
Sistema de apoio de gestão aduaneira	Datawarehouse	-	0,17	0,24
	Gerencial	-	32.811,58	38.280,18
Legislação	-	-	98.776,16	102.398,68
Suporte	-	-	91.123,35	94.465,20

Os aumentos observados nos valores unitários dos serviços Lince Exportação e Datawarehouse se devem à implantação do módulo Lince Exportação e do aumento dos usuários e de informações acrescidas no Banco DW.

Superintendência de Relacionamento com Clientes – Planejamento, Orçamento e Gestão – SUNMP

A SUNMP é responsável pela concepção, desenvolvimento e implementação dos sistemas estruturadores sob responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, bem como por soluções destinadas a apoiar o processo de tomada de decisão do MP.

PRINCIPAIS CLIENTES

- Secretaria de Recursos Humanos – SRH;
- Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP,
- Secretaria de Patrimônio da União – SPU/MP,
- Secretaria de Gestão – SEGES / MP,
- Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA/MP e
- Fundação Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

• SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS - SRH

SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - 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:

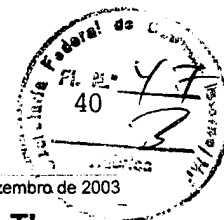
- 236 órgãos;
- 1.043 Unidades Pagadoras (UPAGs);
- 1,3 milhões de contracheques;
- Tratamento de aproximadamente 1.530.000 registros/mês, sendo:
 - 580.000 Servidores Ativos;
 - 400.000 Servidores Aposentados;
 - 310.000 Pensionistas;
 - 240.000 Instituidores de Pensão.
- 23,6 milhões de páginas impressas em 2003:
 - 18,4 milhões de contracheques;
 - 5,2 milhões de relatórios.
- 12.800 usuários habilitados;
- 20,1 milhões de transações/mês – média 2003
- Acesso simultâneo: até 1.200 usuários (já atingiu 1.500 em períodos de pico).

SIAPE	Unidade	2002	2003	Evolução
Folhas Processadas	Unidade	15	17	13%
Quantidade de Servidores Tratados	Milhões	16,895	17,877	6%

No exercício de 2003 houve uma quantidade bem maior de folhas processadas o que repercutiu no valor do contrato, face aos custos da atividade de processamento. Foram produzidas pelo SERPRO 12 folhas normais, 2 do retroativo de 28,86%, 2 da correção de 3,17% e 1 do reajuste de 1%. Houve, também, o crescimento na base de servidores tratados, que expandiu em 6% em função de novos órgãos da administração pública que passaram a ter a folha de pagamento através do SIAPE.

SIAPENet - Disponibiliza informações do SIAPE por meio da Internet, sendo composto por cinco grandes sítios, que agregam de forma específica informações do Servidor, do Pensionista, do Órgão, da Consignatária e de Capacitação dos Servidores.

SIAPE DW - Utilizando tecnologia de Datawarehouse, permite obter no SIAPE 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.



• **SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SLTI**

SIASG – Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - Sistema integrado a outros sistemas estruturadores do governo federal, que visa apoiar a execução das atividades de gestão de materiais, licitações, contratos e fornecedores, de abrangência nacional, sendo utilizado por cerca de 2,3 mil Unidades Administrativas de Serviços Gerais, com 23 mil usuários. Opera uma média anual de 500 mil empenhos e 315 mil compras. Dentre os serviços prestados encontram-se o Catálogo de Materiais e Serviços; Cadastro Unificado de Fornecedores; Divulgação Eletrônica de Compras; Pedido de Cotação, Registro de Preços; Minutas de Empenho para o SIAFI, Gerenciamento de Contratos, Datawarehouse de Compras e Escola Virtual SIASG.

DADOS HISTÓRICOS SOBRE A EVOLUÇÃO DAS COMPRAS GOVERNAMENTAIS

MODALIDADE	EXERCÍCIO 2002		EXERCÍCIO 2003		EVOLUÇÃO	
	QUANT	VALOR (R\$1000)	QUANT	VALOR (R\$1000)	QUANT	VALOR
CONVITE	13.460	389.126	16.698	366.043	24,1%	-5,9%
TOMADA DE PREÇOS	2.890	538.220	2.212	328.076	-23,5%	-39,0%
CONCORRÊNCIA	943	3.280.294	519	897.522	-45,0%	-72,6%
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL	61	573.224	24	54.002	-60,7%	-90,6%
PREGÃO ELETRÔNICO	459	70.481	1.262	176.869	174,9%	150,9%
PREGÃO PRESENCIAL	4.225	1.422.024	5.547	1.470.481	31,3%	3,4%
CONCURSO	3	108	4	185	33,3%	72,4%
DISPENSA DE LICITAÇÃO	331.284	2.856.570	286.327	2.541.815	-13,6%	-11,0%
INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO	11.031	2.322.437	10.352	2.318.277	-6,2%	-0,2%

Fonte: SIASG

SIASG	Unidade	2002	2003	Evolução
Valor dos Empenhos - Aquisições e Contratações	R\$ Bilhões	11,452	8,153	-29%
Quantidade de Empenhos Realizados	Unidade	522.550	536.592	3%
Quantidade de Compras	Unidade	372.604	331.143	-11%

Em relação aos processos de compras, os dados apurados referentes ao exercício de 2003 são reflexos da redução das compras governamentais.

COMPRASNet – Portal de Compras do Governo Federal - Permite, através do uso intensivo dos recursos de TIC, realizar operações de aquisição de bens e serviços, via Internet, com transparência, segurança, facilidades de uso e economia. Oferece para a sociedade consultas ao SICAF, Pregão Eletrônico, Pregão Presencial. Para fornecedores oferece *download* de editais, consulta a extratos de licitações e consultas parametrizadas. Disponibiliza uma média anual de 21 mil editais de licitação e recebe uma média de 7,4 milhões de acessos por ano.

COMPRASNET	2002	2003	Evolução
Quantidade de Acessos	4.032.000	7.471.000	85%
Quantidade de Editais Disponibilizados	20.109	21.000	4%

A estatística que indica a quantidade de acessos mostra que o uso da modalidade de pregão eletrônico aumentou significativamente com as facilidades do Comprasnet. Houve aumento, também, na quantidade de editais disponibilizados pelos órgãos governamentais da esfera federal.

REDE GOVERNO - A Rede Governo é a porta de entrada para as páginas oficiais de serviços públicos disponibilizadas na Internet. O sítio www.redegoverno.gov.br é

dividido em duas grandes áreas: serviços e informações. A primeira disponibiliza acesso direto a mais de 700 serviços interativos. A segunda parte garante acesso a 4.200 sítios com informações organizadas em grandes temas: Agricultura, Meio Ambiente, Tecnologia, Cultura, Educação, Finanças, Saúde, etc. O objetivo do Portal é colocar os serviços e informações públicas ao alcance do cidadão, de forma rápida e segura. Ali também estão reunidas as informações que o cidadão precisa sobre o funcionamento do Governo Federal e respostas para questões práticas do dia-a-dia. Mais do que reunir links, o Portal estabelece requisitos de performance para que um sítio de órgão público seja disponibilizado. Fazem parte das exigências o respeito aos conceitos de funcionalidade, conforto e segurança aos usuários, que devem ser traduzidos em providências práticas como funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilização de correio eletrônico com a função de ouvidoria eletrônica e uma política rigorosa de proteção à segurança das informações.

DIRETÓRIO E MENSAGERIA - É disponibilizado um serviço de mensageria eletrônica, com características adequadas à troca de mensagens e documentos, dentro do governo e com a sociedade, que oferece ganhos significativos em transparência, produtividade, agilidade e economicidade.

INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS (PROCOLO) - Ferramenta que permite integrar, através de base única, todos os sistemas de protocolo do Governo Federal.

INVENTÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - Sistema em plataforma WEB que permite ao Ministério do Planejamento realizar inventários de hardware, software e redes locais e práticas de gestão e segurança utilizadas pelos órgãos da Administração Pública Federal.

SCDP – Sistema de Controle de Diárias e Passagens - Sistema que permite ao Ministério do Planejamento operacionalizar rotinas de proposta, concessão e controle de diárias e passagens.

DIRF-GOV – Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte por Órgãos do Governo Federal - 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 Integrado de Administração Financeira - SIAFI e do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE.

• SECRETARIA DE PATRIMÔNIO DA UNIÃO - SPU

SIAPA – Sistema Integrado de Administração Patrimonial da União - Sistema para apoio à administração do patrimônio imobiliário da União, dos seus imóveis dominiais e para estabelecer a padronização nas atividades operacionais executadas pelas Gerências Regionais de Patrimônio da União.

SPIUnet – Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União - Sistema para apoio à administração do patrimônio imobiliário da União, dos seus imóveis de uso especial e para integrar os procedimentos da SPU, reduzindo o uso de recursos pela atuação integrada com o SIAFI, permitindo a atualização do balanço patrimonial imobiliário de forma automática.

SSD/SPU - Sistema de Suporte à Decisão da Secretaria do Patrimônio da União - Consiste em um serviço baseado em tecnologia de Datawarehouse, que integra e organiza os dados do SIAPA e SPIUnet, disponibilizando-os para consulta em ferramenta cliente-servidor ou WEB. Os assuntos disponíveis para análise são:

imóvel, utilização, responsável, débito, crédito, parcelamento, planta genérica de valores, notificação de devedores e histórico das transações.

SIF – Sistema de Imóveis Funcionais – que consiste em uma ferramenta de apoio à administração do Patrimônio imobiliário da União, dos seus imóveis funcionais, que tem por objetivo gerenciar o uso dos imóveis funcionais da União e controlar taxas de ocupação decorrentes de consignações, boletos bancários e faturas.

WEBSITE SPU – Página na internet (www.spu.planejamento.gov.br) que disponibiliza balcão virtual permitindo ao cidadão interessado no patrimônio da união consultar dados cadastrais do imóvel, dados financeiros do imóvel, dados de parcelamento. Permite, também, a emissão de DARF para recolhimento da taxa de ocupação ou foro e a atualização de endereço especial para correspondência, além da emissão e validação das certidões negativa de débitos, de inteiro teor e de situação de ocupação/aforamento.

ACESSO À REDE MULTISERVIÇOS DO SERPRO – Compreende a disponibilização de acesso aos serviços internet para publicação de informações públicas ou restritas de interesse da SPU, ao acesso à rede mundial de comunicação, acesso aos sistemas estruturadores baseados em qualquer plataforma e acesso a redes externas. Disponibiliza, também, os acessos na modalidade acesso discado seguro.

CORREIO ELETRÔNICO – Permite a troca de mensagens entre os usuários das Gerências Regionais do Patrimônio da União com disponibilização de caixas de correio protegidas por rotinas de segurança, backup e restauração.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA – MANUTENÇÃO DE HARDWARE – Compreende atividades de sanar falhas nos equipamentos que os impeçam de funcionar adequadamente e afetem ou interrompam o acesso aos sistemas de informação.

ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – Corresponde ao conjunto de atividades necessárias à operacionalidade de ambientes de redes locais localizadas nas Gerências Regionais do Patrimônio da União e de seus postos avançados garantindo a disponibilidade dos serviços e integração com outras redes.

PRINCIPAIS OTIMIZAÇÕES REALIZADAS NOS APLICATIVOS DA SPU EM 2003

- ✓ Inscrição eletrônica na Dívida Ativa da União;
- ✓ Inclusão de novos regimes de empreendimentos sociais no SPIUnet;
- ✓ Implementação do módulo financeiro do SPIUnet;
- ✓ Implementações no SIF para melhoria da gestão de imóveis funcionais;
- ✓ Integração do SIAPA com o COMPROT e com o CPROD para os processos de inscrição na Dívida Ativa da União;
- ✓ Implementação da Ficha de Cálculo de Laudêmio na intranet;
- ✓ Implementação da emissão de certidões na intranet e na internet; e
- ✓ Consolidação do SSD como ferramenta de obtenção de informações para apoio à decisão.

• SECRETARIA DE GESTÃO - SEGES

SIORG – Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal - Objetiva tratar as informações sobre as estruturas, competências, finalidades, jurisdição, histórico legal e titulares dos órgãos da Administração Pública 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.

- **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – SPOA**

VPN – Virtual Private Network - Trata-se de um serviço de proteção e gestão da rede local do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP através de uma VPN envolvendo equipamentos e circuitos.

- **FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP**

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE TI - Prestação de serviços no segmento de administração de ambiente de tecnologia da informação – TI, compreendendo a administração da rede local, atendimento técnico a usuários de serviços de TI, elaboração de projeto, acompanhamento e homologação da revisão de melhorias na infra-estrutura da rede e consultoria para a reestruturação do ambiente de TI.

Superintendência de Relacionamento com Clientes – Ministério da Fazenda – SUNMF

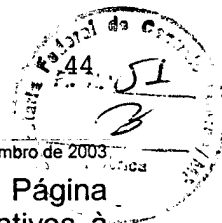
A SUNMF é responsável pelo atendimento a todos os órgãos do Ministério da Fazenda, exceto a SRF e STN. São clientes da SUNMF:

- Gabinete do Ministro da Fazenda - (GMF)
- Secretaria Executiva - (SE)
- Unidade de Coordenação dos Programas - (UCP)
- Ouvidoria
- Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - (SPOA)
 - o Coordenação Geral de Informática - (COGIN)
 - o Coordenação Geral de Recursos Logísticos - (COGRL)
 - o Coordenação Geral de Recursos Humanos - (COGRH)
 - o Gerências Regionais de Administração - (GRA)
- Conselho de Controle de Atividades Financeiras - (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

PARLA - Sistema de Acompanhamento Parlamentar do MF - Gestor: Gabinete do Ministro da Fazenda. Sistema que apóia as atividades de assessoria parlamentar quanto ao acompanhamento sistemático de projetos de lei de interesse do MF que tramitam no Congresso Nacional. O sistema permite que as matérias estejam centralizadas e organizadas com acesso ágil de seguro.

SIGAB - Sistema Integrado do Gabinete do Ministro da Fazenda - Gestor: Gabinete do Ministro da Fazenda. Sistema que permite o acompanhamento e gerenciamento dos compromissos do Sr. Ministro da Fazenda compreendendo solicitação, confirmação e cancelamento de reuniões e eventos diversos. Destaca-se a facilidade de impressão da agenda diária, mensal ou semanal dos compromissos confirmados.



Sítio do Ministério da Fazenda - Gestor: Gabinete do Ministro da Fazenda. Página disponibilizada na Internet por meio da qual são publicados assuntos relativos à 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.

Sistema FAZENDANET – Página desenvolvida em plataforma WEB, residente no ambiente Intranet, para atender ao Ministério da Fazenda, hospedando os seguintes serviços:

- Informações institucionais, informações diversas de recursos humanos e de serviços WEB;
- Resenha Eletrônica; e
- Link para a página da SPOA.

Sistema de Resenha Eletrônica – Aplicação destinada à coleta, divulgação e consultas diárias das notícias ou matérias referentes à economia nacional e internacional e outras diversas que envolvem o Ministério da Fazenda, disponibilizados através da Intranet. O sistema foi desenvolvido para substituir as enormes pilhas de impressos acumuladas sobre as mesas dos servidores e dirigentes. Tem como usuários Secretários, Assessores Especiais, Chefes de Gabinete e servidores indicados, tanto do Ministério da Fazenda quanto dos demais órgãos do Governo.

OUIDORIA – MF - Gestor Ouvidoria do MF - A solução automatiza o funcionamento da Ouvidoria do MF, possibilitando o acesso público via Internet para o registro de denúncias, reclamações sugestões e elogios, permitindo a sua distribuição para o Ouvidor mais próximo do órgão competente para o tratamento e resposta ao cidadão. O sistema apresenta ainda informações gerenciais para o Ouvidor Geral e Ouvidores dos órgãos singulares do MF.

Rede Corporativa das Gerências Regionais do MF - Gestor: SPOA. Serviço que 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.

COMPROT - Sistema de Comunicação e Protocolo do MF - Gestor: COGRL/SPOA. Sistema que tem por finalidade registrar, controlar e gerenciar processos e documentos produzidos e recebidos pelo Ministério da Fazenda. Esse serviço agiliza e apóia 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 por meio do qual se tornou mais ágil o acesso às informações sobre a localização de processos e documentos pelos cidadãos. Permite ainda que o cidadão, cadastrando-se no sistema, receba via web informações sobre a situação dos processos de seu interesse evitando seu deslocamento até o órgão público. Além disso, permite o cadastramento on-line de novos processos pelos usuários do Comprot utilizando-se da rede web, eliminando a emissão e distribuição de etiquetas pelo SERPRO.

Correio Eletrônico Unificado do Ministério da Fazenda - Gestor: SPOA. Sistema de comunicação eletrônica do Ministério da Fazenda, que abrange serviços de mensageria, workflow e workgroup, disponibilizados na Intranet e Internet, permitindo conexão com os ambientes internos e externos.

SIADS – Sistema Integrado de Administração de Serviços – O Sistema tem por objetivo gerir, acompanhar e controlar todos os níveis de trabalhos operacionais e gerenciais na área de serviços gerais do Ministério da Fazenda, facilitando por meio de sua integração com o SIASG e SIAFI, a vinculação das gestões administrativa, orçamentária e financeira.

CST – Sistema de Cooperação e Soluções Técnicas – Sistema que compartilha conhecimentos técnicos entre as Unidades Federativas que compõem o Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal, consiste no armazenamento e publicação de informações.

SISCOAF - Sistema de Controle de Atividades Financeiras - Gestor: COAF. Sistema voltado para o controle do ilícito financeiro. Foi desenvolvido para atender a Lei 9.613 que trata do combate a lavagem de dinheiro. Disponibilizado em ambiente Web 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.

SIGIN - Sistema de Gestão de Indicadores Econômicos - Aplicação disponibilizada na internet e intranet, para apoiar a SEAE (Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda) no cumprimento da sua missão institucional de acompanhar os preços da economia; de subsidiar decisões em matéria de reajuste e de tarifas públicas; de apreciar atos de concentração entre empresas e de reprimir condutas anticoncorrenciais.

SIGEP – Sistema de Gestão de Projetos ESAF - Gestor: Escola Superior de Administração Fazendária. A solução automatiza as atividades de Gerenciamento das atividades de Planejamento, Acompanhamento e Controle de Projetos na ESAF, entendendo-se como Projeto toda a contratação de recursos da Escola demandado por seus clientes.

Educação à Distância ESAF - Gestor: Escola Superior de Administração Fazendária. Serviço de disponibilização de infra-estrutura de hardware e software necessária à realização de cursos à distância por meio da Internet, compreendendo a construção da escola e dos seus atributos, o armazenamento e a disponibilização em ambiente Web do conteúdo dos cursos.

SISFIN – Sistema de Informações Financeiras da ESAF - Gestor: Escola Superior de Administração Fazendária. A solução possibilita o registro, o acompanhamento e o controle do pagamento de colaboradores (instrutores), pagamento de diárias e passagens da ESAF.

Sítio PCN - Serviço disponibilizado na Internet para divulgação das atividades dos Pontos de Contado Nacional - PCN na promoção da eficácia das Diretrizes da OCDE (Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico)

Superintendência de Relacionamento com Clientes – Sistemas Processuais – SUNSP

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 voltadas para o contencioso da União.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Projeto Integrado da Dívida Ativa. Composto por um conjunto de sistemas que permite a PGFN realizar, em tempo real e em nível nacional, a gestão dos serviços de Apuração, Inscrição e Execução da Dívida Ativa da União, e da Recuperação dos Créditos Fiscais e Tributários decorrentes. Atualmente, os valores inscritos em Dívida Ativa da União situam-se em R\$ 198 bilhões e os créditos acumulados, já arrecadados até dezembro de 2003, somam R\$ 910 milhões.

Projeto Defesa da Fazenda Nacional. Conjunto de módulos que permite a 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 dezembro de 2003, pela conversão dos depósitos judiciais em renda da União, já somam R\$ 8,76 bilhões.

Integração e Administração de Ambientes Descentralizados e Serviço de Mensageria. Consiste no provimento, operação e gerenciamento de uma Rede de Longa Distância (WAN), residente na Intranet SERPRO, para a conexão de Redes Locais da AGU e suas Projeções e também da PGFN, bem como do serviço de mensageria.

Sistema de Ouvidoria. 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. 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.

Sistema de Pagamento On-Line da Dívida Ativa da União. O SISPAGON integra em um fluxo único e on-line o processo de transferência eletrônica de fundos para a Arrecadação e Recuperação de Créditos Fiscais e Tributários, por meio da integração dos sistemas dos Órgãos vinculados e intervenientes, quais sejam: Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN/MF, Secretaria da Receita Federal - SRF/MF, Secretaria do Tesouro Nacional - STN/MF, Banco Central do Brasil - BACEN/MF, Banco do Brasil e o Serviço Federal de Processamento de Dados.

O SISPAGON permite ao devedor a regularização de sua situação fiscal de qualquer lugar do mundo, mediante consulta e pagamento das suas dívidas inscritas por meio de conexão simultânea com a rede bancária arrecadadora e mantenedora de sua conta corrente onde será efetuado o débito automático.

A partir da realização do pagamento, concretiza-se a baixa imediata do débito, mediante as transações on-line ocorridas entre os sistemas dos Órgãos intervenientes, possibilitando a emissão imediata da Certidão Negativa quanto à Dívida Ativa da União, no caso de liquidação integral da dívida.



Atualmente o SISPAGON está integrado apenas com o Banco do Brasil, podendo ser acrescido de novos bancos conseqüentemente a entendimentos com a PGN.

Serviços de Certificação Digital. 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. 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.

Superintendência de Relacionamento com Clientes – Serviços Especiais – SUNSE

O mercado de atuação da SUNSE abrange setores do Governo Federal vinculados às áreas de Trânsito, Trabalho, Financeira e Contábil, Social, Colonização e Reforma Agrária, Cartorial e Bancária e auditoria do Governo Federal.

PRINCIPAIS CLIENTES

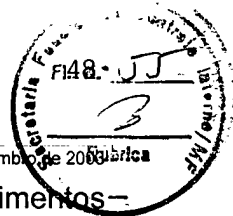
- Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN/ MIN. CIDADES
- Departamento de Polícia Rodoviária Federal – DPRF/MJ
- Ministério do Trabalho e Emprego – MTE
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA
- Controladoria-Geral da União - CGU/PR
- Comando do Exército
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA
- Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar – MESA

PRINCIPAIS SERVIÇOS

DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO – DENATRAN

Registro Nacional de Veículos Automotores – RENAVAL - Mantém registros da frota nacional de veículos, ocorrências de roubos e furtos, alterações de propriedade dos veículos e transferências entre os Estados da Federação. Efetua o pré-cadastro de todos os veículos produzidos pela indústria automobilística brasileira, bem como dos importados, a fim de garantir sua procedência permitindo obter dados sobre a comercialização de veículos novos e usados em nível federal, estadual e municipal. O sistema contribui com as ações de intensificação do combate ao roubo e ao furto de veículos, além da simplificação do processo de transferência entre os Estados. O RENAVAL possibilita o acesso simultâneo de até 500 usuários. Em dezembro foram contabilizados 11.207.079 acessos à base do Sistema, sendo que a quantidade de registros até dezembro é da ordem de 37.877.079 veículos.

Registro Nacional de Carteiras de Habilitação – RENACH - Mantém o Registro Nacional de Condutores permitindo a transferência on-line de todas as carteiras



nacionais de habilitação - CNH entre os Estados da Federação. Gera 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. O RENACH possibilita o acesso simultâneo de até 500 usuários. Em dezembro foram contabilizados 5.815.929 acessos à base do Sistema, sendo que a quantidade de registros até dezembro é da ordem de 33.938.303 carteiras de habilitação.

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL - DPRF

Sistema de Multas – Multas/DPRF - Permite o lançamento, tratamento e registro do pagamento das multas de trânsito com a utilização de informações dos Sistemas RENAVAM e dos DETRANS. O Sistema de Multas-Hide permite a troca de dados das multas de trânsito, através de arquivos entre os DETRANS e SPRF, a partir do Sistema de Multas.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO - MTE

Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT - Possibilita o planejamento e acompanhamento da fiscalização do trabalho em todas as suas atividades permitindo o controle em nível regional e centralizado de todas as rotinas e procedimentos adotados pelo corpo fiscal, principalmente quanto à produtividade individual e global.

Sistema Relação Anual de Informações Sociais – RAIS - Visa suprir as necessidades de controle, estatística e informações das entidades governamentais sobre empregadores e empregados, apresentando-se como um instrumento indispensável para atender às necessidades da legislação da nacionalização do trabalho; de controle dos registros do FGTS; dos sistemas de arrecadação e de concessão de benefícios previdenciários; de estudos técnicos de natureza estatística e atuarial e de identificação do trabalhador com direito ao abono salarial PIS/PASEP. Em 2003 (ano-base 2002) foram registrados no Sistema 6.383.777 Estabelecimentos e 43.132.313 vínculos.

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA

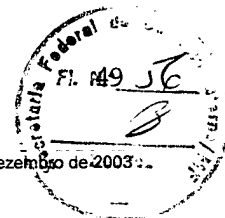
Sistema de Informações Rurais – SIR - Sistema que trata e mantém atualizados os registros das propriedades rurais brasileiras nos aspectos literal e gráfico.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU

Sistema de Planejamento de Acompanhamento das Atividades – ATIVA - 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 Gratificação de Desempenho e Produtividade – GDP.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Manutenção da rede corporativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANSNET) e disponibilização de solução para utilização da Rede Nacional da ANS visando integração de suas Unidades para transporte de dados, voz e imagem e serviços de certificação digital.



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES EM 2003

Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN

Registro Nacional de Infração de Trânsito - RENAINF – Implantação de sistema concebido para registrar, a nível nacional, as infrações de trânsito e suas ocorrências, otimizando a obtenção dos dados de veículos autuados e de seus proprietários e garantindo a integração das entidades envolvidas, criando condições para se diminuir a impunidade das infrações de trânsito. O Sistema viabiliza ainda, a indicação de pontuação aos infratores de trânsito e fornece dados que subsidiam o DENATRAN na sua missão de regulamentar e garantir a segurança de trânsito.

MINISTÉRIO EXTRAORDINÁRIO DE SEGURANÇA ALIMENTAR – MESA

Sistema de Apoio ao Call-Center do Programa Fome Zero - O SERPRO apóia o Programa Fome Zero desde seu início, integrando o consórcio formado para operação do Call-Center do qual fazem parte outras cinco empresas. O SERPRO hospeda a aplicação e o banco de dados, ficando o ambiente disponível sete dias por semana das 07:00 às 21:00 horas, fornecendo ainda, relatórios estatísticos diários e mensais, com dados da utilização do aplicativo. Além dos equipamentos, são fornecidos apoios de suporte e banco de dados para a manutenção de versões e apurações especiais.

SÍTIO do Programa Fome Zero - O sítio www.fomezero.gov.br é hospedado pelo SERPRO em regime de disponibilidade 24 horas, 7 dias por semana.

Sistema INFOMESA - Fornece informações de acompanhamento das ações estruturadoras e assistencialistas da Secretaria-Executiva da Comunidade Solidária encontrando-se, atualmente, em fase de reestruturação. Deverá englobar as atividades dos vários programas ligados ao MESA, tais como Bolsa-Família, Cartão Alimentação, entre outros

Certificação Digital - Em 2003 foram intensificadas as negociações para expansão da emissão de certificados digitais (ACSERPRO e ACSERPRO-SRF) junto a diversos segmentos de mercado, dentre os quais pode-se destacar Cartórios, Governos Estaduais, Agências Reguladoras (ANATEL e ANEEL), Ministérios (MRE e MD), Poder Legislativo (Senado Federal e Câmara Federal), além de empresas com CORREIOS, DATABRAS e Bancos.

Exército Brasileiro - Ampliação da rede EB-NET do Exército Brasileiro, permitindo a utilização de voz e videoconferência.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA - Ampliação da Rede – ANVISA com conseqüente aumento de pontos interligados e aumento de velocidade. Atualmente a Rede da Agência está presente em aeroportos, portos e fronteiras, permitindo maior eficácia no controle de medicamentos e de alimentos.

Fundo Nacional do Meio-Ambiente – FNMA - Desenvolvimento do sistema Faça@Projeto, com vistas a padronizar os procedimentos de elaboração e análise de projetos de financiamento de atividades que beneficiem o meio-ambiente, disponibilizado a pesquisadores e organizações não governamentais através do sítio do FNMA.



Estatísticas de uso dos serviços

Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN

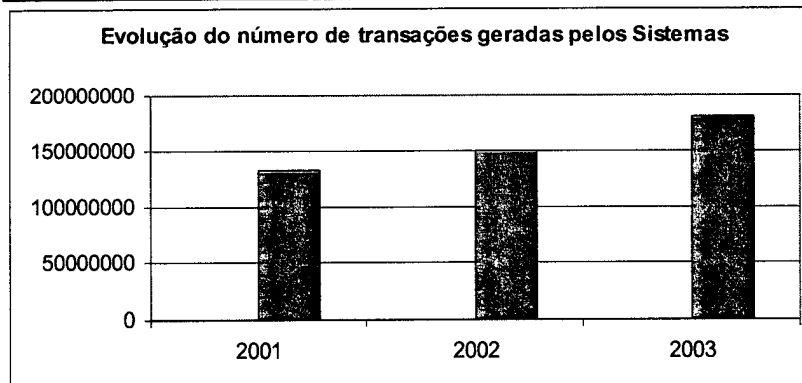
EVENTOS (ano 2003)	RENAVAM	RENACH
Acessos simultâneos	500	500
Acesso à Base	11.207.079	5.815.929
Qtde. Registros	* 37.877.079	** 33.938.303

(*) Veículos. (**) CNH's.

Evolução do Volume de Transações Geradas pelos Sistemas

RENAVAM e RENACH	Qtde Transações	Varição Per centual s/ ano anterior
2001	131.926.694	
2002	148.918.269	12,9%
2003	181.089.285	21,6%

Evolução do número de transações geradas pelos Sistemas



A tabela e gráfico anteriores mostram uma significativa aceleração do volume de transações operadas pelos sistemas RENACH / RENAVAN.

Por sua vez, o processo de entrega da RAIS demonstra, nos últimos 3 anos, a modernização com o abandono do uso de papel e dos disquetes e a quase exclusividade da utilização da Internet foi consolidada.

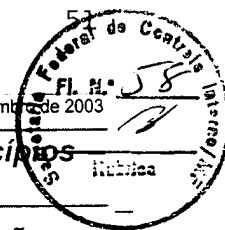
Evolução da entrega de RAIS por mídia utilizada (Registros)

Exercício	PAPEL	FITAMAG.	DISQUETES	INTERNET	Total
1993	14.543.296	10.467.926	8.014.450		33.027.665
1994	10.546.452	9.734.794	10.926.169		31.209.409
1995	6.224.353	7.476.669	20.319.953		34.022.970
1996	5.119.863	6.183.627	25.096.877		36.402.363
1997	3.348.963	4.769.194	27.322.933		35.443.087
1998	1.948.588	3.854.678	27.048.985	2.564.490	35.418.739
1999	1.062.364	3.555.974	25.240.243	5.985.690	35.846.270
2000	82.850	2.511.091	17.139.832	17.446.943	37.182.716
2001	-	2.599.077	15.400.068	24.372.137	42.373.283
2002	-	1.821.323	12.236.775	31.525.068	45.585.168
2003	-	2.033.954	-	47.482.136	49.518.093

No que se relaciona a desempenho empresarial, em 2003, a Unidade obteve os seguintes resultados:

Evolução da Receita Operacional

Exercícios: 2001	R\$ 57 milhões
2002	R\$ 67 milhões
2003	R\$ 76 milhões



Superintendência de Relacionamento com Clientes – Estados e Municípios SUNEM

A SUNEM tem como finalidade fornecer soluções de tecnologia de informação aos Estados e Municípios. Com o objetivo de propiciar a modernização do processo de gestão orçamentária, financeira e patrimonial, a SUNEM ampliou sua atuação desenvolvendo o pacote “Solução Fiscal Completa” para oferecer ao mercado soluções integradas, que poderão proporcionar eficiência administrativa e eficácia na gestão da receita e dos gastos, com equilíbrio fiscal.

PRINCIPAIS CLIENTES:

- **Esfera Federal:**

Cliente: UCP – Unidade de Coordenação dos Programas PNAFE e PNAFM do Ministério da Fazenda.

Usuários: Secretaria Executiva da Fazenda e Coordenação da UCP – Estados e Municípios Brasileiros que são beneficiários dos Programas PNAFE e PNAFM de empréstimos do BID.

- **Esfera Estadual:**

Governo dos Estados de: Alagoas, Amapá, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, São Paulo e Tocantins.

- **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, apóia 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.** Desenvolvido com base 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.** Apóia o 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 (Datawarehouse), 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 recebendo 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.

Atividades em 2003

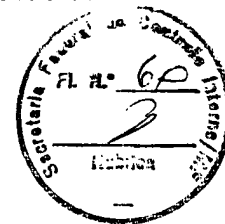
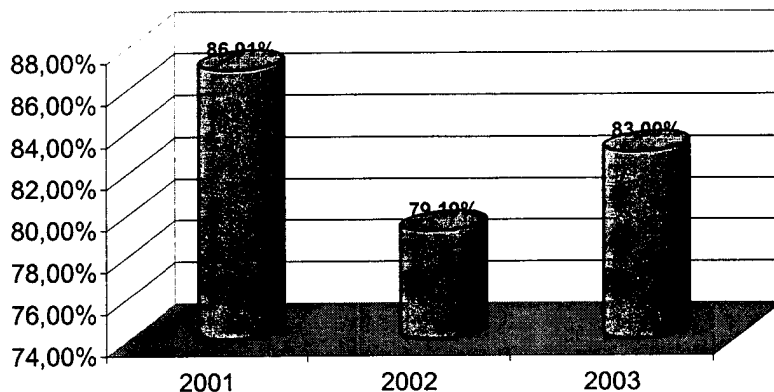
Produto	Melhorias / Inovações
SIAFEM	- Implantada Relação de Ordens Bancárias Externas nos clientes ES, MA e PE.
SIPLAN	<ul style="list-style-type: none"> • Implantada a nova versão do processo automático de descentralização e suplementação de créditos orçamentários no Maranhão, integrado aos sistemas de Planejamento (SIPLAN) e Execução Orçamentária, Financeira e Patrimonial (SIAFEM). • Venda do sistema ao cliente Governo do Estado do Espírito Santo
SAFE	<ul style="list-style-type: none"> • DOAR – Demonstrativo de Origens e Aplicações de Recursos . • INVPROG – Demonstrativo de Investimentos no Projeto. • ORCEXEC – Execução Orçamentária do Programa.
SISPPA	• 2003 - Venda do sistema ao Governo do Estado do Espírito Santo

Demonstrativo de Demandas 2003

DEMANDAS		TOTAL NÃO ATENDIDAS	PERCENTUAL ATENDIDAS	PERCENTUAL NÃO ATENDIDAS
SOLICITADAS	ATENDIDAS			
521	434	87	83%	17%

Fonte: Sistema de Demandas

Demandas Atendidas



Superintendência de Relacionamento com Clientes – Novos Negócios - SUNNE

A SUNNE tem por finalidade atender a Presidência da República e o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação ITI/PR e efetuar a prospecção de novos clientes e novos negócios para a Empresa.

PRINCIPAIS SERVIÇOS E CLIENTES

AUTORIDADE CERTIFICADORA - PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - Constituição e Operacionalização de uma Autoridade Certificadora – AC, nas dependências da Contratada, concernente ao aparato físico e lógico, bem como de recursos humanos, necessários à gestão e a emissão de certificados digitais, de acordo com as especificações estabelecidas pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP – Brasil.

SISTEMA ICONE - PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - Prestação de serviços relacionados ao Sistema ICONE - Informações, Controle e Estratégia, de integração de dados, implementado na tecnologia de Datawarehouse.

REDE COMUNICAÇÃO DE DADOS - PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - Serviços disponibilização da Rede SERPRO visando possibilitar acesso contínuo e on-line a dados das bases autorizadas pelos respectivos gestores.

SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES PARLAMENTARES - SAAP/PR - Serviços referentes à gestão operacional do SAAP - Sistema de Acompanhamento das Ações Parlamentares.

HOSPEDAGEM DA AC RAIZ – ITI/PR - Serviços de alocação física e lógica, nas dependências da Contratada, bem como de operação de sistemas computacionais e suporte, necessários ao desempenho, pela Contratante, das suas atividades de Autoridade Certificadora Raiz - AC -Raiz, de acordo com as especificações estabelecidas pela Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP - Brasil, instituída pela MP No. 2.200, de 28 de julho de 2001, com sua última edição em 24 de agosto de 2001.

RADIODIFUSÃO COMUNITÁRIA: Serviços de desenvolvimento e produção do sistema Radiodifusão Comunitária - RADICOM, para o ambiente Internet, em conformidade com as definições e especificações.



SÍTIO INCLUSÃO DIGITAL DO PROJETO GOVERNO ELETRÔNICO – GESAC

Serviços de desenvolvimento e produção do Sítio Inclusão Digital do Projeto Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão - GESAC.

SÍTIO COLABORAR – ITI/PR - Serviços de desenvolvimento e produção do Sítio Colaborar.

SÍTIO INTERAGIR – ITI/PR - Serviços de desenvolvimento e produção do Sítio Interagir.

PORTAL SOFTWARE LIVRE – ITI/PR - Serviços de desenvolvimento e produção do Portal Software Livre.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS PROSPECÇÕES REALIZADAS PELA SUNNE

Cliente	SERVIÇO	Situação
Banco do Brasil - BB	Gerenciamento, Help-Desk, segurança e desenvolvimento de portais para o projeto da rede de comunicação do BB.	Concorrência vencida pela Embratel e Telefônica.
Caixa Econômica Federal - CEF	Estabelecimento de contrato para prestação de serviços de informação e informática.	Solicitado parecer da COJUR sobre possibilidade de contratação direta.
Casa da Moeda	Identidade e Passaporte Unico	Em exame pelo Cliente
Dep.Nac.Infra-estrutura de Transportes - DNIT	Proposta de Rede de Comunicação de Dados e Voz	Em exame pelo Cliente
Dep.Nac.Infra-estrutura de Transportes - DNIT	Prestação de Serviços de Desenvolvimento e produção de sistemas de informação.	Em exame pelo Cliente
Departamento de Polícia Federal DPF	Sistema de Controle de Processos de Empresas de Vigilância Privada	Projeto de GED. Estimativa de R\$ 1.040.000,00
Instituto Brasileiro de Turismo EMBRATUR	Sendo prospectado com o cliente serviço de Ensino a Distância e Sistema de Cadastro Nacional de Turistas.	Em exame pelo Cliente
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI/PR	Desenvolvimento, para o ITI, dos Sítios: 1) Colaborar; 2) Software Livre; e 3) Portal de colaboração (twiki).	Contrato Celebrado
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI/PR	Prestação de Serviços de Informação e Informática para o ITI.	Sendo elaborado o contrato com a participação do cliente.
Ministério da Ação Social – MAS	Cadastro Social Unico - Integração dos Cadastros Sociais do Governo.	O GT conta com a participação de 3 técnicos do SERPRO
Ministério da Educação - MEC	IP/TV para videoconferência em multicast.	Projeto sendo elaborado pela SUPRE. Previsão de entrega 02/02/2004.
Ministério das Comunicações - MC	Sítio Inclusão Digital - GESAC	Contrato Celebrado
Ministério das Comunicações - MC	Rede de Comunicação de Dados	Em exame pelo Cliente
Ministério das Comunicações - MC	Sistema de Controle de Radio-Difusão	Contrato Celebrado
Ministério do Turismo - Mtur	Prestação dos seguintes serviços: Desenvolvimento e produção de sistemas de informação; Rede de Comunicação de Longa Distância; Correio Eletrônico; e Consultoria para elaboração de licitações e demais assuntos de TI.	Proposta Comercial encaminhada ao Cliente. Negociando níveis de serviço.
Presidência da República - PR	Hospedagem do Sítio SIPAM. (Sistema de Proteção da Amazônia)	Proposta comercial sendo elaborada.
Presidência da República - PR	Desenvolvimento de sistemas para atender a secretaria geral da presidência	Em exame pelo Cliente.
Presidência da República - PR	Acesso a Rede SERPRO	Contrato vigente
Secr. Esp. de Direitos Humanos SEDH/PR	Central de Atendimento para denúncias de Direitos Humanos para SEDH	Em exame pelo Cliente.
Ministério da Ciência e Tecnologia	Serviço de Acesso aos Sistemas Estruturadores do Governo Federal	Contrato vigente
Ministério da Ciência e Tecnologia	Serviço de Backup de DATA CENTER	Em exame pelo Cliente.
Cia de Desenvolvimento do Vale do São Francisco - CODEVASF	Serviço de Acesso a Rede SERPRO.	Em exame pelo Cliente.
Cia de Desenvolvimento do Vale do São Francisco - CODEVASF	Conversão do sítio institucional para software livre.	Em exame pelo Cliente
Ministério da Justiça	Proposta para melhorias do sistema de controle de tráfego internacional.	O GT conta com participação de técnicos do SERPRO
Ministério da Justiça	Proposta de implementação do Passaporte Digital	O GT conta com participação de técnicos do SERPRO.

IRB	Certificação digital, Data Center e desenvolvimento de sistemas.	Em exame pelo cliente.
PRODASEN	Certificação digital, Backup de Data Center, desenvolvimento de sistemas e ensino a distância.	Em exame pelo cliente.

Esses dados demonstram o acerto da criação de uma nova Unidade para prospectar novos mercados.



1.6.2. Resultados das Unidades de Produtos e Serviços

Superintendência de Produtos e Serviços – Centro de Dados - SUPCD

A SUPCD é responsável pela prestação de serviços abrangendo: processamento de aplicações – em lote e em tempo real - e acesso a bancos de dados; armazenamento de dados, hospedagem e suporte técnico a servidores e serviços Internet.

Os servidores que o SERPRO oferece a seus clientes estão representados por um expressivo conjunto de máquinas multiplataforma (Mainframe e Plataforma Baixa).

Vale destacar que a capacidade de produção e os níveis de serviço ofertados pelos Centros de Dados do SERPRO contam com salas-cofre equipadas com sistemas elétricos e de refrigeração redundantes e controle de acesso físico, recursos de segurança de aplicações e de acesso à Rede SERPRO, recursos de segurança preventiva com monitoramento e tratamento de tentativas de ataque e outros que permitem a oferta de altos níveis de segurança, disponibilidade e desempenho.

A partir de outubro/2003, o SERPRO intensificou as iniciativas no sentido de alinhar seus processos às práticas do mercado de Internet Data Center - IDC, o que se retratou com a nova configuração da SUPCD, bem como intensificou o processo de implantação do modelo de gestão da produção estruturado de acordo com as disciplinas de gerenciamento: Gerência de Configuração, de Problemas, de Mudanças e de Desempenho.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

HOSPEDAGEM DE APLICAÇÕES (HOSTING)

Hospedagem de aplicações (sistemas de informação) dos clientes nos servidores do SERPRO (Mainframe e Plataforma Baixa).

Principais Sistemas Hospedados no SERPRO:

- **Brasília:** SIAFI, SIAPE, RECEITANET, SIADS, SIASG, SITAF, SINAL, SIPE;
- **São Paulo:** SINCOR, COMPROT, CGC, CPF, CIDA, IRPF, FGTS, SISCOM, GERITR, SISCOMEX e RENAVAL.

HOSPEDAGEM DE SÍTIOS INTERNET E APLICAÇÕES WEB (WEB HOSTING)

Hospedagem de sites Internet (Publicação Internet) e aplicações WEB nos servidores do SERPRO com níveis de serviços que asseguram altos graus de disponibilidade, desempenho e segurança, tais como:

- Capacidade de processamento 24h/7dias;
- Segurança de aplicações;
- Gerenciamento 24h/7dias;
- Hospedagem e processamento multiplataforma:
 - Mainframe: **OS/390**
 - Plataforma baixa: **WINDOWS; UNIX e LINUX;**
- Utilização das técnicas de **clusterização e balanceamento;**
- Segurança (Firewall e IDS – Intrusion Detection System);
- Firewall em alta disponibilidade e balanceamento de carga.



ARMAZENAMENTO DE DADOS

Serviço de armazenamento de bases de dados e sistemas de arquivos, em disco e fita, com infra-estrutura de sistema de gerenciamento de dispositivos de armazenagem e utilização da tecnologia SAN - Storage Area Network.

O serviço de armazenamento é fornecido nas seguintes modalidades:

- ⇒ **Armazenamento de alta performance:** Repositório de dados com acesso direto para leitura e gravação com reduzidos tempos de acesso;
- ⇒ **Armazenamento Nearline:** Repositório de dados com acesso direto para leitura e gravação que não prioriza performance;
- ⇒ **Espelhamento:** Repositório de dados com acesso direto para leitura e gravação com geração automática de cópia de segurança para substituição tempestiva em caso de contingência.

HOSPEDAGEM DE SERVIDORES (HOUSING)

Hospedagem de servidores no SERPRO, com oferta de serviços de alta qualidade e segurança, com possibilidade de atendimento sob medida de acordo com as necessidades dos clientes, tais como:

Opções de contratação:

- Segurança de aplicações e acesso Internet;
- Gerenciamento 24h/7dias ou inferior;
- Segurança (Firewall e IDS);
- Firewall em alta disponibilidade e balanceamento de carga.

SERVIÇO INTERNET

O Serviço Internet tem a seguinte configuração:

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.

Acesso Corporativo: é o provimento de acesso à Rede Mundial de Computadores – Internet para todas as estações de trabalho conectadas a uma determinada rede local do Cliente que não esteja ligada à Rede SERPRO de Comunicação.

Os serviços providos pela SUPCD possuem características que garantem segurança das aplicações e de acesso à Rede que incluem:

Monitoração de sítio tronco Internet:

- Atendimento 24h/7d;
- Detecção e Solução de incidente;
- Assistência;
- Erradicação;
- Recuperação;
- Auditoria.

Análise de vulnerabilidade

- Levantamento de vulnerabilidade de servidores e estações;
- Análise e tratamento de tentativas de invasão.

58
65
Secretaria Federal de
Desenvolvimento
Tecnológico

PORTE E DESEMPENHO DOS CENTROS DE DADOS DO SERPRO:

Indicadores Operacionais:	2002	2003
Disponibilidade de Ambientes	99,95%	99,99%
Quantidade de Job's executados	3.825.650	4.411.099
Percentual de serviços entregue no prazo	99,64%	97,55%
Evolução da capacidade instalada da SUPCD - Plataforma Mainframe	4561 MIPS	3.895 MIPS
Quantidade de Servidores administrados pela SUPCD - Plataforma Baixa	218	289
Evolução da Capacidade de Storage	23.000GB	24.720 GB
Quantidade de Banco de Dados – Plataforma Baixa	202	338
Número de Websites Administrados – Plataforma Baixa	91	152

Capacidade dos Servidores Mainframe

2002		2003	
Fornecedor / Modelo	Capacidade (MIPS)	Fornecedor / Modelo	Capacidade (MIPS)
IBM 9672-R46	447	IBM 9672-R46	447
IBM 2064-105	1.007	IBM 2064-105	1.007
IBM 9672-R55	265	IBM 9672-R55	DESLIGADO
IBM 9672-RX5	401	IBM 9672-RX5	DESLIGADO
IBM 2064-104	835	IBM 2064-104	835
IBM 9672-ZZ7	1.606	IBM 9672-ZZ7	1.606
Capacidade total	4.561 MIPS	Capacidade total	3.895 MIPS

Em 2003 os equipamentos IBM 9672-R55 e IBM 9672-RX5 foram desligados por motivo de contenção de despesas. Como o contrato para o sistema operacional OS/390 é baseado na quantidade de MIPS o desligamento resultou em uma substancial redução de custos. Os equipamentos foram desligados após planejamento e adequações realizadas para que, em curto prazo, o desempenho dos serviços não fosse impactado.

Capacidade de Armazenamento em Disco:

OS/390	
Fornecedor / Modelo	Capacidade em TB
IBM / 2105-F20 (Shark/ESS)	3,36
IBM / 2105-F20 (Shark/ESS)	7,56
TOTAL OS/390	10,92
OPEN System	
Fornecedor / Modelo	Capacidade em TB
IBM / 2105-F20 (Shark/ESS)	6,72
IBM / 2105-F20 (Shark/ESS)	1,2
Policentro EMC/5430 (Symmetrix)	5,88
TOTAL OPEN System	13,8
TOTAL GERAL	24,72

APLICAÇÃO DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

Orçamento de custeio 2003:

Ano 2003	Em mil		
	Orçamento	Previsto	Realizado
Custeio		78.826	38.588

O orçamento previsto considerava evolução tecnológica e atendimento de novas demandas, cuja execução não se concretizou em função de restrições orçamentárias. Para tanto foram executadas várias ações com o intuito de buscar



redução de custo, tais como a interrupção do pagamento dos contratos de software com o objetivo de buscar negociação para redução ou não aumento dos preços.

Investimento 2003:

A aplicação dos recursos de investimento propiciou o atendimento de necessidades emergenciais de aumento da capacidade armazenamento e de processamento em plataforma baixa:

Resultado do Investimento em capacidade de armazenamento:

Item	Objetivo	UG demandante	Cliente
Área em disco (3.200GB)	Suprir as demandas SIEF	SUNAT	SRF
Área em disco (100 GB)	Atender SUCOP, Download, P. ITR e m. Elet.	SUNAT	SRF
Área em disco (60 GB)	Atender SAGA	SUNAT	SRF
Área em disco (250 GB)	Atender manutenção Web SRF (34148)	SUNAT	SRF
Área em disco (60 GB)	Atender estatística auditoria internet (34295)	SUNAT	SRF
Área em disco (150 GB)	Atender receita net (cód. 34161)	SUNAT	SRF
Área em disco (50 GB)	P/ atender os 3 nós da SUNEM	SUNEM	GDF
Área em disco (33 GB)	Disponibilizar na web relatórios do SIAPE	SUNMP	MP
Unidades de fita 9840 FC (8)	Centralizar backup da plataforma baixa	todas	todos
Área em disco (400 GB)	Atender a demanda da SUPAC para correio eletrônico	SUPAC	todos
Director fibre channel 128 portas	Permitir a conectividade dos novos servidores à rede San	todas	todos

Resultado do investimento na capacidade de processamento - Plataforma Baixa:

Aquisição de servidores:

- 19 servidores com 4 processadores, 4 GB de memória, Windows 2000 Server;
- 06 servidores com 2 processadores, 2 GB de memória, Linux Red Hat AS;
- 02 servidores com 4 processadores, 2 GB de memória, Linux Red Hat AS;
- 19 servidores com 4 processadores, 8 GB de memória, Windows 2000 Server e VMWare;
- 07 servidores com 2 processadores, 2 GB de memória, Windows 2000 Server;
- 10 servidores com 4 processadores, 4 GB de memória, Windows 2000 Server;
- 02 servidores com 2 processadores, 2 GB de memória, Windows 2003 Server (Itanium).

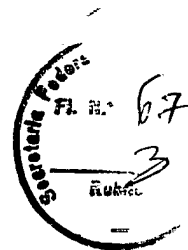
Os investimentos realizados permitiram o atendimento das seguintes necessidades:

- Crescentes demandas de serviços produzidos na plataforma Windows;
- Criação de ambiente de desenvolvimento centralizado, com otimização do uso de recursos técnicos e alocação de técnicos especializados para suporte e monitoração;
- Produção e desenvolvimento de serviços em software livre.

Os seguintes serviços foram atendidos:

- **Plataforma Windows:**
 - Sistema Gestão Tesouro Nacional;
 - Relatórios SIAPE;
 - Ambiente SIAPENet;
 - Comprasnet;
 - Portal STN;
 - Portal ITR;
 - SIAFI gerencial web;

- Serviços de administração do ambiente SIEF;
 - RAIS;
 - Projeto ASP/IDC para municípios;
 - Criação de ambiente de desenvolvimento SRF;
 - Datawarehouse Comércio Exterior;
 - Criação de ambiente PGFN em São Paulo;
 - Etc.
- **Plataforma software livre:**
 - Governo livre;
 - Comprasnet, desenvolvimento e produção;
 - Portal SERPRO;
 - Correio eletrônico direto;
 - SISCAL produção e desenvolvimento;
 - GSAC.



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DE 2003:

- ⇒ Redução de custos com software, em função de um intenso processo de negociação com fornecedores, visando adequar as necessidades operacionais dos Centros de Dados à realidade orçamentária do SERPRO;
- ⇒ Otimização do ambiente operacional mainframe, permitindo redução da capacidade de processamento (MIPS) sem impacto, em curto prazo, para os serviços dos clientes, objetivando subsidiar a redução de custos da produção e superar os desafios de restrições orçamentárias;
- ⇒ Aumento da capacidade de armazenamento, visando atender demanda dos serviços prestados aos clientes do SERPRO;
- ⇒ Aumento da capacidade de processamento em plataforma baixa (Unix, Windows e Linux), visando atender demanda reprimida de crescimento dos serviços em produção, bem como a implantação de novos serviços já demandados;
- ⇒ Implantação da plataforma tecnológica baseada em software livre, para produção dos serviços, prevendo:
 - ⇒ um cluster web (2 servidores) - Apache;
 - ⇒ um cluster de banco de dados (2 servidores) - bancos de dados Postgres e Mysql;
 - ⇒ um servidor para produção de sistemas desenvolvidos em PHP;
 - ⇒ dois servidores em cluster para a produção do correio eletrônico Direto, que se utilizará do cluster de banco de dados; e
 - ⇒ um servidor para o desenvolvimento de aplicações em software livre.
- ⇒ Implementação de um modelo de organização, estrutura e funcionamento orientado pelas disciplinas de gerenciamento: Gerência de Configuração; Gerência de Problemas; Gerência de Mudanças e Gerência de Desempenho, bem como pelos processos de gestão críticos para o negócio: Tecnologia, Fornecedores, Clientes e Serviços;
- ⇒ Criação de Projeto de Racionalização de Ambientes Operacionais, com o objetivo de realizar avaliações técnicas e financeiras de possíveis alterações de plataforma tecnológica da produção de serviços que possam resultar em redução de custos.

Superintendência de Produtos e Serviços – Gerência de Serviços - SUPGS

A Superintendência de Gerência de Serviços – SUPGS, é a unidade responsável por gerir com inovação, e garantir o uso das soluções disponibilizadas pelo SERPRO, nos níveis de serviços acordados, visando a satisfação dos clientes.

A SUPGS atua como ponto de contato de todos os usuários dos produtos e serviços do SERPRO, especialmente pelo serviço de *Call-Center*, registrando e controlando todos os acionamentos e emitindo relatórios específicos para as Unidades de Relacionamento com Clientes.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Acompanhamento de Serviços - Consiste da monitoração permanente do funcionamento dos serviços SERPRO, acompanhando o cumprimento dos Níveis de Serviço (disponibilidade e tempo de resposta) estabelecidos com os clientes, fornecendo demonstrativos de desempenho, operando Salas de Situação para os eventos que requerem um acompanhamento mais refinado, facilitando o alinhamento entre as UPS e URC identificando e acompanhando a implantação de melhorias nos serviços.

- **Comunidade de Atendimento** - As Comunidades atuam na gestão dos serviços; no atendimento a acionamentos não resolvidos no 1º nível; atualizando e implementando otimizações de scripts e capacitando usuários. O atendimento é prestado por especialistas nos sistemas disponibilizados pelo SERPRO.
- **Administração do ambiente de Help-Desk** - Garante o uso do ambiente produtivo, desenvolvendo aplicações vinculadas à Gerência de Serviços e à automação da gestão de processos corporativos, tais como, a Gerência de Mudanças, de Problemas e de Configurações.
- **Atendimento de 1º Nível** - Atendimento contínuo (24 x 7) dos acionamentos recebidos via telefone, web, fax e correio eletrônico, com base em conhecimento registrados (scripts).
- **Gerência dos Processos Corporativos de TIC** - Processo destinado ao estabelecimento da gestão de infra-estrutura de TIC SERPRO, com o objetivo de garantir maior eficiência na prestação de serviços por meio da sincronização da gestão da tecnologia com as necessidades do negócio, contemplando:
 - Gerência de Mudanças - GERMUD - visa a garantia da utilização de métodos e procedimentos padrões para o manuseio rápido e eficiente de todas as mudanças, de forma a minimizar o impacto das alterações na qualidade dos serviços e na continuidade dos negócios.
 - Gerência de Problemas - GERPROB - visa o gerenciamento de problemas e incidentes, minimizando o impacto adverso causados nos negócios.
 - Gerência de configuração - GERCONF - visa a gerência dos ativos de TIC, mantendo um controle rígido sobre os mesmos.
 - Gerência de Disponibilidade - GERDISP - visa a otimização do uso dos recursos, antecipação da avaliação de falhas e a monitoração dos acordos de níveis de serviços estabelecidos entre o SERPRO e seus clientes.



INOVAÇÕES E MELHORIAS EM 2003

- **Acompanhamento de Serviços**

Evolução do processo de acompanhamento - estruturação em processos e início do alinhamento dos processos com o modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Robô transacional - evolução do aplicativo de software, implementando a visão transacional que permite trafegar nas diversas páginas do serviço. Como resultado da Simulação de Uso, há a indicação do funcionamento do serviço e são emitidos alertas para a SUPGS.

Acompanhamento baseado em regras de negócio - permite identificar o cumprimento de regras de negócio pré-definidas na produção de um serviço.

Garantia do acompanhamento dos serviços web - contratação de provedor Internet pago, visando garantir a estabilidade na utilização do Robô.

- **Comunidades de Atendimento**

Compartilhando conhecimento – objetivou o compartilhamento do conhecimento contribuindo para o crescimento do volume de informações armazenadas e contribuindo para a melhoria dos processos de atendimento.

Melhoria do registro de atendimento - implementadas melhorias no tíquete de chamado curto, o que propiciou às comunidades uma visão global do fluxo de atendimento e melhor performance.

Implantação do banco de soluções - migração do banco de soluções SISCOMEX para a plataforma de gerência automatizada de serviços (ARS/Remedy), propiciando melhora significativa para o atendimento. A partir dessa solução, outras comunidades iniciaram a criação de seus bancos de soluções (SIAPE e SIAFI).

Treinamento e palestras a usuários e alunos - realização de treinamentos em EAD e Presencial, pelas Comunidades - Estação de Trabalho, SIAFI, SIASG, SIAPE, para melhorar o nível de conhecimento de usuários, buscando reduzir os acionamentos a CAS.

- **Administração do ambiente de Help-Desk**

Chamados Curtos CAS - Disponibilizada funcionalidade de abertura de tíquetes Problema e Mudança a partir do chamado curto CAS objetivando a integração entre o atendimento de primeiro nível e grupos de solução, permitindo o rastreamento total do atendimento prestado.

Integração do ambiente ARS/Remedy com outros ambientes - Implementada funcionalidade de abertura de mudanças, de forma automática, no ARS/Remedy, a partir da ferramenta ENDEVOR (disponível no ambiente Mainframe); desenvolvida rotina para atualização automática da base de dados de configuração do ARS Remedy a partir de dados provenientes da base de configuração das redes locais (SICO).

Consulta usuários SIASG via E.mail - Implantada funcionalidade que permite aos usuários do SIASG acompanharem seus chamados junto ao SERPRO, via e.mail.

- **Atendimento de 1º Nível**

Implantação da nova DAC – Licitação para locação de nova DAC (Distribuidora Automática de Chamados), viabilizando o uso de novas funcionalidades e recursos tecnológicos, tais como: Integração das Centrais via Voz sobre IP, Grupos Virtuais de atendimento, entre outros.

Interligação via IP das Centrais - As Centrais de São Paulo e Rio de Janeiro foram interligadas via Voz sobre IP. Esta funcionalidade possibilitou maior flexibilidade e rapidez na implementação de esquema de transbordo.

Implementado novo esquema de mensageria – que permite ao usuário dos serviços RAIS e RENAVAN/RENACH serem recebidos com mensagens personalizadas para os respectivos serviços.

Adicionalmente, em 2003, foram adotadas as seguintes ações objetivando a redução dos custos:

- Bloqueio dos acionamentos internos via telefone. Os usuários internos passam a utilizar somente os meios eletrônicos, web e correio eletrônico, gerando uma diminuição nos custos com telefonia, além de liberar um maior número de Atendentes, diminuindo a fila de espera;
- O bloqueio do recebimento de ligações via celulares para o 0800;
- O bloqueio do recebimento de ligações internacionais para o 0800;
- Nova contratação dos serviços de telefonia com redução 50% em relação à média mensal do contrato anterior;
- Obtenção, junto a Embratel, de isenção da cobrança de redirecionamento e remanejamento das chamadas telefônicas.

INDICADORES

Acompanhamento de serviços

Devido à utilização de ferramentas automatizadas de diagnóstico, são identificadas não conformidades antes que as mesmas sejam percebidas pelos clientes e Usuários. Em 2003, foi registrada uma proatividade anual média de 8,63%.

A cobertura do acompanhamento de serviços vem crescendo anualmente conforme demonstra o quadro a seguir.

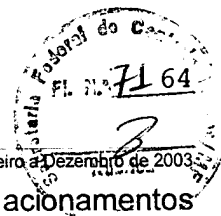
Ano	URL Acompanhadas	Acréscimo (%)
2001	30	-
2002	60	100,00
2003	106	76,66

Comunidades de Atendimento

ANO	2002	2003
Unidades comercializadas (URC)	481.738	691.180
Treinamento EAD	5	30
Treinados EAD	234	246
Treinamento Presencial	195	246
Treinados Presencial	5571	7.026
Palestras a Universitários	250	550
Acionamentos Atendidos pelo Segundo Nível	86.615	134.619
Acionamentos Atendidos pelo Presencial	42.367	29.491
Acionamentos Solucionados	99.009	109.881

Em 2003 houve um crescimento da produtividade das comunidades de atendimento, em 43,58%, observado no volume de URC contratada.

Houve também redução dos acionamentos ao atendimento presencial devido o trabalho de conscientização realizado junto aos usuários na busca da centralização dos acionamentos na CAS.



A conclusividade das comunidades (acionamentos solucionados / acionamentos atendidos) atingiu em 2003 o índice de 66,96%, inferior ao observado em 2002, de 76,76%. A queda se deve à implantação de novos sistemas, sem o adequado treinamento dos técnicos das Comunidades.

Atendimento 1º nível

O quadro a seguir apresenta os meios pelos quais são efetuados os acionamentos a CAS e a evolução quantitativa no período de 1999 a 2003.

Tipo Acionamento	1999	2000	2001	2002	2003
Telefone	769.808	538.411	536.159	688.583	464.631
Correio Eletrônico	6.229	16.726	26.381	39.640	49.765
E-Mail	502	339	2.983	7.657	6.598
Home Page	4.505	539	66	309	412
Fax	0	0	9.114	24772	562
Web	0	3.143	11.374	30.953	41.290
Total	781.044	559.158	576.963	791.914	563.258

Os indicadores acima demonstram que, proporcionalmente, o telefone continua a ser a principal fonte de acionamentos a CAS, mas os acionamentos eletrônicos (Correio Eletrônico, E-Mail e WEB) tiveram um crescimento significativo, passando a ter uma participação percentual em relação ao total de acionamentos de 17% em 2003.

Observa-se uma queda na quantidade total de acionamentos em 2003, decorrente da diminuição das solicitações de ativação de endereços de rede em função da desativação portes SNA e do bloqueio das ligações provenientes do PABX interno e de telefones celulares.

O quadro a seguir apresenta o demonstrativo das ligações telefônicas efetuadas a CAS:

Ligações	1999	2000	2001	2002	2003
Recebidas	894.353	640.556	673.785	798.562	560.016
Atendidas	769.808	538.411	536.159	688.583	464.631
Abandonadas	124.545	102.145	137.626	109.979	95.385

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 2003 como forma de suprir a CAS de capacidade de atendimento de primeiro nível.

A seguir são apresentados os índices de conclusividade da CAS (acionamentos resolvidos / acionamentos recebidos) observados no últimos exercícios.

Ações	1999	2000	2001	2002	2003
Conclusividade 1º Nível	90,3%	89,5%	90,2%	86,3%	70,4%
Registros Abertos 2º Nível	9,7%	10,5%	9,8%	13,7%	29,6%

A queda no nível de conclusividade do 1º nível é decorrente do incremento de acionamentos repassados às Comunidades de Atendimento e a redução de acionamentos relativos a ativação de endereços de rede (que eram resolvidos em 1º nível).

A tabela a seguir apresenta o resultado da avaliação do atendimento, efetuado junto a todos os usuários, após conclusão do atendimento. Ressalte-se que o somatório dos conceitos ÓTIMO e BOM têm se mantido acima da meta estabelecida de 80%.

Conceito	1999	2000	2001	2002	2003
ÓTIMO	35%	43%	56%	51%	62%
BOM	64%	56%	43%	48%	37%
REGULAR	1%	1%	1%	1%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%

Processo Corporativo de TIC, evolução das Mudanças e Problemas gerados

Ano	Mudanças	Problemas
2000	1.949	37.207
2001	29.286	65.510
2002	30.232	113.103
2003	96.022	141.957

Evolução dos principais serviços da SUPGS

Exercício	2000	2001	2002	2003
Scripts CAS	98	140	155	180
PA de 1º nível disponível	69	73	102	106
PA Comunidade de Atendimento disponível	--	--	67	98
Acionamentos a CAS	560.234	603.373	806.425	590.287
Acionamentos resolvidos no 1º nível	89,50%	90,20%	84,80%	69,50%
Acionamentos resolvidos pelas Comunidades			6,37%	17,64%
Tiquetes problema	37.207	65.510	113.103	141.957
Tiquetes mudança	1.949	29.286	30.232	96.022
URL acompanhadas		30	60	106
Custo Global da Superintendência (em mil R\$)	7.537	8.120	10.530	15.059

Superintendência de Produtos e Serviços – Produtos Padronizados - SUPPP

A SUPPP tem a missão de promover a adequação de soluções do SERPRO, tornando-as disponíveis para comercialização como produtos padronizados, para atender necessidades sociais e oportunidades de mercado.

PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS

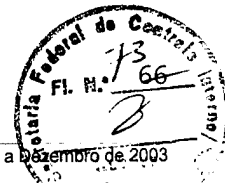
Seus produtos e serviços compreendem as atividades de captação de dados e impressão, de apoio operacional, de autoridade registradora, bem como a padronização de produtos para venda ao mercado, tais como a Plataforma SERPRO de Pagamentos.

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, digitalização 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;
- **Impressão Eletrônica:** impressão de dados e imagens em formatos específicos e nas modalidades Simplex e Duplex.

Note-se que 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 (Eletronic of Data Interchange), COLD (Computer Output Laser Disk).

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.

INDICADORES

Serviço	Indicador	Obs.	2000	2001	2002	2003
Entrada/ Saída de Dados	Documentos digitados (mil)	1	5.544	3.308	3.028	2.062
	Documentos lidos - leitora ótica (mil)	2	12.423	8.459	12.121	3.814
	Documentos Digitalizados (mil)					7.423
	Páginas impressas (mil)	1	182.856	158.447	156.668	111.353
	Matrizes COLD		6.303	6.446	6.195	3.667
	CDs gravados		3.187	3.581	15.314	25.337
Certificação Digital	Certificados emitidos			5.712	230	2.132

Obs.: 1 - A redução observada se deve principalmente ao esforço da Empresa de substituição das rotinas tradicionais de coleta e impressão por rotinas automatizadas.

2 - A diminuição do volume se deve pelo fato de que 65% dos documentos que tinham os dados captados por códigos de barras migraram em 2003 para o processo de digitalização.

Superintendência de Produtos e Serviços – Rede - SUPRE

A SUPRE presta serviços na área de comunicação de dados, voz e imagem e tem a responsabilidade de definir, gerir, implantar e produzir serviços relacionados à Rede de Comunicação SERPRO.

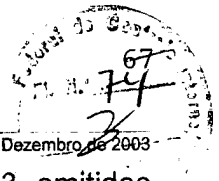
PRINCIPAIS SERVIÇOS:

SERVIÇOS DE FORMAÇÃO DE REDES

REDE INTRANET: 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 pontos localizados no exterior. Neste serviço está considerada a disponibilização do acesso Internet à Intranet do SERPRO e o Acesso Mainframe.

REDE PRIVADA - VPN: disponibiliza os recursos de rede utilizando-se 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 definição de política própria de segurança e de níveis de serviços, pelo fato de ficar independente das demais redes operadas pelo SERPRO.

ACESSO SEGURO c-VPN: Possibilita o acesso à Intranet SERPRO por meio de um túnel ponto-a-ponto, através do qual o tráfego dos dados é criptografado e a



autenticação do usuário é realizada com certificado digital dos tipos 1 e 3, emitidos pelas autoridades certificadoras reconhecidas pelo ICP-BRASIL.

ACESSO DISCADO: é o provimento de acesso discado ao ambiente de comunicação SERPRO, permitindo ao usuário efetuar o acesso à Intranet do SERPRO e à Internet, a partir de qualquer localidade do país ou do exterior, para realização de suas atividades profissionais.

ACESSO MAINFRAME: disponibiliza o acesso aos sistemas estruturadores de governo como o SIAFI, SIAPE, SISCOMEX e outros sistemas específicos desenvolvidos na plataforma de grande porte.

SERVIÇO 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.

ACESSO CORPORATIVO: é o provimento de acesso à rede mundial de computadores – Internet para todas as estações de trabalho conectadas a uma determinada rede local do Cliente que não esteja ligada à Rede SERPRO de Comunicação.

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

SERVIÇO DE SEGURANÇA: compreende um processo de gestão e aplicação da Política de Segurança aos dados transportados pela rede com o objetivo de garantir confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados trafegados na rede.

GERÊNCIA INTEGRADA DE REDE - GIR: É um serviço que permite identificar, em cada dispositivo de rede, as falhas, o nível de desempenho, a configuração, bem como, as alterações necessárias para garantir o nível de serviço exigido pelos clientes.

SERVIÇO DE CONSULTORIA DE 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.

PORTE DA REDE DE COMUNICAÇÃO DO SERPRO

A Rede de Comunicações SERPRO está inserida entre 20% das redes mundiais classificadas no grupo das maiores e melhores em eficiência e eficácia. No quadro a seguir, destacamos alguns números que demonstram o porte da Rede SERPRO

Usuários	128.000	145.000	203.664	230.422
Municípios atendidos	822	1.002	1.001	1.115
Redes locais	921	960	1.100	1.453
Redes externas nacionais conectadas	220	188	188	126
Redes externas internacionais conectadas	6	6	6	5
Microcomputadores	35.846	52.580	66.520	85.154
Acessos internet simultâneos	90.000	90.000	125.000	250.000
Capacidade de vazão nominal (Mbits)	180	231	748	1.541
Capacidade de vazão nominal da Internet - média mensal (Mbits)	14	36	76	533

RESUMO DAS REALIZAÇÕES NO ANO 2003

- Expandido o Backbone, que agora é composto totalmente por links de alta velocidade, sendo a menor velocidade contratada de 2M e a maior 155M, utilizando a tecnologia ATM. Para esse fim, foram adquiridos novos equipamentos de rede (switches, placas e cabos), aumentando-se o parque instalado. Dessa forma, o Backbone está pronto para atender novas demandas e o crescimento de tráfego (up-grades dos circuitos de comunicação) dos atuais clientes;
- Aumentada em 100% a capacidade de atendimento do recebimento e transmissão de Declarações de Pessoas Físicas pelo ReceitaNet;
- Estendido e aprimorado o serviço de acesso discado para os clientes;
- Implantado o Firewall para a Torre de Monitoração das redes locais das VPNs dos clientes;
- Implantada a segurança para a Torre de Gerenciamento das VPNs dos clientes;
- Elaborada e implantada a Norma de Segurança e Acesso da Rede em consonância com a Política de Segurança do SERPRO - PSS;
- Implantada a solução de gerenciamento integrado no ambiente de Segurança da Rede;
- Implantada a solução de Firewall para a interligação da VPN da SRF com a Rede SERPRO;
- Adquiridos e implantados servidores IDS para o GRA Internet de São Paulo e GRA Intranet do SERPRO;
- Implantado a integração da Gerência de Redes Virtuais - VPNs com a gerência da Intranet;
- Acréscimo de 353 novos pontos nas VPNs dos clientes ANVISA, CGU, Marinha Mercante, MDIC e AGU;
- Executados os testes de repasse do serviço de voz a clientes, envolvendo inicialmente o MF em 5 localidades;
- Adquiridos e instalados os equipamentos para estruturação dos serviços de vídeo conferência e vídeo streaming, para uso interno e de clientes, visando dotar a empresa de recursos de comunicação de áudio e vídeo para a promoção de eventos interativos, para apoio em ações de disseminação de conhecimento, programas institucionais e integração entre áreas;
- Implementadas as melhorias relativas à Gerência Integrada de Rede, visando maximizar o uso dos recursos de rede instalados e assegurar a qualidade dos



serviços prestados, por meio de níveis de serviços contratados pelos clientes.

Nesse sentido foram adotadas as seguintes providências:

- Ampliado o número de relatórios semanais das redes dos clientes (SRF, AGU, ANVISA, ESAF, Ministério do Esporte, Exército, Gerência Regional de Administração – GRA, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Marinha Mercante, Ministério da Integração, PGFN, CGU, SPU e SISCOMEX), com as ocorrências, demonstrando os indicadores de Disponibilidade e de Atendimentos dentro e fora dos respectivos Acordos Operacionais de Serviços, bem como a emissão de relatórios diários de ocorrências nas Redes dos clientes Detran, Marinha Mercante, SRF e STN;
- Implementados Avisos Automáticos via notes a todos clientes, acerca de ocorrências verificadas no ambiente e serviços prestados pela Rede;
- Implementadas novas facilidades com relação ao uso do sistema de informações, como possibilidade de realização de auditoria para verificação de inconsistências das informações de configuração registradas;
- Implantado o firewall de gerência, possibilitando um gerenciamento adequado do ambiente e acompanhamento pelo cliente quanto ao desempenho dos serviços disponibilizados.

PROJETOS DE CLIENTES EM 2003

Rede do Exército - A VPN do Exército iniciou-se em janeiro com 22 localidades com capacidade de 14.096 Mbps, passando ao final do ano para 15.432 Mbps. Foi disponibilizado parcialmente o serviço de videoconferência com previsão de conclusão para janeiro de 2004.

Rede da Advocacia Geral da União - Dispõe de 67 pontos interligados à Rede do SERPRO, sendo beneficiados, dessa maneira, por todos os serviços de rede ora disponíveis nesse ambiente. O projeto de VPN para a Rede AGU foi finalizado em dezembro de 2003.

Marinha Mercante - A VPN da Marinha Mercante é composta por 22 localidades interligadas de forma a permitir o gerenciamento do Sistema Mercante.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Objetiva a integração nacional de uma rede de comunicação de dados da ANVISA, composta por 195 pontos. Prevê-se para 2004 a expansão da rede para 228 pontos.

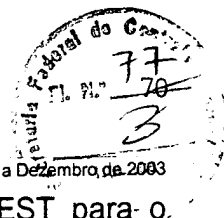
Ministério da Integração Nacional - O Ministério da Integração dispõe de dois pontos interligados à Rede.

Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - Em 2003 foram disponibilizados 96 pontos interligados à Rede do SERPRO. Em 2003 foi elaborado projeto de VPN para a PGFN, visando separação da Rede da SRF, o qual encontra-se em negociação com o cliente.

Secretaria da Receita Federal - Em dezembro 2003 foi concluído o isolamento dos circuitos da SRF nas instalações do Min. da Fazenda, ficando para 2004 a conclusão do isolamento da Rede da SRF da Rede do SERPRO.

Ministério do Desenvolvimento da Indústria e Comércio – MDIC - A VPN do MDIC ficou composta por 27 localidades interligadas a Rede SERPRO. Em 2004 será iniciada a implementação de comunicação de voz.

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Em 2003 foi implementada a VPN para o MP, que estabelece o isolamento de todo o ambiente da Rede do MP,



sendo iniciada a transferência dos sistemas SIDOR, SIGPLAN e SIEST para o ambiente do SERPRO.

Secretaria do Tesouro Nacional – STN – Elaborado projeto de isolamento dos 72 pontos da Secretaria do Tesouro Nacional (VPN).

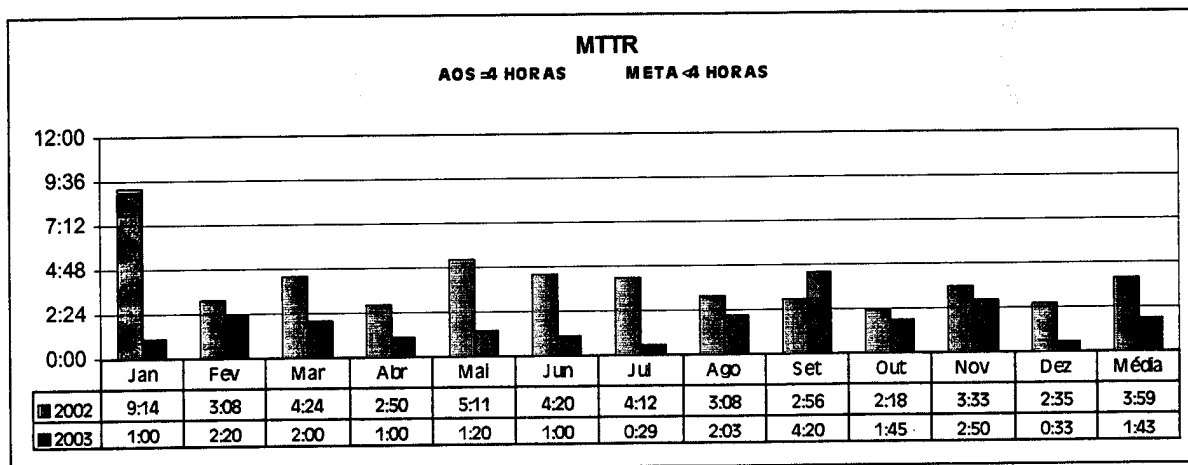
INDICADORES OPERACIONAIS

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DA REDE: a cada ano nota-se uma melhora na disponibilidade média dos serviços da rede. A tabela a seguir demonstra que o indicador está acima da meta estipulada pela Empresa (99%), bem como, acima do estabelecido pelo mercado (97%), atingindo 99,98% de disponibilidade.

DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO FORMAÇÃO DE REDE												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2002	99,67	99,93	99,79	99,84	99,95	99,87	99,89	99,84	99,69	99,85	99,99	99,70
2003	99,93	99,84	99,89	99,82	99,47	99,87	99,98	99,86	99,96	99,93	99,96	99,98

TEMPO MÉDIO DE RECUPERAÇÃO DE DESVIOS

Este gráfico demonstra a média do tempo entre a abertura do chamado do problema até a solução do desvio pelo técnico do SERPRO ou de seus fornecedores. Os valores observados em 2003 se situaram em patamar bastante inferior à meta estabelecida.



TEMPO MÉDIO DE PROPAGAÇÃO NA REDE: O quadro apresentado a seguir demonstra que Tempo Médio de Propagação vem melhorando gradativamente, se apresentando abaixo da meta.

TEMPO MÉDIO DE PROPAGAÇÃO												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
NORTE	0,71	0,64	0,67	0,58	0,73	0,77	0,55	0,55	0,55	0,50	0,44	0,39
NORDESTE	0,4	0,39	0,41	0,25	0,27	0,33	0,2	0,19	0,26	0,18	0,17	0,15
CENTRO-OESTE	0,37	0,34	0,33	0,19	0,24	0,35	0,21	0,22	0,24	0,24	0,19	0,14
SUDESTE	0,44	0,33	0,34	0,24	0,33	0,36	0,24	0,21	0,20	0,20	0,20	0,19
SUL	0,55	0,46	0,47	0,28	0,37	0,5	0,29	0,27	0,27	0,27	0,27	0,23

DISPONIBILIDADE DE VAZÃO DA REDE x CUSTOS: Este indicador corresponde à relação entre o quantitativo total de Mbits contratados no ano dividido pelos custos de comunicação.

7871
3

De maneira geral o segmento REDE vem obtendo grandes reduções dos custos operacionais advindos da contratação de serviços de telecomunicações, em especial de comunicação de dados, decorrente do aumento da competitividade do mercado fornecedor. Outro aspecto importante e fundamental na redução dos custos foi a aquisição de circuitos no atacado para o backbone da Rede (velocidades maiores), resultando em menores custos unitários, viabilizado pela possibilidade de adoção das novas tecnologias. A aquisição de circuitos de grande volume de transmissão se fez necessária face ao crescimento contínuo do tráfego na Rede.

Ação 1: Contratação de circuitos componentes do Backbone da Rede, decorrente da evolução tecnológica da Rede visando, ainda, o aproveitamento da excelente oferta de preços praticados pelo mercado de fibras óticas na época, acarretando economias da ordem de R\$ 1,0 milhão / mês.

Ação 2: Contratação dos circuitos Internet objetivando o redimensionamento do serviço para atendimento às demandas dos clientes e, ainda, aproveitamento de baixos preços praticados pelo mercado, propiciando a redução dos custos unitários do Mbps contratado na ordem de R\$2,6 mil por Mbps.

Ação 3: Contratação dos circuitos do segmento de acesso à Rede, com redução de 8,3% no custo por Mbps.

Ação 4: Racionalização do uso do Serviço de Acesso Discado, com redução de horas de conexão pela auditoria de acessos, redução de horas de conexão por acompanhamento de tráfego do Cliente SRF, e mudança de concessionária pela finalização de contrato, sendo contratado novo fornecedor que ofertou valor fixo para o custo do minuto trafegado independente de horário de conexão ou degrau tarifado.

Ação 5: Renovação de contratos com redução de custos. Redução de aproximadamente R\$ 600 mil no valor de custeio mensal dos contratos de prestação de serviços de telecomunicações, em setembro/2003.

DESEMPENHO DO PORTE DA REDE X CUSTOS				
	2000	2001	2002	2003
CUSTO DO MBIT	14.089	8.499	5.532	1.921
VAZÃO ANUAL CONTRATADA MBITS	4.560	6.372	8.976	18.492
CUSTO MENSAL DO BACKBONE			1.568.231,98	507.534,67
CAPACIDADE DO BACKBONE			122,5 Mb	533

Superintendência de Produtos e Serviços – Soluções de Desenvolvimento - SUPSD

A SUPSD exerce o papel de Centro de Excelência em Desenvolvimento de Soluções, com atribuições de:

- Viabilizar o "barramento de integração de serviços";
- Prospectar tecnologias relativas ao segmento de desenvolvimento de soluções;
- Gerenciar os Padrões de Desenvolvimento de Soluções;
- Gerenciar o Programa de Modernização do Desenvolvimento;
- Gerenciar o Programa Governo Eletrônico e Padrões de Interoperabilidade;
- Gerenciar o Projeto de Qualidade de Software;

- Fábrica de Software, incorporando os Pólos de Desenvolvimento das Unidades de Relacionamento com Clientes.

A Fábrica de Software provê o desenvolvimento de soluções de software (análise, projeto, implementação, teste, garantia da qualidade de software e gestão de configuração do software) e Arquitetura e Engenharia de Software (prospecção e internalização de tecnologias, definição de padrões arquiteturais e Consultoria de solução).

A centralização do segmento de desenvolvimento visa aumentar a capacidade produtiva e a produtividade de desenvolvimento de software, com qualidade, agilidade e economicidade, bem como consolidar o Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções - PSDS.

São Produtos e Soluções: o desenvolvimento em tecnologias homologadas pela empresa, incluindo Software Livre, Portais de Serviços na Internet, Datawarehouse, Gateway de Pagamento, Broker de Integração, Geoprocessamento, GED/Workflow, consultoria em engenharia de software e consultoria.

O presente relatório aponta as realizações relativas à antiga Superintendência de Consultoria Tecnologia – SUPCT, absorvida pela SUPSD, e resultados referentes aos projetos coordenados atualmente pela SUPSD.

Os projetos desenvolvidos são classificados de acordo com o PSDS – Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções e com o tipo de desenvolvimento, que pode ser de Novos Projetos ou Manutenção de Sistemas em Produção. O quadro abaixo demonstra a quantidade de projetos em execução e concluída em 2003.

Localidade	Célula de software	Célula de Arquitetura e Engenharia
Belo Horizonte	35	
Fortaleza	13	
Brasília	398	13
Recife	48	
Curitiba	120	
Rio de Janeiro	18	18
Porto Alegre	57	
São Paulo	80	09
Total	769	40

PROGRAMA CORPORATIVO SERPRO DE MELHORIA DO PROCESSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE - PSMPEs

O Programa Corporativo SERPRO de Melhoria do Processo de Engenharia de Software – PSMPEs, que substituiu o Projeto de Modernização do Desenvolvimento – PMod, tem o objetivo de definir e implementar o Processo de Desenvolvimento de Soluções e conduzir a Empresa para adoção das práticas do CMM (Capability Maturity Model).

O PSMPEs propiciará os seguintes benefícios:

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 de recursos;
- redução do custo de manutenção corretiva e de horas-extras; e
- aumento da visibilidade do processo de desenvolvimento e da qualidade dos produtos;

Para os Técnicos:

- reciclagem técnica/gerencial; 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", sendo que o Nível 2, estabelecido como objetivo, prevê:

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. O sucesso passa a depender de um bom gerenciamento;

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.

Encontram-se qualificados CMM nível 2, 04 (quatro) Órgãos da Empresa, sendo 03 (três) Pólos de Desenvolvimento de Soluções da Superintendência de Relacionamento com Cliente – Administração Tributária – SUNAT – Recife e Salvador e Pólo de Desenvolvimento de Soluções da Superintendência de Relacionamento com Cliente – Administração Financeira – SUNAF – Fortaleza, bem como a Célula de Desenvolvimento de Software - Brasília da Superintendência de Produtos e Serviços – Soluções de Desenvolvimento – SUPSD.

Principais ações desenvolvidas pelo PSMPEs para implementação do PSDS em 2003:

- Criação do Grupo de Trabalho SERPRO Gestão de Subcontratação de Software que teve a missão de definir o projeto básico para contratação de fabricas de software e revisão na macroatividade;
- Criação do Grupo de Trabalho SERPRO Gestão de Modelagem de Negócio com a finalidade de revisar a referida macroatividade;
- Criação do Grupo de Trabalho de EAD que teve a finalidade de produzir um curso piloto baseado em metodologia de Ensino a Distância, o que ainda está em andamento, sendo que 2 dos 7 módulos propostos já estão homologados;
- Definição da Sistemática de Gestão de Mudança do PSDS;
- Definição dos grupos de especialistas nas Macroatividades do PSDS;
- Definição de uma instância do PSDS incorporando as 108 práticas do CMM nível de maturidade 3;
- Realização de uma avaliação de maturidade nível 3 para o Pólo de Desenvolvimento SUNAT Recife;
- Avaliação do PSDS Nível de maturidade 3 por uma empresa independente;

- Suporte aos desenvolvedores na efetiva utilização do PSDS nos projetos de software desenvolvidos pelo SERPRO; e
- Gestão, acompanhamento, monitoramento e efetiva participação com consultores nos eventos de avaliação de maturidade, pré-qualificação e avaliação oficial para os níveis de maturidade 2 e 3 do CMM.

Consultoria Tecnológica:

- Participação no GEP do PSMPEs 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 a diversas Unidades, para propor soluções de arquitetura, consultoria, inspeção de código, help-desk em 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;
- 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;
- 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;
- Consultoria, produção e suporte do ambiente Gateway de Pagamentos, que opera 7 dias por semana e 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;
- Construção de uma solução de assinatura digital de matérias publicadas pela Imprensa Nacional, garantindo a fidelidade das matérias em forma de arquivos;
- Evolução na construção do Documento Eletrônico de assinatura digital da Casa Civil/PR;
- Consultoria ao SIEF para 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 para sistemas do comércio exterior;
- 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, objetivando 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;
- 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 Datawarehouse:

- **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);
- **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:** Datawarehouse 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 Datawarehouse para atender as necessidades de informações gerenciais da PGFN.



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.

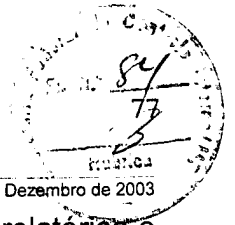
BENEFÍCIOS ESPERADOS

Internalização de novas tecnologias aplicadas ao desenvolvimento de soluções:

- Benefícios diretos aos serviços prestados aos clientes do SERPRO, em face da 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 Relacionamento com Clientes. 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:

- Consultoria no desenvolvimento do PIR 2004, via atualização de versões do software Gateway de Pagamentos;
- Garantia aos usuários da fidelidade das informações via arquivos, em face da solução de assinatura digital de matérias publicadas pela Imprensa Nacional;
- Permitir 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, proporcionando maior segurança e agilidade na recuperação dos mesmos;
- 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.

Superintendência de Produtos e Serviços – Administração de Ambientes de TI - SUPTI

A Superintendência de Produtos e Serviços – Administração de Ambientes de TI - SUPTI executa as atividades de administração de ambientes de TI distribuídos, incluindo atividades de consultoria e suporte técnico em computação pessoal, elaboração de projetos de redes locais e modelos tecnológicos, instalação e manutenção de software e hardware, execução de infra-estrutura elétrica e lógica e serviços de correio eletrônico.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

ADMINISTRAÇÃO E GERENCIAMENTO DE AMBIENTES DE TI DISTRIBUÍDOS: conjunto de atividades necessárias a operacionalidade de ambientes em Rede Local, localizados em instalações de clientes e no SERPRO, garantindo desempenho, disponibilidade e segurança, permitindo a estabilidade do ambiente e integração com outras redes. Para tanto, a SUPTI possui Torres de Controles distribuídas em suas Regionais, compostas por pessoas, tecnologia, processos e conhecimentos que tem como objetivo:

- Administrar as redes remotamente;
- Executar a monitoração das redes, atuando na correção dos desvios e assegurando maior estabilidade;
- Acompanhar, avaliar e auditar resultados;
- Propor e implementar procedimentos e recursos para melhoria de desempenho.

PROJETOS DE REDES LOCAIS: Conjunto de atividades necessárias à elaboração de Projetos de Redes Locais que atendam aos requisitos de qualidade e adequabilidade para as necessidades do cliente. Todos os projetos são homologados por um Centro de Especialização da Unidade, garantindo assim um elevado padrão técnico.

CONSULTORIA: Conjunto de atividades especializadas em computação pessoal, redes locais, elaboração de projetos e soluções específicas de Tecnologia da Informação (TI), modelos tecnológicos, englobando todas as atividades exercidas pelos Centros de Especialização (CE's) da SUPTI nas suas diversas competências.

PROSPECÇÃO E INTEGRAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS: Identificar e/ou avaliar soluções tecnológicas no mercado de TI, incluindo a identificação e

levantamento de necessidades dos clientes, buscando sistematizar seus procedimentos por intermédio do MGAD. Esta atividade é alinhada com as tendências de utilização de Tecnologia nos diversos segmentos de atuação do SERPRO.

SOLUÇÕES DE MENSAGERIA: Consiste no conjunto de atividades necessárias à administração, operacionalidade e disponibilidade dos serviços de correio eletrônico, nas várias plataformas disponibilizadas pela Empresa. Executa a integração dessa plataforma com as demais existentes nos diversos órgãos de Governo, possibilitando o envio e recebimento de mensagens entre os usuários de correios eletrônicos de rede local e Internet, utilizando uma lista de endereços comuns.

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.

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 SUPTI realiza 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.

A SUPTI está presente em 27 Unidades da Federação e em 157 cidades, representada pelas regionais, escritórios e pessoal em redes de clientes. Representa o SERPRO nos diversos Estados onde não existe Regional, realizando os serviços relativos às suas atividades e, também, os serviços referentes a outras Unidades do SERPRO.

Atua fortemente nas ações de Internalização do Software Livre, contribuindo na disseminação de conhecimentos e na prospecção desta plataforma, buscando soluções que racionalizem os custos relativos à utilização de tecnologia, no SERPRO e em clientes.

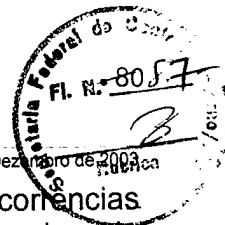
Possui uma Rede de Tecnologia, formada por uma rede de colaboradores distribuídos nas Regionais:

- Centro de Especialização Novell;
- Centro de Especialização Microsoft;
- Centro de Especialização Segurança;
- Centro de Especialização Software Livre (Linux);
- Centro de Especialização Infra-estrutura de Redes Locais;
- Centro de Especialização Gerenciamento de Ambientes;
- Centro de Especialização Banco de Dados e Storage de Plataforma Baixa;
- Centro de Especialização Soluções de plataforma WEB; e
- Centro de Especialização Correio Eletrônico.

Os Centros de Especialização agregam competências que habilitam o SERPRO a fornecer serviços de consultoria e suporte técnico em plataforma Novell, produtos Microsoft, Segurança, Internet e Software Livre.

Em 2003, foram implementadas as seguintes melhorias e inovações:

- Mudança de endereço IP (Internet Protocol) e implementação do DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) nas redes da Secretaria da Receita Federal (SRF);
- Implementação do SUS (Software Update Service) no Órgão Central da SRF, nas Redes do SERPRO e da SRF, permitindo elevar a segurança destes ambientes, em virtude da atualização automática das correções dos softwares Microsoft;
- Avaliação das Condições Operacionais das redes da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (BSA) e Gerência Regional de Administração - GRA (BSA);
- Gerenciamento da infra-estrutura de Rede Local através do software MRTG possibilitando melhorias nas gestões de desempenho, segurança e configuração;
- Geração de pacotes RPM do OpenOffice e Navegador Mozilla para ambiente Linux;
- Substituição de 70 Servidores da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional em todo Brasil;
- Elaboração de projetos de infra-estrutura das Redes Locais das Gerências Regionais de Patrimônio da União - GRPU de 18 localidades distribuídas no país;
- Informes dos Centros de Especialização, disponibilizados no Portal diariamente com avisos da publicação enviados ao Notes de todos os empregados;
- Programas "Equalizando Conceitos I" e "Equalizando Conceitos II" com o objetivo de compartilhar conhecimentos e desenvolver habilidades;
- Definição e implementação das Políticas de Segurança dos ambientes SRF;
- Aumento na quantidade de Redes Locais administradas, de 774 em 2002 para 935 atuais, com crescimento de 20,8%;
- Migração de todas as Redes Locais Novell Netware do SERPRO e clientes para a versão 6 deste Sistema Operacional;
- Crescimento de 25,33% na quantidade de estações de trabalho administradas pela Unidade, passando de 26.639 para 33.388;
- Diversos melhoramentos na infra-estrutura de Redes Locais, do SERPRO e clientes;
- Elaboração de conteúdos e desenvolvimento de cursos de Software Livre para o ambiente de Ensino a Distância corporativo;
- Consolidação 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 a função;
- Consolidação 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;



- Consolidação 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 de salas de Autoridade Registradora em diversos Escritórios e formação de 25 empregados para exercerem a função de AR - Autoridade Registradora;
- Atuação importante na instalação da ferramenta de gerência de rede adquirida da Tivoli, nas redes da Secretaria da Receita Federal;
- Remodelação do MGAD da Unidade e dos clientes, permitindo maior visibilidade de todos os procedimentos, infra-estrutura e regras para administração das redes locais.

INDICADORES SUPTI

Redes administradas 2003

	Windows	Novell	Total
Redes locais	696	239	935
Servidores	592	176	768
Estações de trabalho	25.615	7.773	33.388

Fonte: SICO – Sistema de Configuração SUPTI

Houve um aumento na quantidade de Redes Locais administradas, de 774 em 2002 para 935 atuais, com crescimento de **20,8%**.

Crescimento de **25,33%** na quantidade de estações de trabalho administradas pela Unidade, passando de 26.639, em 2002, para 33.388.

Quantidades de atendimentos aos usuários no ano de 2003

	Atendimentos
Atendimento nas Redes Locais MF	32.000
Atendimento nas Redes Locais SRF	216.000
Suporte de 3º Nível	4.200
Total	252.200

Fontes: Chamados WEB - Sistema Contatos

Eficácia na Política de Segurança (Antivírus Redes Locais)

Número de Infecções em 2001	2
Número de Infecções em 2002	0
Número de Infecções em 2003	2

Referencial de Mercado : 4 infecções

Fonte: CESE-Centro de Especialização em Segurança

Referencial Comparativo: Mercado (Trend Micro)

O indicador mede a eficácia da Política de Segurança de Antivírus, implementada em Setembro de 2001. Nos exercícios de 2002 e 2003 ocorreram 4 grandes infecções por exercício e os clientes da SUPTI foram afetados em apenas duas (Worm Blaster, Slutter), conforme mostram os resultados. Em 2001, ano da implantação, houve 2 infecções dos vírus: Code Red e Ninda, ocorridas antes da implantação da sistemática, número abaixo do referencial de Mercado. É um resultado expressivo, que demonstra o alinhamento da Unidade com o Programa de Segurança do SERPRO (PSS).

8188
2

Disponibilidade do Correio Eletrônico

2002	99,45%
2003	99,53%
Referencial de Mercado – 99 %	

O Serviço de Correio Eletrônico é de importância estratégica para o dia a dia dos clientes e da Empresa e sua disponibilidade atende ao acordado nos níveis de serviços, superando o referencial, conforme os dados acima.

Disponibilidade de Redes Locais

Fonte: Sistema de Gestão SUPTI

Dados 2002	99,75% de Disponibilidade
Dados 2003:	99,80% de Disponibilidade
Acordo Nível de Serviço	95,00% de Disponibilidade

Referencial Gartner Group para disponibilidade : 99%

Os resultados apresentados demonstram que a SUPTI mantém um índice acima do referencial externo e do nível de serviço acordado com os clientes.