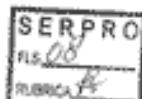


Soluções para um
Brasil de Todos



Prestação de Contas - SUPOF

RELATÓRIO DE GESTÃO

www.serpro.gov.br

RELATÓRIO DE GESTÃO 2004

Sumário

1.0 Dados Gerais sobre a Unidade Jurisdicionada.....	2
1.1 Nome Completo e Oficial.....	2
1.2 Número do CNPJ.....	2
1.3 Natureza Jurídica.....	2
1.4 Vinculação Ministerial.....	2
1.5 Endereço da Sede.....	2
1.6 Página Institucional.....	2
1.7 Código e Nome do Órgão e das Unidades Gestoras no SIAFI.....	2
1.8 Normas de Criação e Finalidades da Unidade Jurisdicionada.....	3
1.9 Normas que Estabelecem a Estrutura Orgânica no Período de Gestão.....	6
1.10 Publicação no DOU do Regimento Interno.....	10
2. Objetivos e Metas.....	18
2.1 Programa Governamental Vinculações com o Plano Pluriannual.....	18
3.0 Indicadores de Gestão.....	19
3.1 Planejamento Empresarial.....	19
3.2 Indicadores de Desempenho Social.....	21
3.3 Indicadores de Desempenho Econômico e Financeiro.....	21
3.4 Demonstrativos do Comportamento das Metas Atuais.....	23
4.0 Resultados – Incidência Social.....	28
4.1 Unidades de Relacionamento com Clientes.....	28
4.2 Unidades de Produtos e Serviços.....	47
4.3 Gestão Orçamentária – Metas Fiscais.....	58
4.4 Gestão Financeira.....	62
4.5 Gestão Patrimonial.....	65
4.6 Gestão de Pessoas.....	68
4.7 Gestão do Suprimento de Bens e Serviços.....	74
5.0 Medidas Adotadas Para Sanear Disfunções.....	77
5.1 Processos do Controle Parlamentar – Atuação do TCU.....	77
5.2 Processos dos Controles Internos – Atuação da CGU/SFC.....	85
6.0 Transferências e Recabimentos de Recursos – Convênios e Parcerias.....	94
7.0 Controle da Entidade de Previdência Privada Patrocinada.....	95
7.1 Identificação.....	95
7.2 Demonstrativos Anuais.....	95
8.0 Fluxo Financeiro de Projetos e Programas Financiados com Recursos Externos.....	98
9.0 Outras Informações – Processos de Apoio e Assessoramento.....	99
9.1 Auditoria Geral.....	99
9.2 Consultoria Jurídica.....	104
9.3 Ouvidoria.....	105
9.4 Sistemas Corporativos.....	105
9.5 Processos Corporativos.....	106

1.0. Dados Gerais sobre a Unidade Jurisdicionada

1.1 Nome Completo e Oficial

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

1.2 Número do CNPJ

33.683.111/0001-07

1.3 Natureza Jurídica

201-1 – Empresa Pública

1.4 Vinculação Ministerial

Ministério da Fazenda

1.5 Endereço da Sede.

Setor de Grandes Áreas Norte Quadra 601, Módulo V, Brasília-DF, CEP 70836.900.
(61)2105-8000 – Fax (61)2105-6531.

1.6 Página Institucional.

www.Serpro.gov.br

1.7 Código e Nome do Órgão e das Unidades Gestoras no SIAFI.

ÓRGÃO	SERPRO	DESCRIÇÃO
000010	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA	
000011	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	
000012	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - COMÉRCIO EXTERIOR	
000013	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - GESTÃO DO MINISTÉRIO DA FAZENDA	
000014	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - SISTEMAS PROCESSUAIS	
000015	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	
000016	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - NEGÓCIOS ESPECIAIS	
000017	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - ESTADOS E MUNICÍPIOS	
000018	SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - NEGÓCIOS INTERNACIONAIS	
000019	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - GESTÃO EMPRESARIAL - FINANCIERA	
000020	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO EMPRESARIAL - LOGÍSTICA	
000021	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO EMPRESARIAL - AQUISIÇÕES E CONTRATOS	
000022	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE TI	
000023	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - CENTRO DE DADOS	
000024	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - SOLUÇÕES DE DESENVOLVIMENTO	
000025	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - SOLUÇÕES DE INOVACAO	
000026	SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS - PRODUTOS PADRONIZADOS	
000027	DIRET. DIRETORIA	
000028	AUDITORIA/AUDITORIA GERAL	
000029	CONSULTORIA JURÍDICA	
000030	UNIDADES DE APOIO A ALTA ADMINISTRAÇÃO	
000031	QUALIDADE EMPRESARIAL	
000032	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
000033	UNIDADE DE ALINHAMENTO ESTRUTURAL	
000034	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS - STAG	
000035	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS - SOAP	
000036	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS - PER	

1.8. Normas de Criação e Finalidades da Unidade Jurisdicionada

As competências legais e finalidades do SERPRO foram estabelecidas por meio da Lei Nº 4.516, de 1 dezembro de 1964, modificada pela Lei Nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, a seguir transcrita, e em 27 de maio de 1998, pela Lei Nº 9.649.

*LEI Nº 5.615 - DE 13 DE OUTUBRO DE 1970

Dispõe sobre o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)
e dá outras providências

O Presidente da República,

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º - O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, Empresa Pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica e a prestação de assistência no campo de sua especialidade.

Art.2º - O SERPRO executará prioritariamente, com exclusividade, todos os serviços necessários aos órgãos do Ministério da Fazenda, relacionados com as atividades de sua especialização, podendo aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução de serviços que venham a ser convencionados com outros órgãos da administração federal, estadual e municipal.

Parágrafo único. - Quando justificado pelo volume e continuidade dos serviços, poderão ser criadas unidades autônomas, subsidiárias do SERPRO e vinculadas aos órgãos da administração pública usuárias daqueles serviços.

Art.3º - Os serviços prestados pelo SERPRO serão remunerados e objeto de convênio ou ajuste, independentemente de licitação.

Parágrafo único. - Os convênios e ajustes firmados com o SERPRO não estão sujeitos a qualquer registro.

Art.4º - O capital do SERPRO é de Cr\$ 14.000.000,00 (quatorze milhões de cruzeiros), subscrito integralmente pela União.

Parágrafo único. - Para constituição do capital do SERPRO a União disporá dos valores e recursos seguintes:

I - recursos do crédito especial aberto pelo Decreto nº 55.903, de 8 de abril de 1965, após a dedução do valor dos bens e direitos transferidos ao SERPRO na forma do artigo 4º da Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964;

II - valor dos bens e direitos referidos no item anterior;

III - recursos constantes do Orçamento da União aprovado pelo Decreto-lei nº 727, de 1 de agosto de 1969;

IV - valores a serem transferidos na forma dos itens I e II do artigo 5º da Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964.

Art.5º - O Capital do SERPRO poderá ser aumentado:

I - pela incorporação dos valores constantes do fundo de reserva a que se refere o artigo 12º;

II - mediante reavaliação anual do ativo;

III - com o valor dos créditos orçamentários ou extraorçamentários destinados pela União a este fim.

-1º O valor de bens doados ao SERPRO será levado ao fundo de reserva a que se refere o artigo 12.

-2º O Poder Executivo fica autorizado a efetivar o aumento do capital da empresa, na conformidade deste artigo.

Art.6º - Constituem a Administração básica do SERPRO:

I - Conselho Diretor

II - Diretor-Presidente

III - Diretor-Superintendente

Parágrafo Único. - A estruturação, as atribuições e o funcionamento da Administração básica do SERPRO serão estabelecidos por decreto do Presidente da República.

Art.7º - O pessoal do SERPRO será regido pela legislação trabalhista e terá salário fixado nas condições do mercado de trabalho.

-1º - O recrutamento do pessoal para a Empresa se fará mediante provas de seleção ou títulos.

-2º - O SERPRO poderá requisitar serviços da Administração Direta ou Indireta para função técnica relacionada com atividade que desenvolver.

-3º - Ao servidor requisitado será dado tratamento idêntico ao dispensado pelo SERPRO a seus empregados, inclusive quanto a remuneração e prêmios de produtividade.

Art.8º - Os administradores e empregados do SERPRO, bem como os servidores públicos com exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados.

Parágrafo Único - Sem prejuízo ao que determina a lei civil ou criminal, a violação do sigilo constituirá:

a) - fato grave para os efeitos da legislação do trabalho;

b) - fato que sujeitará o servidor público às penas do Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União;

c) - motivo para destituição de ocupantes de cargos de direção, chefia ou de membros do Conselho-Diretor.

Art.9º - Os créditos orçamentários ou adicionais destinados ao custeio dos serviços a serem executados pela Empresa serão automaticamente registrados e os respectivos valores creditados no Banco do Brasil S.A., em conta especial, movimentável exclusivamente pelo SERPRO.

§1º - Os saques serão feitos mediante emissão de cheques assinados em conjunto pelo Diretor-Presidente e pelo Diretor-Superintendente.

§2º - O Diretor-Presidente, quando autorizado pelo Conselho-Diretor, poderá delegar poderes a titulares de cargos de direção ou chefia para movimentação de fundos podendo constituir mandatários por prazo certo, para o mesmo fim.

Art.10 - Os órgãos, que convencionarem e ajustarem serviços com o SERPRO deverão indicar na sua programação financeira os recursos destinados ao respectivo custeio.

Parágrafo Único - O não recebimento, pelo SERPRO, dos recursos destinados ao custeio dos serviços que realizar, desobrigará a Empresa de prosseguir na execução das tarefas convencionadas ou ajustadas.

Art.11 - O exercício financeiro do SERPRO será contado de 1 de julho a 30 de junho do ano seguinte. (Conforme Lei 9.849/98, este artigo passa a vigorar com a seguinte redação - clique)

Art.12 - O SERPRO realizará seu balanço geral no dia 30 de junho de cada exercício e o lucro líquido apurado, após a dedução dos valores correspondentes aos diversos fundos e provisões, bem como do prêmio de produtividade a ser distribuído entre o pessoal da Empresa, excluída a Administração Superior, constituirá fundo de reserva destinado a atender a aumento de capital da Empresa. (Conforme Lei 9.649/98, este artigo passa a vigorar com a seguinte redação - clique)

-1º - O prêmio de produtividade será fixado pelo Conselho-Diretor no final de cada exercício.

-2º - Até 30 (trinta) de setembro de cada ano, o SERPRO enviará, ao Tribunal de Contas, suas contas relativas ao exercício anterior, acompanhadas do relatório de atividades.

Art.13 - Através de ajuste com os órgãos do Ministério da Fazenda, o SERPRO

Relatório de Gestão 2004

oferecerá assistência necessária à adaptação dos métodos e sistemas adotados pela administração fazendária ao processamento de informações.

Art.14 - No que se refere ao patrimônio, à renda e os serviços vinculados às suas finalidades essenciais ou delas decorrentes, o SERPRO goza de isenção de impostos federais.

Art.15 - O SERPRO, através do Conselho-Diretor, submeterá à aprovação do Ministério da Fazenda as operações de financiamento, crédito ou empréstimo que pretenda realizar no País ou no Exterior.

Art.16 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas a Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964 e demais disposições em contrário.

Brasília, 13 de outubro de 1970;

149º da Independência e 82º da República.

Emílio G. Médici

Antônio Delfim Netto"

Posteriormente a Lei Nº 9.649 - de 27 de maio de 1998, introduziu alterações nos Art.11º e 12º da Lei Nº 5.615, que passou a ter a seguinte redação:

"LEI N. 9.649 - DE 27 DE MAIO DE 1998

Dispõe sobre a organização da Presidência da Vide texto Atualizado República e dos Ministérios, e dá outras providências.

Art. 57. Os arts. 11 e 12 da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 11. O exercício financeiro do SERPRO corresponde ao ano civil.

Art. 12. O SERPRO realizará suas demonstrações financeiras no dia 31 de dezembro de cada exercício, e do lucro líquido apurado, após realizadas as deduções, provisões e reservas, exceto as estatutárias, o saldo remanescente será destinado ao pagamento de dividendos, no mínimo de 25% (vinte e cinco por cento), dando-se ao restante a destinação determinada pelo Conselho Diretor, observado o disposto no inciso XI do art. 7º da Constituição."


HENRIQUE COSTABILE
DIRETOR - PRESIDENTE

1.9 Normas que Estabelecem a Estrutura Orgânica no Período de Gestão.

1.9.1 Resolução – Tema Organização Empresarial

RESOLUÇÃO - OE - Nº 005/2003

Início: 01.10.2003:

ESTRUTURA ORGÂNICA DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO
REFERÊNCIAS

TEMA: Organização Empresarial

PALAVRAS-CHAVE: Modelo, Funcionamento, Adequação, Estrutura

O DIRETOR - PRESIDENTE, considerando o novo modelo de funcionamento do SERPRO aprovado pelo Voto CD - 001/2003, de 24/09/2003;

Resolve:

1.0 - Adequar a Estrutura Orgânica do SERPRO.

2.0 - Determinar que sejam adequados todos os documentos normativos e organizacionais, impactados por esta Resolução.

Brasília, 24 de setembro de 2003.

(assinado por)

HENRIQUE COSTABILE

VOTO CD 001/2003 de 24 de setembro de 2003.



Voto CD 001/2003 - CONSELHO DE RETOR - GABDP

VOTO CD - 001/2003

**ESTRUTURA ORGÂNICA E
ÁREAS DE ATUAÇÃO EMPRESARIAL**

Senhores Conselheiros.

Nos termos dos incisos XI e XII do art. 7º do Estatuto Social do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, aprovado pelo Decreto nº 3.972, de 16 de outubro de 2001, submeto à consideração de Vossas Senhorias proposta de criação de Unidades vinculadas à Diretoria e das áreas de atuação dos Diretores, na forma dos anexos I e II.

Com a aprovação da proposta ora em análise, as mesmas serão encaminhadas à Diretoria ou SERPRO para a emissão dos pertinentes atos normativos que possibilitem sua implementação.

Complementarmente, esclareço que para atender aos novos negócios contratados junto ao SERPRO, a Diretoria criou uma nova Superintendência de Relacionamento com Clientes, denominada Novos Negócios.

São essas as considerações sobre a matéria.

Brasília, 24 de setembro de 2003.

HENRIQUE COSTABILE
Conselheiro



/000 CD 0052003 - CONSELHO DIRETOR - GABDP

ANEXO I DO VOTO CD 001/2003, DE DE SETEMBRO DE 2003.

VISÃO
INÍCIO: 01/10/2003 FIM:

ASSUNTO:

ESTRUTURA ORGÂNICA DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

REFERÊNCIAS:

TEMA: ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

PALAVRAS-CHAVE: estrutura orgânica, SERPRO

1.0 - ESTRUTURA ORGÂNICA

1.1 - CONSELHO DIRETOR: órgão de orientação superior da Empresa. Subordinam-se ao Conselho Diretor:

Auditoria Geral - AUDIG
Diretoria - DIRET, constituída por

Diretor - Presidente
Diretor - Superintendente
Diretores

1.2 - DIRETORIA: órgão colegiado responsável pela administração da Empresa, caracterizado pelo exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades da organização. Subordinam-se à Diretoria:

Órgãos de Consultoria e Apoio (exceto a AUDIG)
Unidade de Alinhamento Estratégico - UAE
Unidades de Relacionamento com Clientes - URC
Unidades de Produtos e Serviços - UPS
Unidades de Gestão Empresarial - UGE

2.0 - ÓRGÃOS DE CONSULTORIA E APOIO: conjunto de órgãos responsáveis pela assessoria e apoio direto ao Diretor - Presidente e à Diretoria:

Auditora Geral - AUDIG
Consultoria Jurídica - COJUR
Gabinete do Diretor - Presidente - GABDP

3.0 - UNIDADE DE ALINHAMENTO ESTRATÉGICO - UAE: órgão responsável pela evolução permanente da Empresa, formulando e controlando o cumprimento de políticas e mantendo a identidade empresarial. Tem ainda por finalidade apoiar a ação da Diretoria nos assuntos que são comuns a toda a organização.

A Unidade de Alinhamento Estratégico cabe a responsabilidade pela formulação dos procedimentos necessários à implementação do Modelo Conceitual de Organização e Gestão do SERPRO.

MÔNIQUE COSTA DA
Dir. Presid.



VISÃO GERAL - CONSELHO DIRETOR - CABO

A Unidade de Atenção Estratégica é composta por um conjunto de processos corporativos, que agregam atividades especializadas e de mesma natureza, e que perpassam horizontalmente toda a Empresa.

4.0 - UNIDADES DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES: órgãos responsáveis pelo relacionamento com clientes e comercialização dos produtos e serviços da Empresa. As Unidades de Relacionamento com Clientes são:

- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Administração Financeira - SUNAF
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Administração Tributária - SUNAT
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Comércio Exterior - SUNCE
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Estados e Municípios - SUNEM
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Gestão no Ministério da Fazenda - SUNMF
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Planejamento Orçamento e Gestão - SUNMP
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Novos Negócios - SUNNE
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Serviços Especiais - SUNSE
- Superintendência de Relacionamento com Clientes - Sistemas Processuais - SUNSP

5.0 - UNIDADES DE PRODUTOS E SERVIÇOS: órgãos responsáveis pela gestão do ciclo produtivo dos produtos e serviços comuns à Empresa. As Unidades de Produtos e Serviços são:

- Superintendência de Produtos e Serviços - Soluções de Desenvolvimento - SUPSD
- Superintendência de Produtos e Serviços - Centro de Dados - SUPCD
- Superintendência de Produtos e Serviços - Gerência de Serviços - SUPGS
- Superintendência de Produtos e Serviços - Serviços Padronizados - SUPPP
- Superintendência de Produtos e Serviços - Rede - SUPRE
- Superintendência de Produtos e Serviços - Sistemas Corporativos - SUPSC
- Superintendência de Produtos e Serviços - Administração de Ambientes de TI - SUPTI

6.0 - UNIDADES DE GESTÃO EMPRESARIAL: órgãos responsáveis pelas atividades de apoio à Gestão Empresarial. As Unidades de Gestão Empresarial são:

- Superintendência de Gestão Empresarial - Financeira - SUPGF
- Superintendência de Gestão Empresarial - Aquisições e Contratos - SUPGA
- Superintendência de Gestão Empresarial - Pessoas - SUPGP
- Superintendência de Gestão Empresarial - Logística - SUPGL

7.0 - DISPOSIÇÕES FINAIS

A forma de atuação e o inter-relacionamento das unidades de que trata este documento estão descritos no Modelo Conceitual de Organização e Gestão do SERPRO, aprovado em Reunião de Diretoria 0025/2003, de 16/09/2003.


HENRIQUE COSSERI
Cabo - Presidente

1.10 Publicação no DOU do Regimento Interno

As competências regimentais do SERPRO estão contidas em seu Estatuto Social, instituído por meio do Decreto Nº 3.972, de 16/10/2001, publicado no Diário Oficial da União de 16 de outubro de 2001, que é transscrito na íntegra a seguir:

"DECRETO Nº 3.972 - DE 16 DE OUTUBRO DE 2001

Aprova o Estatuto Social do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto no parágrafo único do art. 6º da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo a este Decreto, o Estatuto Social do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Ficam revogados os Decretos n 1.451, de 11 de abril de 1995, e 2.154, de 20 de fevereiro de 1997.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Pedro Malan

ANEXO

ESTATUTO SOCIAL DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 1º O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criado pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pelo presente Estatuto Social e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis, 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.

Art. 2º O SERPRO tem sede e fórum em Brasília, Distrito Federal, e atuação em todo o território nacional, sendo indeterminado o prazo de sua duração.

Art. 3º 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.

CAPÍTULO II

DO CAPITAL SOCIAL

HÉLIO ROQUE COSTA LIMA
Chefe - Presidente

Relatório de Gestão 2004

Art. 4º O capital social do SERPRO é de R\$ 128.703.934,59 (cento e vinte e oito milhões, setecentos e três mil, novecentos e trinta e quatro reais e cinqüenta e nove centavos), integralmente subscrito pela União.

§ 1º O capital do SERPRO poderá ser aumentado:

- I - mediante a capitalização de recursos que a União destinar a esse fim, na forma da legislação pertinente;
- II - pela capitalização de lucros e incorporação de reservas, na forma autorizada em lei ou regulamento.

§ 2º Sobre os valores destinados a aumento de capital incidirão encargos financeiros equivalentes à taxa SELIC, a partir do recebimento dos créditos até a data da capitalização, devendo ser considerada como a taxa diária, para atualização desses valores durante os cinco dias úteis anteriores à capitalização, a mesma taxa SELIC divulgada no quinto dia útil que antecede o dia da efetiva quitação da obrigação.

CAPÍTULO III

DOS RECURSOS FINANCEIROS

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

- 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.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DIRETOR

Art. 6º O órgão de orientação superior do SERPRO é o Conselho Diretor, integrado por:

- I - quatro membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho;
- II - o Diretor-Presidente do SERPRO, que substituirá o Presidente do Conselho, nas suas faltas e impedimentos eventuais;

III - um membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 1º O Conselho Diretor, assim denominado por força do disposto no art. 6º da Lei nº 5.615, de 1970, equipara-se, para todos os efeitos, aos conselhos de administração referidos nos dispositivos legais pertinentes à composição dos órgãos diretivos das empresas públicas.

§ 2º Os membros do Conselho Diretor serão designados pelo Ministro de Estado da Fazenda.

§ 3º A investidura dos membros do Conselho Diretor será feita mediante assinatura do termo de posse em livro próprio.

§ 4º A remuneração dos membros do Conselho Diretor será fixada pelo Ministro de Estado da Fazenda e não excederá, em nenhuma hipótese, a dez por cento da remuneração mensal média dos diretores, nos termos da Lei nº 9.292, de 12 de julho de 1996.

Art. 7º Compete ao Conselho Diretor:

- I - fixar a política e diretrizes básicas do SERPRO;
- II - aprovar o plano diretor plurianual e suas eventuais alterações;
- III - aprovar os aumentos de capital resultantes das incorporações de que trata o inciso II do § 1º do art. 4º;

mesmo firm;

V - deliberar sobre as propostas orçamentárias;

VI - manifestar-se sobre os balanços patrimoniais e demonstrações financeiras para posterior encaminhamento ao Ministro de Estado da Fazenda, com fins de aprovação, e deliberar sobre a criação de reservas de lucros;

VII - pronunciar-se, previamente à decisão do Ministro de Estado da Fazenda, sobre as seguintes matérias:

a) alienação, no todo ou em parte, de ações do seu capital social ou de suas controladas, caso venham a ser criadas; aumento do seu capital social por subscrição de novas ações; renúncia a direitos de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações de empresas controladas; venda de debêntures conversíveis em ações de sua titularidade de emissão de empresas controladas; ou, ainda, emissão de quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, no País ou no exterior;

b) cisão, fusão ou incorporação do SERPRO;

c) permuta de ações e outros valores mobiliários, de emissão do SERPRO;

VIII - aprovar a escolha do Chefe da Auditoria, por indicação do Diretor-Presidente;

IX - homologar a escolha de auditores externos;

X - autorizar a aquisição, a alienação e a oneração de bens imóveis;

XI - aprovar a criação, na estrutura da Empresa, de unidades vinculadas diretamente à Diretoria;

XII - definir, mediante proposta do Diretor-Presidente, as áreas de atuação dos Diretores, bem como as respectivas competências;

XIII - decidir sobre as contratações, por prazo determinado, de pessoal técnico especializado;

XIV - deliberar, previamente ao encaminhamento para apreciação pelo Ministro de Estado da Fazenda, sobre:

a) o regulamento de licitação;

b) o regulamento de pessoal, com os direitos e deveres dos empregados, o regime disciplinar e as normas sobre apuração de responsabilidades;

c) o quadro de pessoal, com a indicação, em três colunas, do total de empregos e os números de empregos provisórios e vagos, discriminados por carreira ou categoria, em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano;

d) o plano de cargos e salários, benefícios, vantagens e qualquer outras parcelas que componham a retribuição dos empregados;

XV - decidir sobre os assuntos que lhe forem submetidos pelo Diretor-Presidente;

XVI - disciplinar a concessão de férias aos membros da Diretoria, inclusive no que se refere à sua conversão em espécie, observada a legislação vigente e vedado o pagamento em dobro da remuneração relativa a férias não gozadas;

XVII - dirimir dúvidas emergentes de eventuais omissões deste Estatuto.

Parágrafo único. Aplicar-se-ão as disposições contidas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, às hipóteses sobre as quais este Estatuto seja omissa.

Art. 8º O Conselho Diretor deliberará por maioria de votos, com a presença de, no mínimo, quatro de seus membros, dentre eles o Presidente do Conselho ou seu substituto, cabendo ao Presidente, além de voto comum, o de qualidade.

CAPÍTULO V

DA DIRETORIA

Art. 9º O SERPRO será administrado por uma Diretoria composta por:

I - um Diretor-Presidente;

II - um Diretor-Superintendente;

III - quatro Diretores.

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

Relatório de Gestão 2004

§ 2º Pelo menos dois membros da Diretoria serão escolhidos dentre os empregados do SERPRO.

§ 3º A investidura dos membros da Diretoria far-se-á mediante assinatura do termo de posse em livro próprio.

§ 4º A remuneração e as demais vantagens dos membros da Diretoria serão fixadas pelo Ministro de Estado da Fazenda, observada a legislação em vigor.

Art. 10. Compete à Diretoria o exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do SERPRO, cabendo-lhe, em especial:

I - aprovar as normas disciplinares do planejamento, da organização e do controle dos serviços e das atividades do SERPRO;

II - aprovar os programas de captação de serviços e os respectivos planos de execução;

III - decidir sobre as propostas orçamentárias, a serem submetidas ao Conselho Diretor;

IV - aprovar o organograma com as respectivas funções e competências da sede e das unidades descentralizadas e o sistema normativo do SERPRO;

V - aprovar as normas disciplinadoras de concursos para admissão de pessoal, as contratações de pessoal técnico especializado, por prazo determinado, e a cessão de empregados, nos casos estabelecidos em lei;

VI - cumprir e fazer cumprir, no âmbito de suas atribuições, as normas da Empresa e as recomendações do Conselho Diretor;

VII - aprovar as normas gerais para celebração de convênios, acordos, ajustes e contratos, observada a legislação específica;

VIII - propor alterações estatutárias;

IX - fazer publicar no Diário Oficial da União, depois de aprovado pelo Ministro de Estado da Fazenda:

a) o regulamento de licitação;

b) o regulamento de pessoal, com os direitos e deveres dos empregados, o regime disciplinar e as normas sobre apuração de responsabilidades;

c) o quadro de pessoal, com a indicação, em três colunas, do total de empregos e os números de empregos provisórios e vagos, discriminados por carreira ou categoria, em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano;

d) o plano de cargos e salários, benefícios, vantagens e quaisquer outras parcelas que componham a retribuição de seus empregados.

Art. 11. São atribuições do Diretor-Presidente:

I - representar o SERPRO em juízo ou fora dele, podendo constituir mandatários para esse fim;

II - dirigir todas as atividades técnicas e administrativas da Empresa, em conformidade com as diretrizes traçadas pelo Conselho Diretor, permitida a delegação;

III - prover a secretaria do Conselho Diretor;

IV - convocar e presidir as reuniões da Diretoria;

V - designar os substitutos dos Diretores, em caso de impedimentos;

VI - admitir, dispensar, promover, designar para o exercício de função de confiança, transferir, licenciar e punir empregados, na forma da lei e do sistema normativo do SERPRO, permitida a delegação;

VII - designar o Diretor que substituirá o Diretor-Superintendente em seus impedimentos;

VIII - propor à Diretoria a criação de empregos e a fixação de salários e vantagens, a cessão de empregados, bem assim a contratação, por prazo determinado, de pessoal técnico especializado, observada a legislação pertinente;

IX - exercer quaisquer outras atribuições não reservadas ao Conselho Diretor.

Art. 12. São atribuições do Diretor-Superintendente:

I - substituir o Diretor-Presidente em seus impedimentos;

II - participar das reuniões do Conselho Diretor, sem direito a voto;

III - exercer quaisquer outras atribuições que lhe sejam delegadas pelo Diretor-Presidente.

Art. 13. A Diretoria reunir-se-á com a presença de, no mínimo, quatro de seus membros.

Relatório de Gestão 2004

sendo um deles o Diretor-Presidente ou, nos casos de impedimento deste, o seu substituto.

Parágrafo único. As decisões da Diretoria, tomadas por maioria simples, serão registradas em ata, cabendo ao Diretor-Presidente, além do voto comum, o de qualidade.

CAPÍTULO VI

DO CONSELHO FISCAL

Art. 14. O Conselho Fiscal será constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, designados pelo Ministro da Fazenda, com mandato de um ano, admitida uma recondução, por igual período.

§ 1º Um dos membros do Conselho Fiscal será representante do Tesouro Nacional, nos termos da legislação em vigor.

§ 2º O membro do Conselho Fiscal, que houver sido reconduzido, só poderá voltar a fazer parte do Conselho depois de decorrido, pelo menos, um ano do término de seu último mandato.

§ 3º A investidura dos membros do Conselho Fiscal e a eleição de seu Presidente far-se-ão mediante registro na ata da primeira reunião de que participarem.

§ 4º O prazo de mandato contar-se-á a partir da investidura.

§ 5º Findo o mandato, o membro do Conselho Fiscal permanecerá no exercício da função até a investidura do novo titular.

§ 6º Na hipótese de recondução, o prazo do novo mandato contar-se-á a partir do término do mandato anterior.

§ 7º O Conselho Fiscal reunir-se-á, pelo menos, uma vez por mês.

§ 8º A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, além do reembolso, obrigatório, das despesas de locomoção e estada necessárias ao desempenho da função, será fixada pelo Ministro da Fazenda e não excederá, em nenhuma hipótese, a dez por cento da remuneração mensal média dos diretores da empresa, nos termos da Lei nº 9.292, de 1996.

Art. 15. Compete ao Conselho Fiscal:

I - fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários;

II - examinar as demonstrações contábeis do exercício social, inclusive o relatório anual de administração, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis;

III - opinar sobre as propostas dos órgãos de administração, relativas à modificação do capital social, aos planos de investimento ou ao orçamento de capital, à distribuição de dividendos, bem assim sobre transformação, incorporação, fusão ou cisão;

IV - denunciar aos órgãos da administração os erros, as fraudes ou os ilícitos que tomar conhecimento e sugerir providências úteis à Empresa;

V - analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e as demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela;

VI - examinar e emitir parecer sobre alienação ou oneração de bens imóveis do SERPRO;

VII - pronunciar-se sobre assuntos de sua atribuição que lhe forem submetidos pelo Conselho Diretor ou pela Diretoria;

VIII - acompanhar a execução patrimonial, financeira e orçamentária, podendo examinar livros e qualquer outros documentos e requisitar informações;

IX - elaborar e aprovar o seu regimento interno;

X - fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;

XI - assistir às reuniões do Conselho Diretor ou da Diretoria em que se deliberar a respeito de assuntos sobre os quais deva opinar.

Parágrafo único. Os órgãos de administração são obrigados, por meio de comunicação formal, a colocar à disposição dos membros em exercício do Conselho Fiscal, dentro de

Relatório de Gestão 2004

dez dias, cópias das atas de suas reuniões e, dentro de quinze dias de sua elaboração, cópias dos balancetes e das demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente, bem como dos relatórios de execução do orçamento.

CAPÍTULO VII

DA AUDITORIA INTERNA

Art. 16. O SERPRO disporá de Auditoria Interna, vinculada ao Conselho Diretor e com os encargos e atribuições fixados na legislação pertinente, cujo titular será escolhido dentre empregados da empresa, por indicação do Diretor-Presidente, aprovada pelo Conselho Diretor.

CAPÍTULO VIII

DO EXERCÍCIO SOCIAL E DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Art. 17. O exercício social do SERPRO é contado de 1º de janeiro a 31 de dezembro do mesmo ano.

Art. 18. O SERPRO elaborará as demonstrações financeiras em 31 de dezembro de cada exercício social.

Art. 19. Do resultado do exercício, feita a dedução para atender a prejuízos acumulados e a provisão para o imposto sobre a renda, o Conselho Diretor proporá ao Ministro de Estado da Fazenda a seguinte destinação:

I - cinco por cento do lucro líquido, até o limite de vinte por cento do capital social, para a constituição da reserva legal;

II - vinte e cinco por cento, no mínimo, do lucro líquido ajustado, para o pagamento de remuneração ao Tesouro Nacional, seu único acionista;

III - valor aprovado pelo Conselho Diretor, para constituição de reserva de contingência, com a finalidade de efetuar compensações, em exercício futuro, na forma da lei;

IV - cinco por cento do lucro líquido, até vinte por cento do capital social, para constituição de reserva estatutária de investimento, destinada à atualização do parque computacional e à aquisição de bens patrimoniais necessários à consecução dos objetivos institucionais do SERPRO;

V - cinco por cento do lucro líquido, até vinte por cento do capital social, para constituição de reserva de riscos eventuais, destinada a cobrir prejuízos com perda de material e destruição acidental de equipamentos e bens patrimoniais, cujo saldo não utilizado será incorporado, no exercício seguinte, ao capital social.

§ 1º Observada a legislação vigente, o Conselho Diretor poderá propor ao Ministro de Estado da Fazenda o pagamento ao Tesouro Nacional de juros sobre o capital próprio ou dividendos, a título de remuneração.

§ 2º Sobre os valores dos dividendos e dos juros, a título de remuneração sobre o capital próprio, devidos ao Tesouro Nacional, incidirão encargos financeiros equivalentes à taxa SELIC, a partir do encerramento do exercício social até o dia do efetivo recolhimento ou pagamento, sem prejuízo da incidência de juros moratórios quando esse recolhimento ou pagamento não se verificar na data fixada em lei ou deliberação do Conselho Diretor, devendo ser considerada como a taxa diária, para a atualização desse valor durante os cinco dias úteis anteriores à data do pagamento ou recolhimento, a mesma taxa SELIC divulgada no quinto dia útil que antecede o dia da efetiva quitação da obrigação.

§ 3º Os prejuízos acumulados serão deduzidos, preferencialmente, das reservas constituídas, para, só então virem a ser deduzidos do capital social, na forma prevista na Lei nº 6.404, de 1976.

§ 4º Do lucro líquido do exercício, após as deduções anteriores, o Conselho Diretor proporá ao Ministro de Estado da Fazenda o percentual de participação dos empregados nos lucros eventualmente auferidos, em cada exercício, na forma da legislação em vigor.

§ 5º O saldo, se houver, será apresentado ao Ministro de Estado da Fazenda, acompanhado de plano de aplicação aprovado pelo Conselho Diretor.

§ 6º A proposta sobre a destinação do lucro do exercício, após a aprovação do Ministro de

Relatório de Gestão 2004

acompanhado de plano de aplicação aprovado pelo Conselho Diretor.

§ 6º A proposta sobre a destinação do lucro do exercício, após a aprovação do Ministro de Estado da Fazenda, deverá ser publicada no Diário Oficial da União em até trinta dias, a contar da data em que for aprovada.

CAPÍTULO IX

DA ORGANIZAÇÃO INTERNA E DO PESSOAL

Art. 20. Aplica-se ao pessoal do SERPRO o regime jurídico estabelecido pela legislação trabalhista.

§ 1º O ingresso do pessoal será feito mediante concurso público de provas ou de provas e títulos, observadas as normas especificadas da Empresa.

§ 2º Os cargos de titulares das unidades estruturais do SERPRO serão privativos de empregados integrantes do seu quadro de pessoal, excetuando-se as unidades de assessoramento das Diretorias e as subordinadas diretamente ao Diretor-Presidente.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21. Não poderão participar da administração do SERPRO:

I - os impedidos por lei;

II - os que a ele causaram prejuízos;

III - os administradores de empresas com ele em mora.

Art. 22. Os membros do Conselho Diretor, da Diretoria, do Conselho Fiscal e os ocupantes de cargos definidos em decisão da Diretoria, ao assumirem suas funções, prestarão declaração de bens, anualmente renovada.

Art. 23. Os Conselheiros, o Diretor-Presidente, o Diretor-Superintendente e os Diretores são demissíveis ad nutum e, juntamente com os membros do Conselho Fiscal, são responsáveis, na forma da lei, pelos prejuízos ou danos causados no exercício de sua atribuições.

Art. 24. A execução do programa de desimobilização de bens não vinculados às atividades operacionais do SERPRO obedecerá à legislação pertinente.

Art. 25. É vedado ao SERPRO conceder financiamento ou prestar fiança a terceiros, sob qualquer modalidade, praticar negócios estranhos às suas finalidades, além de realizar contribuições ou conceder auxílios não consignados no Orçamento.

Art. 26. Os membros da Diretoria farão jus à Gratificação de Natal e à concessão de férias, ambas proporcionais ao período trabalhado no ano respectivo, não cumulativas com o eventual recebimento dessas vantagens em seus órgãos de origem."

O Estatuto sofreu modificação nos primeiros dias de 2005, a seguir transcritas:

DECRETO N° 5.333 - DE 06 DE JANEIRO DE 2005 (estatuto) - Revogado pelo Decreto n° 3.972 de 16/10/2001

Altera o Estatuto Social do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO).

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 84, incisos IV e VI, da Constituição, e tendo em vista o disposto nos arts. 5º e 6º, parágrafo único, da lei nº 5.615 de 13 de outubro de 1970,

DECRETA:

Art. 1º Os arts 4º e 16 do Estatuto Social do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, aprovado pelo Decreto nº 3.972, de 16 de outubro de 2001, passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 4º O capital social do SERPRO é de R\$136.060.161,03 (cento e trinta e seis milhões, sessenta mil, cento e sessenta e um reais e três centavos); integralmente subscrito pela união.

Relatório de Gestão 2004

Art. 16...

§ 1º Na hipótese de vacância do cargo, em que não haja a imediata designação específica do titular, O Diretor-Presidente indicará, imediatamente à vacância, o Auditor-Geral Interno, para aprovação do Conselho Diretor.

§ 2º Na hipótese de afastamento eventuais por férias, licença-prêmio, licença-saúde e outros afastamentos legais, o Auditor-Geral, titular ou interno, escolherá um substituto, dentre empregados da Auditoria, designando-o de forma ordinária.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 06 de janeiro de 2005; 184º da Independência e 117º da República.


HENRIQUE COSTABELE
Diretor - Presidente

2. Objetivos e Metas

2.1 Programa Governamental Vinculações com o Plano Plurianual

A saída do SERPRO do Orçamento Fiscal resultou na sua desvinculação de programas e ações governamentais, passando a vigorar somente sua vinculação ao orçamento de investimentos das estatais. Os programas pelos quais o SERPRO era a Unidade Responsável (Serviços de Informática em Parceria com a Iniciativa Privada e Serviços de Informática para o Setor Público) foram extintos, não existindo para o exercício 2004 programa específico sob responsabilidade do SERPRO.

No exercício recém encerrado os investimentos do SERPRO ocorreram sob um programa de caráter geral estabelecido pelo DEST/MP denominado Investimentos das Empresas Estatais em Infra-estrutura de Apoio, código 0807, que se desdobrou nas seguintes atividades:

- 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis;
- 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos; e
- 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento.

Para essas atividades, em vista de sua natureza e pluralidade de elementos que as compõem, não foram estabelecidas metas físicas, apenas estabelecidos em caráter balizador as dotações orçamentárias, de forma idêntica às constantes da LOA 2004.

O SERPRO pautou a execução desse programa, limitando-a mais que o teto orçamentário, procurando resguardar, na execução financeira, suas disponibilidades de caixa, fundamentais como capital de giro da organização.

PLANO PLURIANUAL
EXECUÇÃO FINANCEIRA
PROGRAMA INVESTIMENTOS DAS EMPRESAS EM INFRA-ESTRUTURA DE APOIO

R\$ 1,00

ATIVIDADE	PREVISÃO ANUAL	REALIZAÇÃO ANUAL	%
Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	4.365.613	2.242.918	51,38%
Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos e Equipamentos	1.870.977	2.102.596	112,38%
Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	48.920.513	24.400.292	49,88%
Total	55.157.103	28.745.806	52,12%

HÉLIO KLEIN COSTA
Médier - Presidente

3.0 Indicadores de Gestão

Oas indicadores e os parâmetros utilizados para gerenciar o desempenho empresarial, visto a inexistência de programa governamental sob responsabilidade de execução da Empresa, são os descritos a seguir.

3.1 Planejamento Empresarial

O processo de Planejamento Estratégico para o ano de 2004 utilizou os componentes estratégicos revisados pela Alta Direção em outubro de 2003, com exceção dos valores que foram identificados pelo corpo funcional e assumidos pela Empresa, em 2004.

No ciclo de planejamento 2005-2007 os componentes estratégicos foram ratificados.

Visão:

Líder em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações para realização das Políticas Públicas.

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:

Conquistar reconhecimento de Clientes, Estado e Sociedade.

Prestar serviços com pontualidade, inovação, qualidade e segurança;

Manter os empregados comprometidos e motivados;

Praticar gestão integrada e participativa, e

Atuar com ética e responsabilidade cidadã.

Negócio:

Tecnologia da Informação e Comunicações.

Produtos e Serviços:

Sistemas de Informação, Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, Integração de Soluções, Consultoria e Informações.

Força Motriz:

Capacidade de inovar e realizar.

Fatores Críticos:

Disponibilidade e utilidade,

Competitividade e domínio tecnológico.

Valores:

Respeito às pessoas, responsabilidade social e cidadania

Integridade profissional e pessoal

Orgulho de trabalhar no SERPRO

Gosto por desafios

Compromisso com resultados.

Competência Técnica.
Confiança e credibilidade.
Confidencialidade e segurança das informações.

Os componentes estratégicos do SERPRO direcionaram seu foco aos segmentos para estruturação das 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 ampliou o seu papel no contexto da responsabilidade pública e social, auxiliando na formulação dos padrões de acessibilidade, 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, apoia os programas sociais do governo, com a aplicação do conhecimento e experiência tecnológica adquirida nos últimos anos para a construção de sistemas apoiadores destes programas governamentais.

Mantém atualizada sua Política de Tecnologia da Informação e Comunicações por meio de novos direcionamentos, dos quais se destacaram:

- A visão de integração de soluções, com a criação e manutenção do Barramento de Integração de Serviços, conceito que baliza 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 permite desenvolvimento de trabalhos em parceria com Centros de Pesquisa, Universidades, Comunidade de Software Livre e demais organizações que agreguem valor na construção de soluções.


HENRIQUE COSTABILE
Dezter - Presidente

3.2 Indicadores de Desempenho Social

O SERPRO esteve presente em grande parte dos projetos de Governo que objetivaram propiciar ao cidadão um acesso mais fácil, rápido e adequado às informações que são de seu interesse no relacionamento com o Governo Federal. Participou de várias das ações relacionadas ao incentivo à utilização de software livre e aquelas ligadas ao fortalecimento do Governo Eletrônico – e-gov.

Um dos pontos a destacar foram as ações de inclusão digital, na qual o conhecimento de Ensino a Distância do SERPRO será disponibilizado para escolas e professores da rede pública participantes do programa "Abrindo Espaços", bem como, ações vinculadas à Sociedade da Informação, para difusão de informações sobre os serviços e produtos do SERPRO para os países da América Latina e os de Língua Portuguesa.

Durante o ano de 2004 foram executados vários projetos relacionados à atuação do SERPRO como empresa socialmente responsável, no seu relacionamento com as partes interessadas – stakeholders - especialmente aqueles voltados para o público interno e meio ambiente.

CONSOLIDAÇÃO DAS AÇÕES SOCIAIS DO SERPRO
TÍMATICA: EDUCAÇÃO PARA O CIDADÃO

PROJETOS	Beneficiados/Ano									TOTAL
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	
ORÇINAS DE CONSTRUÇÃO DO FUTURO	0	1.112	1.012	1.230	1.230	2.987	3.824	901	815	12.871
MICROINFORMÁTICA NAS ESCOLAS PÚBLICAS	0	330	375	299	319	364	341	66	42	2.007
PROGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR*	564	626	521	409	429	467	558	547	492	4.713
TÉCNICOS/FUNCIONÁRIOS P/ PESSOAS DEFICIENTES*	43	36	43	43	43	45	34	29	28	344
VERITAS ESTUDANTIS	0	0	80	210	746	779	1.277	787	530	4.413
ALFAZETIZAÇÃO DE ADULTOS	0	0	35	70	11	57	24	40	47	287
GERAÇÃO 9	0	0	0	9	96	126	72	64	72	428
ESPAÇO SERPRO CIDADÃO	0	0	0	0	0	0	9.208	8.460	20.986	38.654
ESTAÇÕES DE AUTO-ESTUDO	3120	2905	4494	615	4451	5175	28.632	19.027	24.829	90.028
TOTAL	3237	5.029	6.560	2856	7.309	9.880	40.770	30.134	47.614	153.889

*Fonte: Sistema Cidadão, Infraestrutura e Balanço Social

•Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas

3.3 Indicadores de Desempenho Econômico e Financeiro

A tabela a seguir apresenta o resultado obtido pelas Unidades de Relacionamento com Clientes e o resultado relativo ao SERPRO, excluindo-se as receitas financeiras e não operacionais.

Como pode ser observado, ao final do exercício, o resultado obtido pelo SERPRO foi favorável –Receita / Custo = 1,3%, sendo que 6,3% referente a SERVIÇOS e a taxa correspondente ao pessoal que presta SERVIÇOS EM CLIENTES foi de -20,8%.

UNIDADE	ORÇAMENTO (A)	RECEITA (B)	RECEBIMENTO VALOR G. 16 (C/B)	CUSTO (D)	R\$ 1.000,00 RECEITA/CUSTO (B/D)
SUNAF	78.262	86.688	86.689	100,0%	103,7%
SUNAT	427.633	426.633	386.964	93,2%	102,0%
SUNCE	115.000	121.618	112.533	92,9%	92,9%
SUNIMP	17.027	17.835	17.330	97,2%	72,9%
SUNIMP	93.320	89.369	72.265	80,9%	84,82%
SUNIRE	12.800	10.176	8.843	86,9%	18,38%
SUNSE	90.323	72.768	56.470	77,6%	136,3%
SUNSIP	44.006	40.755	40.623	99,7%	46,588%
SUBTOTAL	875.784	865.842	783.717	90,5%	822.333 105,3%
PESSOAL EXTERNO	133.000	121.370	94.490	77,9%	152.392 79,6%
TOTAL	1.008.784	987.212	878.207	89,0%	974.725 101,7%

Relatório de Gestão 2004

Dados Econômicos e Financeiros Globais - Resultados e Expectativas

A Receita Bruta Total do SERPRO alcançou o patamar de R\$ 1,04 bilhão, situando-se, no geral, em 4% inferior à sua previsão que constou do orçamento de receita para o exercício. O quadro a seguir demonstra os valores da receita bruta, previstos e realizados, cabendo destacar que a Receita Operacional Bruta (83% da receita total) se constitui exclusivamente do faturamento dos serviços executados no exercício. Em Outras Receitas (13% da receita total) o ressarcimento de pessoal externo (SOAP, STAC e PSE) é da ordem de 90% de seu valor e a Receita Financeira decorre de aplicações financeiras do SERPRO junto ao Banco do Brasil S/A.

TIPO	PREVISTO	REALIZADO	%
RECEITA OPERACIONAL BRUTA	875.784	865.842	-1,14%
OUTRAS RECEITAS	145.157	139.196	-4,11%
RECEITA FINANCEIRA	34.132	33.090	-3,05%
TOTAL	1.055.073	1.038.128	-1,61%

Relativamente ao desempenho financeiro, observa-se no ressarcimento de pessoal cedido o único desempenho que pode ser considerado deficiente, visto que do custo total incorrido com essa mão-de-obra (R\$ 152 milhões) somente 79,2% foi objeto de faturamento (R\$ 121 milhões) e desses só se logrou receber R\$ 94 milhões, que correspondem a 78% do faturado e a 62% de seus custos apropriados.

Dos serviços típicos da atividade fim do SERPRO, o recebimento daqueles prestados em 2004 correspondeu a 91% de seu faturamento, tendo ainda sido recebido o montante de R\$ 81,4 milhões relativos a esses serviços prestados em exercícios anteriores, correspondentes a 80% do saldo de contas a receber em 31/12/2003.

Além da carteira de faturas apontada no contas a receber, há que se considerar os créditos cobrados e não recebidos da cessão de pessoal no montante de R\$ 26,9 milhões.

Perfil do Recebimento		Contas a Receber	
ORIGEM	VALOR	POSIÇÃO	VALOR
Serviços de 2004	783,7	Em 31/12/2003	101,5
Serviços Exerc. Anteriores	81,4	Em 31/12/2004	102,0
Total Recebido	875,1	Variação	0,5%

Perfil do saldo de ressarcimento de pessoal cedido

O ressarcimento do pessoal cedido a órgãos da administração apresentou ao final do exercício saldo credor a favor do SERPRO da ordem de R\$ 38 milhões, destacando-se como maiores devedores a Secretaria da Receita Federal com saldo de R\$ 27,3 milhões, seguida pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Fazenda – SPOA/MF com saldo de R\$ 6,7 milhões, pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão com saldo de R\$ 1,9 milhão, pela Advocacia Geral da União, com saldo de R\$ 0,9 milhão e pela Secretaria da Administração do Estado do Paraná, com saldo devedor de R\$ 0,4 milhão. Os demais cessionários apresentam saldos devedores inferiores a R\$ 100 mil estando todos eles detalhados no quadro a seguir.

W
HENRIQUE COSTA FILHO - Presidente

CRÉDITOS DE RESSARCIMENTO DE PESSOAL
SALDOS DO EXERCÍCIO 2004

ÓRGÃO	CÓDIGO	Valor (em R\$)
Advocacia Geral da União -Coord.Geral Recursos Humanos	1000.61	922.572,43
Agência Brasileira de Inteligência	1000.60	12.075,21
Agência Nacional de Saúde Suplementar	1000.50	15.985,79
Agência Nacional do Petróleo	1000.11	29.348,37
Assembleia Legislativa do Estado do Amapá	1000.12	11.916,93
Departamento Nac.Produção Mineral	1000.63	8.322,61
Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária	1000.88	14.063,88
Emp.Tecnologia e Informações da Prev.Social no Rio G.Sul	1000.58	10.225,73
Emp.Tecnologia e Informações da Previdência Social	1000.52	10.944,83
Fundação do Patrimônio Hist.Artístico de Pernambuco	1000.55	35.060,23
Governo do Estado do Espírito Santo	1000.27	24.585,05
Instituto Nac.de Metrologia Normal.e Qualidade - INMETRO	1000.64	62.572,98
Minist.Agricultura, Pecuária e Abastecimento	1000.65	29.336,73
Minist.Planefl.Orçam. -Coord.-Geral Gestão de Pessoas	1000.75	1.878.395,35
Ministério dos Transportes	1000.83	7.212,95
Prefeitura Municipal de Araçatuba/SP	1000.37	3.208,23
Prefeitura Municipal de Macaé - Rio de Janeiro	1000.14	8.760,21
Prefeitura Municipal de Macapá	1000.51	10.200,62
Prefeitura Municipal de Tríunfo	1000.91	11.670,94
Rede Ferroviária Federal - Rio de Janeiro	1000.81	6.814,17
Secret.Administração Estado do Pará	1000.77	459.611,11
Secret.Est.Administração Penitenciária do Rio de Janeiro	1000.54	13.997,64
Secret.Receita Federal - Gabinete do Ministro	1000.79	27.343.390,65
Secret.Recursos Humanos do Minist.Público Federal	1000.76	68.498,99
Secretaria Est.Gestão Administrativa do Dist.Federal	1000.01	39.110,96
Secretaria Executiva de Educação-Seduc/Pará	1000.58	12.456,77
Subsecret.Planeflamentação,Orçam.e Administração -SPOA	1000.80/84	6.736.230,48
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	1000.08	43.593,13
TOTAL		37.830.252,99

3.4 Demonstrativos do Comportamento das Metas Atuais

Com a revisão dos componentes estratégicos, foram definidas metas consoantes com o novo cenário. Estas metas incorreram na realização do Planejamento Estratégico 2004 e na implementação de ajustes, fusões de Unidades com ampliação do âmbito de atuação, na nova arquitetura organizacional, que viessem a permitir o alcance das metas e resultados estratégicos estabelecidos para o período.

Os Objetivos Estratégicos, as Metas e os Indicadores de desempenho correspondentes foram organizados nas perspectivas: Cliente e Mercado, Financeiro, Aprendizado e Crescimento, Processos Produtos e Serviços, como demonstrados no quadro a seguir.

	Objetivo Estratégico	Meta	Indicador	Resultado Meta
Cliente e Mercado	1.1 Associar a marca SERPRO à transparência, à cidadania, e a soluções seguras e competitivas de TIC para o setor público.	1.1.1 Obter índice de 80% de reconhecimento de bons serviços pelos usuários, em soluções para o setor público.	1.2.1.1 Índice de reconhecimento de bons serviços pelos usuários.	68%
Financeiro	2.1 Elevar a receita em 2004.	2.1.1 Elevar a receita operacional de serviços do SERPRO em 10%, em relação a 2003.	2.1.1.1 Índice da Receita operacional atingida em 2004.	10%

Concorreram para o atingimento das metas os principais Planos de Ação das Unidades:

	PRINCIPAIS PLANOS DE AÇÃO	OUTRAS VINCULAÇÕES	ÁREA
CLIENTE E MERCADO	Atingir 20 % da receita por meio de soluções para novos clientes.		SUNMP
	Implantar o SIAFEM para Itaipu-Binacional.		SUNEM
	Efetivar contratos de construção de soluções oriundas das novas oportunidades de negócios (preferencialmente contratos auto-sustentáveis).		SUNSE
	Negociar soluções na área social do governo federal.		
	Projeto Estação Segura.	Comitê Gestor de Segurança da Informação - PGFI	UAE - SEGURANÇA
	Definir sistemática de entrega da solução ao cliente (homologação e produção).		SUNCE
	Promover a redução do backlog existente nos processos, em 70%.		SUPSC
	Reducir em 50% o número de demandas corretivas nos sistemas da SUPSC.		SUPSC
	Projeto Estratégico de Pagamentos.		DIRET
	Identificar necessidades de mercado e estabelecer prioridades.		SUNCE
FINANCEIRO	Identificar serviços que possam se tornar auto-sustentáveis - vendidos (extrator de dados, SIAFI Operacional, Gerencial, Educacional).		SUNAF
	Negociar junto ao cliente elaboração de contrato de parceria, com receita para o SERPRO.		SUNMP
	Monitorar todo o trâmite interno no MP, desde o recebimento das faturas emitidas pelo SERPRO, até o lançamento das informações de pagamento no SIARE.		SUNSP
	Viabilizar a auto-sustentabilidade do Sistema de Pagamentos On line - SISPAGON, obtendo receita direta para o SERPRO.		SUPRE
	Implantar o Anel Ótico na Esplanada dos Ministérios.		SUPGP
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Elaborar o Plano de Gestão de Carreira do SERPRO.	Comissão de Ética Pública	UAE - PESSOAS
	Internalizar o código de ética e de conduta empresarial.		
	Desenvolver Programa de desenvolvimento das pessoas - Propessoas.		
	Desenvolver Programa de Qualidade de Vida e bem-estar funcional.		
	Consolidar e estruturar a Universidade SERPRO - UniSERPRO.		SUPGP
	Elaborar Plano Corporativo de Capacitação, pela UniSERPRO.		

HENRIQUE COSTA
Diretor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

	Programa SERPRO de Software Livre.	Comitê do Governo Eletrônico	UAE - TECNOLOGIA
	Migrar 2.500 estações de trabalho para LINUX, até Dezembro de 2004.		SUPTI
	Projeto Estratégico do Governo Eletrônico - Padrões de Interoperabilidade	Comitê do Governo Eletrônico	UAE - TECNOLOGIA
	Programa SERPRO de Garantia da Qualidade de Software.		
	Programa SERPRO de Melhoria do Processo de Engenharia de Software.		
	Avaliar e implementar medidas de melhoria do ambiente de servidores do PSDS, adequando o quadro de suporte técnico, até junho de 2004.		SUPCD
	Desenvolver o projeto de MPLS e implantar piloto no backbone da rede multiserviços, atualizando 100% da infra-estrutura tecnológica da Rede, até Dezembro de 2004.		SUPRE
	Implantar novo modelo de gestão financeira até junho de 2004.		SUPGF
	Internalizar o desenvolvimento de sites em Software Livre em 2 Células de Software até dez/04.		SUPSD
	Pré-qualificar, pelo menos 10 fábricas de software por meio de certame licitatório.		
	Qualificar 5 células de software em CMM nível 2 e uma em maturidade CMM nível 3.		
PROCESOS, SISTEMAS, PRODUTOS E SERVIÇOS	Implantar o modelo de negócios da SUPPP.		SUPPP
	Promover a internalização do conceito de padronização a partir da prática do Modelo de Padronização de Produtos.		
	Implantar, no âmbito da SUPCD, até dezembro/2004, as sistemáticas corporativas de Gerência de Configuração e Gerência de Desempenho.		SUPCD
	Implementar em 2004, em pelo menos 50% das Unidades de Produtos e Serviços, o processo de Análise Crítica do Desempenho de Fornecedores.		SUPGA
	Priorizar a utilização da modalidade de pregão nas aquisições e contratações, para obter economias nos processos corporativos, em relação aos valores previstos a partir de pesquisas de preços de mercado.		SUPGA
	Inserir cláusulas relativas as questões sociais e ambientais nos novos contratos com fornecedores.		SUPGL
	Otimizar sistemática de avaliação de desempenho de fornecedores, incluindo reuniões trimestrais de análise crítica de prestação de serviços.		
	PROJETO 1 - Plano de Gestão Pública Para um Brasil de Todos	PPA 2004 - 2007	UAE - QUALIDADE EMPRESARIAL
	PROJETO 2 - Prêmio de Qualidade do Governo Federal - PQGF		
	PROJETO 3 - Processo de Identificação do Estágio da Gestão das Unidades		
	PROJETO 4 - Revisão da Política da Qualidade Empresarial do SERPRO		
	PROJETO 5 - Melhores Práticas		
	PROJETO 6 - Balcão de Consultoria da Qualidade SERPRO		
	PROJETO 7 - Intercâmbio com Entidades Externas		
	PROJETO Satisfação Corporativa e Imagem do SERPRO		UAE - MARKETING

Foram escolhidos pelo Conselho Diretor do SERPRO cinco projetos prioritários, os quais também atendem ao novo desafio, determinado pelo Governo Federal, de colocar a tecnologia a serviço do cidadão e do bem estar social.

Relatório de Gestão 2004

PROJETO	UNIDADE	ÍNDICE DE CONCLUSIVIDADE DO PROJETO	OBSERVAÇÃO
PROJETO AMBIENTE DE PAGAMENTOS	SUPPP	93,8%	O PROJETO TERA CONTINUIDADE EM 2005
AUTORIDADE CERTIFICADORA EM SOFTWARE ABERTO	SUPRE	59,8%	O PROJETO TERA CONTINUIDADE EM 2005
REDE DE ALTA DISPONIBILIDADE	SUPRE	11,1%	O PROJETO COM DURAÇÃO PREVISTA ATÉ 2008
PGEPI - PADRÕES DE INTEROPERABILIDADE	SUPPP	77,5%	O PROJETO TERA CONTINUIDADE EM 2005
PROJETO PARA INFRA-ESTRUTURA DE RECUPERAÇÃO DE DÉBITOS	SUNAT	32,2%	O PROJETO TERA CONTINUIDADE EM 2005

[Signature]
HENRIQUE COSTA FILHO
DIRETOR - Presidente

4.0 Resultados – Incidência Social

4.1 Unidades de Relacionamento com Clientes

4.1.1 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.

Principais Serviços Contratados:

Secretaria da Receita Federal

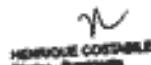
- Recepção de Declarações pela Internet - RECEITANET
- Sistema Integrado de Informações Econômico- Fiscais - SIEF
- Sistema de Classificação e Controle da Arrecadação Federal - CLACON
- Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF
- Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ
- Sistema Eletrônico de Arquivamento de Declarações de PF e PJ - SEARQ
- Programa para Empreendedores de Baixa Renda
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ
- Cadastro Nacional de Pessoa Física - CPF
- Declaração de Isentos
- 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
- Sistemas Geradores da Ação Fiscal
- Sistema Integrado de Decisões
- Sistema de Informações Jurídico-Tributárias - SIJUT WEB
- Programa de Recuperação Fiscal – REFIS
- Administração de Infra-estrutura de TI
- Auditá Notas Fiscais

Contrato

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 2004 foram produzidos serviços para a SRF no valor de R\$ 423.930.137,07.

Serviços Novos

Em 2004 foram executados os novos serviços a seguir relacionados:



Relatório de Gestão 2004

Novos Serviços para a SRF em 2004	Data de Implantação	Valor
Cópia de Declaração Via Web	01/01/2004	R\$ 1,00 130.746,32
Declaração de Operações com Cartões de Crédito	01/01/2004	499.725,63
Mídias de Declarações	01/01/2004	63.599,29
PAES - Parcelamento Especial Lei 10.684 (Cobrança)	01/01/2004	4.938.410,41
PGD - Declarações de Benefícios Fiscais	01/01/2004	81.698,00
PGD - Demonstr PIS/PASEP/COFINS Não Cumulativos	01/01/2004	109.432,81
PGD - Programa Gerador de Declarações - Vários	01/01/2004	1.545.869,68
Sistema de Apoio a Compensação de Crédito Prêmio	01/01/2004	33.129,42

Principais Volumes Produzidos

VOLUMES DOS SERVIÇOS DA SRF EM MILHÉIROS DE ITEM

SISTEMA	ITEM	2000	2001	2002	2003	2004
CLACON - Arrecadação Federal	Doc. Processados	64.514	68.785	70.843	72.589	85.861
IRPF - Controle Gerencial	Decl. Processadas	13.211	13.390	17.187	19.781	21.498
IRPF - Manutenção de Declarações	Decl. Armazenadas	53.071	67.748	76.692	86.494	107.992
IRPJ - Grupo Carga Declarações	Decl. Processadas	4.153	5.179	6.089	6.576	7.287
IRPJ - Grupo Consultas	Decl. Armazenadas	35.169	38.833	44.888	50.660	58.638
RECEITANET	Recep. de Decl.	19.730	24.847	30.925	37.942	42.846
ISENTOS - Coleta Declarações	Decl. Processadas	39.990	43.099	48.100	54.297	56.519
CNPJ - Cadastro Nac. Pessoa Física	FCPJ Processadas	4.120	4.453	7.624	8.436	11.189
CNPJINT - Cadastro Via Internet	FCPJ Proc. Internet	1.384	1.453	2.986	3.105	3.500
DIRF - Coleta Declarações	Decl. Processadas	380	408	453	518	1.002
DCTF - Gerenciais	Decl. Processadas	6.882	7.358	8.233	13.255	16.778
CADIN - Cadastro de Inadimplentes	Contr. Controlados	1.601	1.889	2.639	3.245	3.473
CONTACORPF - Conta Corrente P. Física	Contr. Administrados	2.811	3.342	6.302	7.658	8.752
CONTACORPJ - Conta Corrente P. Jurídica	Débitos Controlados	238.229	253.194	270.477	304.557	325.081
SINCOR - Processos Fiscais	Proc. Controlados	1.460	1.641	1.830	2.059	2.293
CPF - Registro e Consulta na Base	Reg. na Base	122.925	129.273	135.907	141.986	148.486
DECISÓES - Sist. Integrado de Decisões	Doc. Incluídos	53	85	123	161	35
SIJUTWEB - Sist. de Inf. Jurídico Tributário	Atos Incluídos	16	18	19	21	12
REFIS - Consolidado	Opt. Controlados	-	-	-	129	129
ITRGER - Gerenciador On-line	Decl. na Base	24.709	29.609	34.861	35.505	38.213
ITRCARFIR - Cadastro Fiscal de Imóveis Rurais	Manut. de Im. na Base	6.058	6.274	6.485	6.697	6.854
ITRCONTACOR - Conta Corrente	Man. Créd. Trib. Lanc.	-	-	6.795	12.292	20.267
DNF - Demonstrativo de Notas Fiscais	Decl. na base	4	4	4	10	31
SUCOP - Sistema de Controle de Postagem	Man. Reg. na Base	63.584	72.075	72.291	82.531	88.187
DOI - Consulta On-line	Decl. na base	3.385	1.971	2.061	2.150	2.073
SINCOR - Trata Inf. Emissão de Certidões	Gen. Emitidas Reg.	1.961	3.639	5.139	7.479	7.507
PAR - Programa Auto Reg. Situação Fiscal	Contr. Controlados	8.294	8.750	9.288	9.596	9.937

4.1.2. Superintendência de Relacionamento com Clientes - Administração Financeira – SUNAF

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

Principais Serviços Contratados

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 – SPB/SIAFI
 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
 Documentação Oficial do Tesouro Nacional – DocsTN
 Sistema Manual SIAFI
 Portal SIAFI na Internet
 Intranet da STN
 Sistema Variação da Dívida

Contrato

O contrato de serviços gerido pela SUNAF com a Secretaria do Tesouro Nacional foi assinado em 31/12/2003 e em 2004 foram produzidos serviços para a STN que somados atingiram o montante de R\$ 86.689.377,04.

Serviços Novos

CUENTA: STN	R\$ MIL	
DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL
CONTAS A PAGAR E RECEBER - CPR	01/04/2004	12.307
GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO - GRU - ETAPA I	20/07/2004	252
DOC.OFICIAL DO TESOURO NACIONAL - DOCSTN	20/12/2004	211
SERV. DE DOWNLOAD - PORTAL SIAFI	23/07/2004	80
CONSULTAS FINANCEIRAS - PORTAL SIAFI	28/10/2004	76
CADASTRO ÚNICO DE ENTIDADES CONVENENTES	30/10/2004	92

SIAFI GERENCIAL

ITEM	STATUS	2000	2001	2002	2003	2004
Quantidade de Acessos	Acessos	65.029	90.240	141.586	162.755	234.340
Execuções da Consulta Construída	Executadas	78.715	118.306	192.936	266.789	329.103
Usuários	Habilitados	1.986	2.511	3.352	4.237	5.334
Tempo de Resolução da Consulta no Banco de Dados	Média em Minutos	-	-	1,67	1,07	1,34
Tempo de Transferência dos Dados para Excel	Média em Minutos			0,89	0,76	1,04

SIAFI OPERACIONAL

SISTEMA	INDICADOR	STATUS	2000	2001	2002	2003	2004
SIAFI	Transações	Processadas	516.308.685	502.160.126	533.669.861	584.397.570	789.752.658
SIAFI	Tempo de Resposta	Média em segundos		1,43	1,49	1,02	0,18
SIAFI	Documentos	Emitidos	14.135.345	14.501.680	15.140.991	16.301.158	20.925.986
SIAFI	Usuários	Habilitados	36.709	36.635	38.382	42.712	46.836

4.1.3. 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.

Principais Serviços Contratados:

Ministério Da Fazenda

Secretaria da Receita Federal

Sistema de Apoio à Gestão Aduaneira

Sistema de Manifesto do Trânsito Aduaneiro - MANTRA

Sistema Integrado de Comércio Exterior- SISCOMEX - Importação

Sistema Integrado de Comércio Exterior- SISCOMEX - Exportação

Linhas de Informações de Comércio Exterior - LINCE

Balança Comercial DW Aduaneiro

Sistema de Rastreamento da Atuação de Intervenientes Aduaneiros - RADAR

Sistema LEGISLAÇÃO

Siscomex Cadastro e Tabelas

Serviço de Atendimento aos Clientes e Usuários

Serviços Especiais

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

Datawarehouse para a gerência das anuências de importações brasileiras – DW-LI

Departamento do Fundo de Marinha Mercante – DFMMVMT

Sistema de Controle da Arrecadação do Adicional ao Frete para Renovação da Marinha Mercante - MERCANTE

Serviços de Rede de Comunicações

HENRIQUE COSTABILE
Dirtor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

Contratos

Os contratos geridos pela SUNCE em 2004 têm as seguintes características:

CLIENTE	DATA ASSINATURA	DE	FIM DE VIGÊNCIA	VR. PRODUZIDO EM 2004
SRF/MF	01/01/2004		31/12/2004	111.892.570,01
SECEX/MDIC	01/12/2003		30/11/2004	4.680.113,08
DFMM/MT	06/03/2004		28/02/2005	4.977.323,70
SITE TRONCO MT	01/03/2003		28/02/2004	18.000,00
SINDASP	01/03/2002		26/10/2004	81.150,00
Total produzido				121.649.156,79

Novos Serviços Em 2004

CLIENTE: SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL - SRF

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ MIL
Sistema de Intercâmbio de Informações com Países do Mercosul	Junho/2004	704.661,02
Sistema de Informações Gerenciais de Internação na Zona Franca de Manaus	Dezembro/2004	534.865,00
Sistema de Controle de Carna - 1ª Fase	Dezembro/2004	4.096.000,00
Lince - Depuração de Informações	Agosto/2004	339.892,49

CLIENTE: MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR - MDIC

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ MIL
Serviço 0800 - Comércio Exterior	Novembro/2004	131.986,00
DW - Comércio Exterior - Sistema de Controle das Operações de Comércio Exterior	Dezembro/2004	883.000,00

Principais Volumes de produção

SISTEMA	INDICADOR	STATUS	2001	2002	2003	2004
SISCOMEX - Importação	Adições	Registradas	435.714	4.232.592	4.284.328	5.136.637
SISCOMEX - Importação	DI	Processada	-	-	1.077.998	1.313.431
SISCOMEX - Importação	Mercadoria	Registrada	-	-	288.234	454.621
SISCOMEX - Importação	DSI	Registrada	38.024	36.379	33.862	31.025
SISCOMEX - Exportação	DDE	Recepionada	909.052	920.714	1.174.804	1.340.345
SISCOMEX - Exportação	DSE	Registrada	126.611	133.598	169.010	205.088
MANTRA	Documento de Carna	Processado	1.056.961	975.347	990.303	1.113.238
MANTRA	DTA	Processado			290.137	377.786
MANTRA	Aeroporto GP	Processado	-	36	36	36
MANTRA	Aeroporto MP	Processado	-	108	108	108
LINCE	Importação	Processada	4.072.554	4.184.898	4.232.445	5.122.819
LINCE	Exportação	Processada	3.221.918	2.971.397	3.612.070	4.509.684

Relatório de Gestão 2004

4.1.4. 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 Serviços Contratados

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Secretaria de Gestão - SEGES

Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal - SIORG

Secretaria de Recursos Humanos - SRH

Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE

SIAPE Datawarehouse

SIAPENet

Desenvolvimento do Novo SIAPE

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI

Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG

Portal de Compras do Governo Federal - ComprasNet

Rede Governo

Portal Governo

Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP

Diretório e Mensageria

Integração de Protocolos

Sistema de Integração de Estruturas de Governo - SIEG

Secretaria do Patrimônio da União - SPU

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

Secretaria de Orçamento e Finanças - SOF

Sistema Integrado de Dados Orçamentários - SIDOR

Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - SPI

Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento do PPA - SIGPLAN

Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais - DEST

Sistema de Informações das Empresas Estatais - SIEST

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA

Administração do Ambiente de TIC do MP

Fundação Escola Nacional de Administração Pública - ENAP

Administração do Ambiente de TIC da ENAP

Video Conferência

Ensino à Distância


HENRIQUE COSTABILE
Dezir - Presidente

Relatório de Gestão 2004

Contratos

Os contratos geridos pela SUNMP têm as seguintes características:

CLIENTE	DATA ASSINATURA	DE	FIM DE VIGÊNCIA	VR. PRODUZIDO EM 2004
SEGES	01-01-2004		31-12-2004	575.611,62
SRH	01-01-2004		31-12-2004	39.777.883,78
SLTI	01-01-2004		31-12-2004	19.520.315,40
SPU	01-01-2004		31-12-2004	8.438.148,64
SOF	01-03-2004		28-02-2005	14.029.484,56
SPI	01-03-2004		28-02-2005	1.041.968,20
DEST	01-03-2004		28-02-2005	1.083.660,80
SPOA	01-03-2004		28-02-2005	4.676.114,52
ENAP	01-01-2004		31-12-2004	233.513,65
TOTAL				89.376.701,17

Serviços Novos

CLIENTE	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL
SIORG	01-01-2004	575.611,62
Novo SIAPE	01-11-2004	2.000.000,00
Integração de Protocolos	01-01-2004	317.279,05
Sistema Int. Estruturas de Governo	01-01-2004	542.000,00
SIDOR	01-03-2004	14.029.484,56
SIGPLAN	01-03-2004	1.041.968,20
SIEST	01-03-2004	1.083.660,80
Administração Ambiente TIC MP	01-03-2004	4.676.114,52
ENAP	01-01-2004	233.513,65

HENRIQUE CORTEZ
Drauz - Presidente

Principais Volumes Produzidos

Sistema	INDICADOR	Status	2002	2003	2004
SIAPE	Orcamentos Atendidos	Unidade		296	248
	Unitárias Pagadoras	Unidade		1.043	1.055
	Servidores Ativos	Unidade		580.000	585.000
	Servidores Aposentados	Unidade		400.000	385.000
	Pensionistas	Unidade		310.000	322.000
	Instituidores de Pensão	Unidade		240.000	243.000
	Contracheques	milhões de unidades		18	20
	Relatórios SIAPENet	Unidade		5	30
	Usuários Habilitados	Unidade		12.800	13.000
	Média de Transações Mês	milhões de unidades		20	20
	Folhas Processadas	Unidade		17	19
	Servidores Tratados	milhões de unidades		18	20
	Acessos Simultâneos	Usuários		1.200	1.600
SIASG	Convite	Quantidade	13.490	16.896	25.143
	Valor R\$ mil		389.126	366.043	487.396
	Tomada De Preços	Quantidade	2.890	2.212	3.650
	Valor R\$ mil		539.220	359.076	806.446
	Concorrência	Quantidade	943	519	1.074
	Valor R\$ mil		3.290.294	297.522	1.343.152
	Conc. Internacional	Quantidade	61	24	55
	Valor R\$ mil		573.224	54.002	234.177
	Pregão Eletrônico	Quantidade	456	1.262	3.000
	Valor R\$ mil		70.481	178.869	490.700
	Pregão Presencial	Quantidade	4.225	5.847	11.260
	Valor R\$ mil		1.422.024	1.479.483	3.045.846
	Concurso	Quantidade	3	4	3
COMPRASNET	Valor R\$ mil		106	196	150
	Dispensa De Licitação	Quantidade	331.284	288.327	281.970
	Valor R\$ mil		2.880.570	2.541.815	4.348.040
	Inexigibilidade De Licitação	Quantidade	11.031	10.352	10.355
	Valor R\$ mil		2.322.437	2.318.277	2.847.699
	Empenhos	Quantidade	529.555	534.992	543.655
	Valor R\$ bilhões		11	5	11
	Compras	Quantidade	372.604	331.143	337.239
	Acessos	Quantidade	4.032.050	7.471.000	8.588.870
	Editais	Quantidade	20.109	21.000	43.505

4.1.5. Superintendência de Relacionamento com Clientes – Ministério da Fazenda – SUNMF

A SUNMF é responsável pelo atendimento a todos os órgãos do Ministério da Fazenda, excetuando e a SRF e STN, e na esfera da Presidência da República a SUNMF atende à Controladoria Geral da União – CGU.

Serviços Contratados

- Ministério da Fazenda
- Gabinete do Ministro da Fazenda - GabMF
- Site do MF
- Sistema Resenha Eletrônica
- Sigab - Sistema Integrado do Gabinete
- Parla - Sistema de Acompanhamento Parlamentar

Relatório de Gestão 2004

Site FazendaNet
Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda- SE
 Sigse - Sist. Integrado do Gab. Sec. Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Fazenda - SPOA
 Comprot Sistema de Comunicação e Protocolo
 Comprot Web
 Projetos Específicos - Spoa
 Siads - Sistema Integrado de Administração de Serviços
 Sireq - Sistema Gestão Servidores Cedidos e Requisitados
 Gerenciamento da Rede Corporativa
 Assistência Técnica
 Acesso Discado
 Serviços Especiais
 Agência de Notícias - Spoa
 Serviço de Correio Eletrônico - Spoa
Secretaria de Política Econômica do Ministério da Fazenda - SPE
 Site Spe
Secretaria de Assuntos Internacionais - SAIN
 Site SAIN
Conselho Nacional de Política Fazendária - CONFAZ
 Site do Confaz
Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF
 Siscoaf - Sistema Controle Atividades Financeiras
Unidade de Coordenação de Programas – UCP
 Site UCP
 CST - Sistema De Cooper. Em Soluções Técnicas- UCP

Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda - Seae
 Site Seae
 Sigin Produção – Seae
 Site Portal Da Concorrência - Seae
 Sist. Gestão de Indic. Econômicos da Seae - SIGIN
 Projetos Específicos - Seae
 Integração Littera e Comprot Processos
 Littera Cidadão Internet
 Gerenciamento da Rede Corporativa - Seae
 Serviços Especiais - Seae
 Acesso Discado - Seae
 Agência de Notícias - Seae
 Assistência Técnica – Seae
 Serviço de Mensageria – Seae

Contrato ESAF
Escola de Administração Fazendária
 SIGEP - Sistema de Gestão De Projetos
 Educação à Distância - Escola Virtual Esaf
 Site Esaf
 SIGAR - Sistema de Gestão de Arquivos

Relatório de Gestão 2004

SISFIN - Sistema de Informações Financeiras
Gerenciamento da Rede Corporativa
Assistência Técnica
Serviços Especiais - Esaf
Acesso Discado
Serviço de Mensageria Esaf
Projetos Específicos - Esaf
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda
 Produção do Portal da Ouvidoria/MF
 Sistema Ouvidoria do MF
Presidência da República
Controladoria-Geral da União - CGU
 Sistema de Planejamento de Atividades - Ativa
 Sistema Portal da Transparência
 Clipping CGU
 Sistema Fixação e Aferição de Metas – 2004 - FORT
 Sistema Geração CD de Fiscalizações Municipais
 Balanço Geral Da União Ex. 2003 - CGU
 Gestão do Correio Eletrônico
 Administração em Ambiente de TI

Contratos

Os contratos geridos pela SUNMF têm as seguintes características:

CONTRATOS 2004

Cliente	Data de Assinatura	Fim de Vigência	Valor Faturado em 2004 (R\$1,00)
SPOA	12/02/2004	31/05/2005	11.858.572
CGU	01/09/2003	28/02/2005	3.685.670
SEAE	21/06/2004	31/12/2004	691.215
ESAF	21/01/2004	31/12/2004	1.596.491
TOTAL			17.833.948

Novos Serviços

Cliente SPOA

Denominação	Data de Implantação	Valor Anual (R\$ mil)
Desenvolvimento de Rotinas automáticas para o SISCOAF	Mar-Abr/2004	55.71
Produção do Portal da Ouvidoria/MF		83.13
Site UICP	jan/04	8.50
Agência de Notícias	jan/04	31.00
Sessenta (60) Estações Administrativas – SPE	jan/04	13.05
Uma (01) assinatura de Acesso Discado – SPE	jan/04	0.02
Cinquenta e duas (52) caixas de Serviço de Mensageria	jan/04	0.79
Remanejamento de Equipamento	jan/04	0.35

Relatório de Gestão 2004

Cliente: SEAE

Denominação	Data de Implantação	Valor Anual (R\$ mil)
SIGN	fev/04	28,21
Desenv. e alterações de funcio. no sist. SIGEP	Fev-Out/2004	50,25

Cliente: CGU

Denominação	Data de Implantação	Valor Anual (R\$ mil)
Sistema Portal da Transparência	Dez/2004	363,60
Portal da Transparência - Testes	Nov/2004	168,86
Clipping CGU	Mai/2004	19,86
Sistema Fixação e Aferição de Metas - 2004	Mai/2004	16,90
Sistema Geração CD de Fiscalizações Municipais	Mai/2004	12,02
Balanço Geral da União Ex. 2003 - CGU	Mai/2004	7,97

Principais Volumes de Produção

Sistema	Indicador	Status	2004
Parla - Sist. Acomp Parlamentar	Manutenção do Sistema Parla	Produzido	12
Sigab - Sist. Integrado do Gabinete	Manutenção do Sistema Sigab	Produzido	12
Sistema Res. Eletrônica	Adm. Sist. Resenha Eletrônica	Produzido	12
Site do MF	Administração do Site	Produzido	12
Site Fazendanet	Administração do Site	Produzido	12
Sigse - Sist. Integrado do Gab. Sec. Executiva	Manutenção do sistema Sigse	Produzido	12
Portal da Ouvidoria/MF	Adm. Sist. Ouvidoria/MF	Produzido	12
CST Sist. Coop. Sol. Técnicas-UCP ¹	Processamento CST	Produzido	12
Site UCP	Administração do Site	Produzido	12
Comprot Sist. Comunicação e Protocolo	Milheiro de Processos e Documentos na base	Produzido	258.812,37
Siads - Sistema Integrado de Administração de Serviços	Milheiro de itens no Siads	Produzido	14.506
Sireq - Sist. Gestão Serv. Cédidos e Requisitados	Manutenção do sistema Sireq	Produzido	12
Site SPE	Administração do Site	Produzido	12
Site SAIN	Administração do Site	Produzido	12
Site do Confaz	Administração do Site	Produzido	12
Siscoaf - Sistema Controle Atividades Financeiras	Manutenção de Software / Registro na Base Siscoaf	Produzido	1.563.664,05

Relatório de Gestão 2004

Site Portal da Concorrência	Administração do Site	Produzido	12
Site da Seae	Administração do Site	Produzido	12
SIGEP – Sist.Gestão de Projetos	Projeto SIGEP na base	Produzido	14330
Site Esaf	Administração do Site	Produzido	12
SIGAR – Sist. Gestão de Arquivos	Gerenciamento de Arquivo SIGAR	Produzido	12
SISFIN – Sist. Inf Financeiras	Manutenção SISFIN	Produzido	12

4.1.6. 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.

SERVIÇOS CONTRATADOS

Ministério da Fazenda

- 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

Presidência Da República

- Advocacia-Geral da União
Serviços de Rede de Comunicações
Hospedagem e Gestão do Sítio da AGU

Tribunal Federal Regional da 1ª. Região

CONTRATOS

Os contratos geridos pela SUNSP têm as seguintes características:

CLIENTE	DATA DE ASSINATURA	FIM DE VIGÊNCIA	VALOR PRODUZIDO EM 2004
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	15/12/2003	14/12/2004	30.675.173,13
Advocacia-Geral da União	01/01/2004	31/12/2004	7.359.263,20
SICAP	22/10/2003	31/12/2004	481.497,50
SICOR	18/05/2004	21/12/2004	776.000,00
Tribunal Federal Regional da 1a. Região	02/09/2004	01/09/2004	58.878,33
TOTAL			39.350.812,16

HENRIQUE COSTA FILHO
Doutor - Procurador

Novos Serviços

SERVICOS NOVOS IMPLANTADOS EM 2004

CLIENTE: ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO		DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ MIL
DENOMINAÇÃO			
SICOR		18/06/2004	776.000,00

Principais Volumes de Produção

VOLUME DE SERVIÇOS DA SUNSE					
SISTEMA	INDICADOR	STATUS	2002	2003	2004
PGFN - TOTAL			89.721.785	90.723.656	140.056.441
Sistema Integrado da Dívida Ativa	InSCRIções/Estimativas da Dívida Ativa	Atualização e Consulta	86.583.702	88.293.570	80.892.846
Acompanhamento Judicial - AJ	Atos Pk e Consultas	Consulta	15.330.736	19.604.487	63.753.738
Cadastro Via Internet	Consulta Entidade	Consulta	3.488.981	4.900.142	4.646.531
Adm. Do Arq., Da Técn., Da Inf.	Administração Pkcs	Acessos à Rede SERPRO	69.611	74.301	95.868
Outros			4.279.348	1.811.385	1.813.857
AGU - TOTAL			402.564	113.677	40.720
Serviço Especializado em Informática	Comexo Eletrônico	Acesso à Rede SERPRO	31.273	33.156	39.639
	Rede AGU	Acesso à Rede SERPRO	785	808	836
	Outros		370.281	29.116	256

4.1.7. 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, Fazendária, Social, Colonização e Reforma Agrária, Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Defesa, Cartorial e Bancária.

Serviços Contratados:

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 Da Saúde

Coordenação de Serviços Gerais

Serviços de Rede de Comunicações

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA

Serviços de Rede de Comunicações

Agencia 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 Habilidação - RENACH
Sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores - RENAVAL
Sistema de Registro Nacional de Infrações de Trânsito - RENAINFO

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Serviços de Rede de Comunicações

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

Ministério do Esporte

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 das 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

Departamento Nacional de Produção Mineral – DNPM

Serviços de Rede de Comunicações

Fundo Nacional do Meio Ambiente – FMNA

Sistema de Informações Gerenciais - SIGEF

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)

Relatório de Gestão 2004

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 - RÁDIOBRAS
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
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
Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP
Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE
Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações - FUNTEL
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

Relatório de Gestão 2004

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 - 10º. Região
Tribunal Regional do Trabalho - TRT - 1º. Região
Tribunal Regional do Trabalho - TRT - 2º. Região
Tribunal Regional Federal - TRF - 4º. Região
Tribunal Superior do Trabalho - TST

Contratos

Os contratos geridos pela SUNSE têm as seguintes características:


HENRIQUE COSTABILE
Cetec - Presidente

Relatório de Gestão 2004

CLIENTE	DATA DE ASSINATURA	FIM DE VIGÊNCIA	VALOR PRODUZIDO EM 2004
DENATRAN	24/05/2004	23/05/2005	35.932.718,00
MTE-BAIS	22/09/2003	22/09/2004	7.847.189,21
MTE-SFIT	31/12/2003	31/12/2004	5.005.167,90
MTE-COMPROT	23/01/2004	23/01/2005	611.546,60
INCRA	18/12/2003	31/12/2004	3.431.119,60
EXERCITO	18/12/2003	17/12/2004	1.787.908,60
DNPM	10/12/2003	09/12/2004	1.237.365,00
ANVISA	15/01/2004	14/01/2005	6.560.602,49
MAPA	22/02/2004	20/02/2005	1.565.658,50
ANS	22/07/2004	21/07/2005	697.794,00
CEF	31/01/2000	30/06/2005	379.496,17
MIN-INTEGRACÃO	30/04/2004	29/07/2005	542.509,72
SUSEP	01/01/2004	01/01/2005	322.867,05
TELEMAR	31/01/2001	31/10/2005	237.410,00
INSS	24/05/2004	23/05/2005	404.335,97
FNMA	25/05/2004	24/05/2006	254.176,65
CGU	01/09/2003	28/02/2005	1.590.958,16
OUTROS (*)	-	-	2.420.176,24
TOTAL			70.828.800,16

(*) Produção Continuada.

Novos Serviços

SERVICOS NOVOS IMPLANTADOS EM 2004

CLIENTE: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PRODUÇÃO MINERAL - DNPM

DENOMINAÇÃO	DATA DE	VALOR ANUAL	R\$ mil
		IMPLEMENTAÇÃO	
REDE VPN COM TRAFEGO DE DADOS, VOZ E POSSIBILIDADE DE VÍDEO.	01/03/2004	1.591.434,96	
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PDTI E MODELAGEM DO BANCO DE DADOS CORPORATIVO - MBDC.	01/12/2004	230.400,00	

SERVICOS NOVOS IMPLANTADOS EM 2004

CLIENTE: DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO - DENATRAN

DENOMINAÇÃO	DATA DE	VALOR ANUAL	R\$ mil
		IMPLEMENTAÇÃO	
REGISTRO NACIONAL DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO - RENAINF	01/01/2004	2.000.000,00	

W
HENRIQUE COSTA
www.serpro.gov.br

AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - MAPA

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
REDE VPN, ACESSO INTERNET CORPORATIVO, ACESSO DISCADO, CONSULTORIA E ATENDIMENTO A USUARIOS.	01/11/2004	2.621.007,30

Principais Volumes de Produção

Sistema	INDICADOR	Status	2000	2001	2002	2003	2004
RENAVAM	Acessos Simultâneos	Usuários				500	500
	Acesso à base	Usuários				11.397.079	12.500.000
	Quantidade de registros	Veículos				37.877.079	40.000.000
RENACH	Acessos Simultâneos	Usuários				500	500
	Acesso à base	Usuários				5.815.928	5.300.000
	Quantidade de registros	CNHs				33.938.303	37.000.000
RENAVAM/RENACH	Quantidade de Transações	Unidade	131.926.694	148.913.268	151.089.265		
RAIS	Papel	Registros	82.860				
	Fita Magnética	Registros	2.511.091	2.598.077	1.821.323	2.033.954	0
	Disquetes	Registros	17.139.832	15.400.000	12.238.775		
	Internet	Registros	24.372.137	31.525.098	47.482.136	44.850.583	

4.1.8. Superintendência de Relacionamento com Clientes – Negócios Estratégicos-SUNNE

As superintendências de Relacionamento com Clientes – Estados e Municípios – SUNEM e Novos Negócios - SUNNE foram fundidas a partir de 1º de novembro de 2004, adotando a denominação Superintendência de Relacionamento com Clientes – Negócios Estratégicos **SUNNE**, com atribuição de representar o SERPRO junto aos clientes Estratégicos, aos Estados e Municípios e a Novos Clientes, gerindo os serviços contratados, de forma a garantir a satisfação dos usuários, a qualidade dos serviços e o resultado financeiro.

Serviços Contratados

Governos Estaduais e Governos Municipais

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

Presidência da República

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI/PR

- Certificação Digital

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

Relatório de Gestão 2004

Contratos

Os contratos geridos pela SUNNE têm as seguintes características:

CLIENTE	DATA DE ASSINATURA	FIM DE VIGÊNCIA	VALOR PRODUZIDO EM 2004
ALAGOAS	31/07/2003	31/07/2005	45.746,82
AMAPÁ	21/08/1998	14/03/2005	54.951,24
ESP. SANTO	20/05/1999	01/05/2005	413.584,88
MPC - Informática	04/07/1998	07/06/2005	186.271,62
MARANHÃO	05/10/1999	09/05/2005	1.116.061,01
MATO GROSSO SUL	02/09/1999	05/11/2004	496.962,10
PARA	03/01/2000	01/02/2005	131.954,88
POLICENTRO	03/11/1997	19/12/2007	14.315,90
PRODESP	01/10/2005	31/01/2005	778.200,00
RONDÔNIA	18/07/2003	23/11/2005	63.750,00
TOCANTINS	11/07/2005	30/06/2005	52.159,88
UCP / MF	11/05/2001	10/05/2005	42.573,17
PERNAMBUCO	01/06/2001	31/12/2005	355.793,26
PRÉS. REPÚBLICA	16/07/2002	16/07/2005	419.713,11
	01/07/2002	30/06/2005	21.586,88
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	25/10/2002	29/09/2005	425.006,00
	17/12/2003	16/12/2004	417.392,88
	17/12/2003	16/12/2005	312.920,16
	17/05/2004	16/05/2005	260.443,58
	26/10/2004	25/10/2005	737.854,36
MINIST. COMUNICAÇÕES	22/12/2003	21/12/2004	319.817,19
	18/12/2003	17/12/2004	260.363,50
CODEVASF	25/08/2004	24/06/2010	69.297,64
TOTAL			6.996.689,56

Novos Serviços

CLIENTE: SEFAZ - BA

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
CAPTAÇÃO DE DADOS	30/06/2004	1.456.889,50

CLIENTE: ITAIPU BINACIONAL

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
SISCOR	26/10/2004	358.048,00

CLIENTE: SEC. ESP. DE AQUICULTURA DE PESCA

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
MANUTENÇÃO E GERÊNCIA DE REDE	13/07/2004	1.395.376,44


 HENRIQUE COSTABILE
 Diretor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

CLIENTE: TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - TCU

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
SISTEMA SÍNTESIS	12/07/2004	2.182.000,00

CLIENTE: D.N.I.T.

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
SERVÍCIO DE TIC	03/08/2004	27.483.365,00

CLIENTE: DATABUS

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
MANUTENÇÃO E GERÊNCIA DE PIEDIE	30/11/2004	5.700.173,40

CLIENTE: FUNARTE

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
PORTAL	10/11/2004	199.000,00

CLIENTE: SEFAZ - PIAUÍ

DENOMINAÇÃO	DATA DE IMPLANTAÇÃO	VALOR ANUAL R\$ mil
SIAFEM	26/10/2004	218.841,85

Principais Volumes de Produção

VOLUME DE SERVIÇOS DA SUNNE

SISTEMA	INDICADOR	STATUS	2004
Sist. De Gestão do PPA - SISPPA	Manutenção	Faturado	116.814,33
Sist. Integ. de Planej. Org. - SIPLAN	Manutenção	Faturado	57.558,51
Sist. Integ. de Adm. Financ. - SIAFEM	Manutenção	Faturado	433.241,21
Sist. Integ. de Adm. Serviços - SIAGEM	Manutenção	Faturado	889.800,82
Sist. Integ. Trib. e Adm. Fiscal - SITAFE	Consultoria	Faturado	63.750,00
Autoridade Certificadora	Serviços	Faturado	1.031.999,86
Sistema Acomp. Ações Parlamentar - SAAP	Trat. Dados e Rede	Faturado	419.713,11
Serviços de Acesso Sist. Estrut. Gov. Fed.	Acesso a Rede	Faturado	675.121,11
Sist. Sítio Inclusão Digital	Desenvolvimento	Faturado	151.544,00
Portal de Software Livre	Desenvolvimento	Faturado	304.145,16

4.2. Unidades de Produtos e Serviços

4.2.1. 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.

Relatório de Gestão 2004

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

Principais Serviços:

HOSPEDAGEM DE APLICAÇÕES (HOSTING)

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

HOSPEDAGEM DE SÍTIOS INTERNET E APLICAÇÕES WEB (WEB HOSTING)

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

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:** Reppositório de dados com acesso direto para leitura e gravação com reduzidos tempos de acesso;
- **Armazenamento Nearline:** Reppositório de dados com acesso direto para leitura e gravação que não prioriza performance;
- **Espelhamento:** Reppositório 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.

Porte dos Centros de Dados :

ITEM	Unidade de medida	2002	2003	2004
Disponibilidade de ambientes	Percentual	99,95	99,99	99,98
Job's Executados	Unidade	3.825.650	4.111.099	4.654.311
Entrega de serviços dentro do prazo	Percentual	99,64	97,55	99,00
Capacidade Instalada - Mainframe	MIPS	4561	3895	5.642
Servidores Administrados - Plataforma baixa	Unidade	218	289	367
Capacidade de Armazenamento-Storage	GB	23000	24720	31.160
Bancos de Dados - Plataforma baixa	Unidade	202	338	652

4.2.2. Superintendência de Produtos e Serviços – Gerência de Serviços – SUPGS

A Superintendência de Gerência de Serviços – SUPGS é a unidade responsável por gerir 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 na execução de um conjunto de atividades que têm por objetivo fazer a gestão da disponibilidade dos serviços, possibilitando a garantia do cumprimento dos níveis de serviço acordados com os Clientes. Como produtos são obtidos: a identificação de desvios em tempo próximo do real, o andamento da solução dos incidentes, demonstrativos da disponibilidade, o tempo de respostas, o tempo de solução dos Incidentes e outros. O funcionamento deste serviço é de 24 horas por dia e 7 dias por semana.

COMUNIDADE DE ATENDIMENTO - Consiste em:

- Suporte de Segundo Nível, que compreende o atendimento e suporte à aplicação em 2º nível de recorrência para os usuários, com a resolução conclusiva dos acionamentos repassados pelo 1º nível de atendimento e outros canais de comunicação disponibilizados pelo SERPRO;
- Atendimento Presencial é o atendimento efetuado na localidade do usuário, de forma preventiva e em situações específicas demandada;
- Capacitação dos usuários, que visa identificar e suprir as necessidades de treinamento, realizando a gestão, coordenação e instrutoria para capacitação de clientes e usuários em produtos e serviços disponibilizados pelo SERPRO, na modalidade presencial ou Educação à Distância;
- Gestão de Mudanças é o acompanhamento das solicitações de mudanças dos usuários, visando o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos em Acordo Operacional de Serviços (AOS);
- Gestão de Reclamações é a monitoração das reclamações dos Usuários, registradas na CAS, de forma estruturada, e o registro e monitoração das reclamações recebidas por outros canais de comunicação disponibilizados pelo SERPRO tais como: e-mail, fax, ramais, etc;
- Gestão de Problemas é a análise e acompanhamento dos problemas dos usuários dos serviços.

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 de TIC, tais como: Gerência de Incidentes, Mudanças, Problemas e Configurações.

ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL - Atendimento a produtos e serviços do SERPRO, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio dos acionamentos recebidos via telefone, web, fax e correio eletrônico, com base em conhecimento registrados (scripts).

CENTRAL DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO - mediante contrato de serviço firmado com Clientes é implantada uma Central de Atendimento com o volume de Postos de Atendimento e infra-estrutura necessários para atendimento a produtos e serviços da Contratada.

Porte da Gerência de Serviços:

ITEM	Unidade de medida	2001	2002	2003	2004
Unidades de Referencia Comunidade - URC - Comercializadas	Unidade		481.738	691.180	1.525.896
Treinamentos Ministrados	Unidade		5	30	198
Usuários Treinados	Unidade		5.805	7.272	5.759
Palestras Ministradas	Unidade		250	550	81
Acionamentos Atendidos - Segundo Nivel	Unidade		86.615	134.619	187.168
Acionamentos Atendidos - Presencial	Unidade		42.367	29.491	16.698
Acionamentos Solucionados	Unidade		99.099	109.881	165.961
Acionamentos CAS - Telefone	Unidade	536.159	688.583	464.631	499.958
Acionamentos CAS - Meios Eletrônico	Unidade	50.278	103.331	98.627	115.663
Acionamentos CAS- TOTAL	Unidade	586.437	791.914	563.258	615.621
Ligações Recebidas	Unidade	673.785	798.562	560.016	665.086
Ligações Atendidas	Unidade	536.159	688.583	464.631	492.770
Ligações Abandonadas	Unidade	137.626	109.979	95.385	172.316
Conclusividade 1º nível	Percentual	90,2	86,3	70,4	70,9
Registros abertos 2º nível	Percentual	9,8	13,7	29,6	29,1
URL Acompanhadas	Unidade		36	106	327
Scripts CAS	Unidade	140	155	180	204
Posição de Atendimento de 1º nível	Unidade	73	102	106	79
Posição de Atendimento Comunidade	Unidade		67	98	91
Acionamentos Resolvidos 1º nível	Percentual	90	85	70	71
Acion. resolvidos pelas Comunidades	Percentual		6	18	89
Incidentes	Unidade	65.510	113.103	141.957	78.866
Mudança	Unidade	29.286	30.232	96.022	128.394

Resultados do Atendimento

ITEM	Unidade de medida	2001	2002	2003	2004
Ótimo	Percentual	56	51	62	55
Bom	Percentual	43	48	37	44
Regular	Percentual	1	1	1	1
Próximo	Percentual	0	0	0	0

4.2.3. Superintendência de Produtos e Serviços – Produtos Padronizados – SUPPP

A Superintendência de Produtos e Serviços - Produtos Padronizados - SUPPP foi instituída em outubro de 2003, com o objetivo de promover a adequação de soluções do SERPRO, tornando-as disponíveis para comercialização como produtos padronizados, para atender necessidades sociais e oportunidades de mercado, com qualidade, competitividade e lucratividade.

Principais Produtos e Serviços

Seus produtos e serviços são produtos padronizados, gestão de produtos padronizados e serviços de entrada e saída de dados.

• PRODUTOS PADRONIZADOS

O processo de padronização de produtos, estruturado no Modelo de Gestão de Produtos Padronizados é sustentado, ainda, por um modelo de Inteligência do Negócio capaz de proporcionar valor agregado às soluções do SERPRO, possibilitando melhores resultados comerciais em menor tempo possível.

Neste sentido, desde sua criação, a SUPPP avaliou 34 produtos, tendo sido 8 padronizados (Ensino à Distância, Certificação Digital, Videoconferência, Ambiente de Pagamentos, Sistema de Gerenciamento de Documentos Digitais, Modelo de Gestão Logística, c-VPN e Sistema Ouvidoria); 8 em processo de padronização (Sistema de Gestão Municipal, Software Livre, Fábrica de Portais em Software Livre, SAS Siscomex, Datawarehouse Comércio Exterior – Importação e Licenciamento, GEDIG Módulo Externo e Serviços de Segurança em TIC); e 18 foram considerados não padronizáveis, após avaliação minuciosa de viabilidade (SIAFEM, SIAGEM, SIPLAN, SITAFE, SISPPA, DocSTN, Correio Eletrônico, Impressão Eletrônica, Contrato Simplificado, Consulta Pública, Sistema de Gerência de Projeto, Sistema Integrado de Gabinete, Sistemas do DNIT, Sistema de Gestão Administrativa, Convênios CNPJ e CPF, Transcrição de Dados, Cyber Café, Sistema de Gestão Documental).

• PROCESSOS DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS: conjunto de atividades voltadas para execução dos processos de:

- **Transcrição 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; e
- **Digitalização de documentos:** consiste no processo de transformação de documentos do meio físico para o digital e sua disponibilização em bancos de dados para diversos usuários.

Porte dos Produtos Padronizados:

ITEM	Unidade de Medida	2000	2001	2002	2003	2004
Transcrição	Milheiro de documentos	5.540	3.308	3.028	2.062	1.929
Processo Cold	Matrizes gravadas	6.303	6.446	6.195	3.667	3.636
Gravação de CD	CDs gravados	3.187	3.581	15.314	25.337	17.979
Impressão	Milheiro de páginas	182.855	158.447	158.668	111.353	97.277
Digitalização	Milheiro de documentos	Serviço não Iniciado	Serviço não Iniciado	Serviço não Iniciado	7.423	354

4.2.4. Superintendência de Produtos e Serviços – Rede – SUPRE

A SUPRE presta serviços na área de comunicação de dados, voz e imagem e tem a

www.serpro.gov.br

51

HENRIQUE COSTA
DINER - Presidente

Relatório de Gestão 2004

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 DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL: Consiste, por meio de Certificado Digital, em assegurar a autenticidade e o não repúdio da identidade digital do cidadão, devidamente registrada por uma Autoridade Certificadora - AC (Cartório Digital), protegida por criptografia forte para envio e acesso a informações de forma privada. O registro dos usuários é realizado por empregados devidamente certificados, que atuam como Autoridades Registradoras.

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.

Relatório de Gestão 2004

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.

ITEM	Unidade de medida	2000	2001	2002	2003	2004
Usuários	milheiro	128	145	204	230	230
Acessos a Internet Simultâneos	milheiro	90	90	125	250	280
Municípios Atendidos	Unidade	822	1.002	1.001	1.115	1.200
Redes Locais	Unidade	921	960	1.100	1.453	1.594
Redes externas conectadas nacionais	Unidade	220	188	188	126	126
Redes externas conectadas internacionais	Unidade	6	6	6	5	5
Microcomputadores	Milheiro	36	53	67	85	93
Capacidade de Vazão Nominal	Mbits/mês	180	231	748	1.541	2.145

ITEM	Unidade de medida	2000	2001	2002	2003	2004
Cacidade de Vazão Nominal da Internet	Mbits/mês	14	36	76	533	549
Assinaturas-Acesso Discado	Unidade		2.537	3.544	3.784	3.247
Certificados Digital Emitidos	Unidade	-	-	-	2.277	9.654
Custo do MBIT	R\$ mil/MBIT	14	8,50	5,53	1,92	1,97
Custo mensal do Backbone	R\$ mil			1.568,23	507,53	497,51
Vazão anual contratada	Mbits	4.560	6.372	8.976	18.492	25.740
Capacidade do Backbone	Mbits			122,5	533	730,5
Custo Global da Rede	R\$ mil correntes	82.799	88.917	89.404	76.996	83.285

Relatório de Gestão 2004

Indicadores de Desempenho:

Indicador	2002	2003	2004
Disponibilidade	99,7%	99,8%	99,8%
Incidentes dentro do prazo	91,6%	93,5%	96,1%
Mudanças	89,0%	73,6%	87,7%
Satisfação/Avaliação CAS	98,7%	97,1%	97,9%

Problemas Solucionados no Prazo

Ano	Jun	Dez
2000	94,50	94,54
2004	95,34	95,35
Meta	96,00	96,00

Prazo estabelecido nos Acordos de Nível de Serviço

Custo do Megabit do Backbone

Ano	Valor do MGPS
1998	63.521,00
1999	31.513,00
2000	22.393,00
2001	17.625,00
2002	12.801,00
2003	1.921,00

4.2.5. Superintendência de Produtos e Serviços – Soluções de Desenvolvimento – SUPSD

A SUPSD exerce o papel de centro de excelência em desenvolvimento de soluções com a missão de "prover soluções de software e serviços de consultoria tecnológica para o êxito dos clientes do SERPRO, com qualidade, pontualidade, competitividade e economicidade, com equipe motivada e especializada".

Principais Serviços:

Desenvolvimento e manutenção de software, na plataforma livre ou proprietária, nas seguintes soluções:

- Aplicações Transacionais
- Apoio à Decisão
- GED/Workflow
- Web
- Georeferenciamento

Consultoria:

- Arquitetura de Soluções
- Engenharia de Software
- Qualidade de Software
- Modelagem de Processos de Desenvolvimento de Software
- Inspeção de Código e Helpdesk em Aplicações
- Business Inteligente (DW - Data Warehousing e Data Mart)
- Definição dos ambientes e especificações de servidores de Web

Prospecção, Avaliação e Internalização de novas tecnologias

Treinamentos

Gestão de Contratos de produtos e serviços no segmento Desenvolvimento

A Fábrica de Software provê o desenvolvimento de soluções de software utilizando como linha mestra o Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções - PSDS na busca de qualidade e produtividade no desenvolvimento e manutenção de sistemas para a geração de produtos de software.

O PSDS está disponível na intranet do SERPRO e pode ser acessado pelo endereço <http://psds.portalcorporativo.SERPRO> e é gerenciado pelo Programa Corporativo SERPRO de Melhoria do Processo de Engenharia de Software – PSMPES. Tem o objetivo de definir e implementar o PSDS e conduzir a Empresa para adoção das melhores práticas. O PSDS está baseado no CMM (Capability Maturity Model).

O Direcionamento Tecnológico define as tecnologias de desenvolvimento de software homologadas para internalização na Empresa, que estão relacionadas no documento "Direcionamento Tecnológico" da Supsd.

No processo de homologação há participação de diversos segmentos da Empresa, coordenados pela UAE – Direcionamento Tecnológico.

O presente relatório aponta as realizações e resultados referentes aos projetos coordenados atualmente pela SUPSD. Os projetos de software desenvolvidos são classificados de acordo com o PSDS e com o tipo de desenvolvimento, que pode ser de Novos Projetos ou Manutenção de Sistemas em Produção. Já os projetos desenvolvidos nas Células de arquitetura e engenharia, podem ser relacionados aos projetos de software e também, de prospecção e internalização de tecnologias. A SUPSD tem 10 Células de Software (uma em cada Regional) e 03 Células de Arquitetura (SP, DF e RJ). No exercício de 2004, a SUPSD executou em torno de 1300 solicitações de serviço de projetos de software e 13 projetos de arquitetura ao mês. Existem diversos projetos e serviços importantes e estratégicos em desenvolvimento ou que foram concluídos. Destacamos alguns destes para ilustração do nosso catálogo:

- Absorção de 114 sistemas do MP, dentre estes, o SIDOR, SIEST e SIGPLAN
- Início das atividades de absorção de 37 sistemas do DNIT
- Projeto de Migração de Plataforma – Downsizing do ADPAT

Porte do Desenvolvimento de Serviços:

Os serviços direcionados para a SUPSD são registrados em Solicitações de Serviço no Sistema Sólicita. O quadro abaixo demonstra as solicitações que foram trabalhadas por cada uma das Células de Software. No caso das Células de Arquitetura, embora cada uma tenha um foco de atuação, os projetos, na maioria das vezes, envolvem mais de uma Célula, motivo pelo qual, registramos de forma global.

Célula de Software	Total de SS recebidas	Média Mensal
Belo Horizonte	971	81
Fortaleza	563	47
Brasília	3776	315
Recife	869	72
Curitiba	3781	315
Rio de Janeiro	599	50

Relatório de Gestão 2004

Ponte Alegre	810	68
São Paulo	3515	293
Salvador	130	43
Belém	15	5
Total	-	1289
Célula de Arqueutura	161	13
Solicitações Concluídas	5458	546

Fonte: Escritório de Projetos da SUPSD

Observação: A SUPSD apura as quantidades no mês. Como existe passagem de solicitação de um mês para outro, não se aplica, neste quadro o total de solicitações.

4.2.5. Superintendência de Produtos e Serviços – Administração de Ambientes de TI – SUPTI

A 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 à 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 têm como objetivos:

- 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, 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 Modelo de Gestão de Ambientes Descentralizados - MGAD. Esta atividade é alinhada com as tendências de utilização de tecnologia nos diversos segmentos de atuação do SERPRO.

Soluções de Correio Eletrônico: 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.

Relatório de Gestão 2004

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.

Porte do Serviço de Administração de TI :

Plataforma	Item	Unidade de medida	2002	2003	2004
Windows	Rede Local	Unidade		696	706
	Servidores	Unidade		1592	1571
	Estações de Trabalho	Unidade		25.615	26.661
Novell	Rede Local	Unidade		239	195
	Servidores	Unidade		176	155
	Estações de Trabalho	Unidade		7.773	8.567
Linux	Rede Local	Unidade			12
	Servidores	Unidade			74
	Estações de Trabalho	Unidade			2935
	Atendimento nas Redes Locais – MF	Mil unidades		32	31,77
	Atendimento nas Redes Locais – SRF	Mil unidades		216	220
	Supporte de 3º nível	Mil unidades		4	4,5
	Número de infecções	unidade		2	1
	Disponibilidade de Correio Eletrônico	Percentual	99,5	99,5	99,3
	Disponibilidade de Redes locais	Percentual	99,8	99,8	99,8

HEITOR COSTA FILHO
Doutor - Presidente

4.3 Gestão Orçamentária – Metas Fiscais

O SERPRO ingressou no Plano de Dispêndios Globais (PDG) em janeiro de 2004, retirando-se do Orçamento Fiscal da União. Com isso todos os dispêndios passaram a ser feitos com recursos próprios, oriundos de contratos assinados com seus clientes.

A execução do orçamento no PDG segue regras próprias do Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais, com conceitos e instrumentos que, embora coerentes com a contabilidade, têm enfoque e níveis de agregação de contas diferenciados.

Este item busca tratar as ocorrências orçamentárias segundo a metodologia vigente no SERPRO por força de seu ingresso no PDG.

Em outubro de 2003, através do ofício DP - 031234/2003, foi notificado à Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda, que os clientes do SERPRO teriam problemas orçamentários para pagamento dos serviços em razão da nova realidade orçamentária da Empresa.

Após diversas reuniões de ajustes e de levantamentos das necessidades dos clientes, decidiu-se, em conjunto com a SOF/MP, SPOA/MF e SEC. EXEC./MP, em abril de 2004, que os Ministérios da Fazenda e Planejamento deveriam ser suplementados em R\$ 193 milhões (R\$ 180 para o MF e R\$ 13 para o MP), através de Decreto.

Por questões verificadas nas dotações dos clientes o que impediu ou atrasou a assinatura de vários contratos a Empresa viu-se obrigada a lançar mão de seu capital de giro, de uma forma extremamente agressiva, chegando, nos 5 (cinco) primeiros meses do ano, a uma redução de 62%, o que fez com que a Empresa revisse suas prioridades de gastos orçamentários.

Por outro lado, o SERPRO fez serviços para outros clientes, de forma compartilhada de sua infra-estrutura, permitindo a manutenção dos preços para a SRF e demais clientes do MF, para os quais sequer foram repassados os aumentos da COFINS e da inflação.

Portanto, para o exercício de 2004, o equilíbrio orçamentário tornou-se delicado, pois com a saída do SERPRO do orçamento fiscal, passando a integrar o orçamento de investimentos das estatais e o Programa de Dispêndios Globais - PDG, todos os recursos anteriormente repassados para a Empresa na fonte 100 (recursos do Tesouro Nacional) para pagamento de pessoal tiveram que ser alocados nos clientes para pagamento de seus serviços, tornando-se receita para o SERPRO como fonte 250 (recursos próprios). E nessa modalidade passou-se a faturar 100% da produção, incluindo todos os insumos e os impostos incidentes sobre as receitas, como ISS, COFINS e PASEP.

No entanto, com exceção de pessoal STAC e SOAP (pessoal cedido a outros órgãos federais), a SOF - Secretaria de Orçamento Federal - alocou recursos inferiores aos dos exercícios 2002 e 2003, conforme demonstrativo da própria Secretaria.

Até 2003 os tributos sobre receita (ISS, COFINS e PASEP) não incidiam sobre os valores provenientes da Fonte 100 - recursos do Tesouro - sendo que somente as receitas de faturamento eram consideradas no cálculo dos tributos.

Relatório de Gestão 2004

Em 2004, esses tributos passaram a incidir sobre a totalidade da receita, pois não houve mais repasse orçamentário da Fonte 100 sendo necessário um aumento na receita operacional para equilibrar as despesas dos insumos anteriormente não faturados. Além disso, a COFINS sobre novos contratos aumentou de 3% para mais de 7%.

Por conta dessas dificuldades, foi necessário efetuar ajustes nas despesas orçamentárias e propor reajuste nos preços dos serviços e produtos do SERPRO para planejamento do exercício financeiro de 2005.

Demonstrativo da Execução da Receita e Despesa Orçamentária

EXERCÍCIO FINANCEIRO DE 2004

RECEITAS	Proposta Serpro A	Orcamento aprovado (CN) B	Receita Adicionada / Reduzida	R\$ MIL
RECEITA OPERACIONAL	1.051.579	704.837	1.040.000	987.212
RECEITA FINANCEIRA	57.885	34.132	34.132	33.090
NÃO OPERACIONAIS	2.275	2.275	12.156	9.435
TOTAL RECEITAS	1.111.739	741.244	1.086.288	1.029.737

Demonstrativo da Execução da Despesa

DESPESAS	Proposta Serpro A	Orcamento aprovado (CN) B	Suplementações C	Aprovado + Suplementações D+C	R\$ mil
Pessoal / Sentenças	477.500	467.992	46.103	514.095	485.861
Serpros	45.720	45.018	0	45.018	35.848
Benefícios	57.646	59.923	1.012	60.935	48.636
Custeios	338.834	266.816	8.091	274.907	244.080
Investimentos	80.157	55.157	0	55.157	28.746
Impostos vinc. Resultado	0	6.237	11.969	18.196	18.196
Impostos vinc. Receita Operacional	56.660	48.921	73.555	122.476	122.476
TOTAL DESPESAS	1.056.517	950.064	140.720	1.090.784	983.843

Conforme resumo do quadro DICOR a seguir, nossas Receitas Operacionais atingiram o patamar de R\$ 987,2 milhões, já embutido o resarcimento do pessoal cedido a órgãos públicos. Destaca-se que a execução situou-se abaixo do previsto na ordem de 5%.

DICOR - Disciplinação das Créditos de Recursos

ITEM	VALOR
Receita Total	1.063.592
Receita de Ressarcimento	121.378
Receita Operacional	865.842
Receita Não Operacional	42.523
Alienação	42
Aluguéis	2.495
Financeiras	33.090
Dividendos e Bonificações	9
Demais Rec. Não Operacionais	6.887
Créditos Tributários (*)	33.849

(*) SOMENTE COMPUTADO PARA FINS DO DICOR
NO BALANÇO SOCIAL E CONTA DE ATIVO (DIREITOS)

Relatório de Gestão 2004

Em contrapartida, conforme quadro resumo do formulário DICAR abaixo, nossas despesas operacionais e de capital ficaram em R\$ 983,8 milhões, valor inferior ao estimado (R\$ 1.090 milhões), apresentando uma redução de aproximadamente 10%.

DICAR - Discriminação das Aplicações de Recursos		R\$ mil
ITEM		VALOR
Dispêndios de Capital		26.246
Dividendos		-
Investimentos		26.746
Dispêndios Correntes		246.344
Pessoal e Encargos Sociais		497.068
Salário Base		156.897
Horas Extras		10.145
Comissão de Função		61.157
Outros Adicionais		19.430
Participação nos Lucros		-
Encargos Sociais		182.152
Benefícios Sociais		65.277
Previdência Privada		18.078
Assistência Médica		8.683
Demais		38.516
Materiais e Produto		4.431
Material de Produção		2.205
Material de Consumo		1.006
Demais Materiais e Produtos		1.221
Serviços de Terceiros		126.894
Serviços Técnicos		76.743
Dispêndios Indiretos com Pessoal		51.377
Demais Serviços de Terceiros		774
Utilidades e Serviços		10.456
Tributos e Encargos		144.393
Demais		1.262
Juros e Outros		17.773
Outros Dispêndios Correntes		152.097
Locação de Equipamentos de PD		125.242
Alugueis		853
Multas		1.449
Variação Monetária		2.522
Demais		22.031
Total dos Dispêndios		983.110

Em termos de execução orçamentária, tivemos no exercício de 2004, a edição de várias leis e decretos que influenciaram os clientes do SERPRO por se tratarem de normas de contingenciamento ou liberação orçamentária do orçamento fiscal da União, além de reflexos sobre o orçamento no Programa de Dispêndios Globais - PDG:

Lei/Decreto	Assunto
Lei nº 10.837	Estima a receita e fixa as despesas da União para o exercício financeiro de 2004.
Decreto nº 4.959	Dispõe sobre a Execução Orçamentária e Financeira dos órgãos, dos fundos e das entidades do Poder Executivo até o estabelecimento do cronograma de que trata o caput do art.8º, e dá outras providências.
Portaria nº 2	Estabelece procedimentos a serem observados na abertura de créditos autorizados na Lei Orçamentária de 2004 no âmbito dos órgãos dos Poderes Legislativo, Judiciário e MPU.
Decreto nº 4.988	Aprova o Programa de Dispêndios Globais - PDG das empresas estatais federais para 2004, e dá outras providências.
Decreto nº 4.997	Dispõe sobre os saldos remanescentes da autorizações constantes no quadro VI da Lei nº 10.640, de 14 de janeiro de 2003, que estima a receita e fixa as despesas da União para o exercício de 2003.

Relatório de Gestão 2004

Lei/Decreto	Assunto
Retificação da Lei 10.837	Estima a receita e fixa as despesas da União para o exercício financeiro de 2004.
Portaria nº 162	Altera os limites de pagamento relativos a dotações constantes na Lei Orçamentária para 2004 e restos a pagar de 2003.
Portaria nº 186	Modifica a modalidade de aplicação das dotações orçamentárias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão constante na Lei 10.837, de 16 de janeiro de 2004.
Portaria nº 4	Divulga a execução do Orçamento de investimento das Empresas Estatais relativa ao bimestre maio/junho de 2004.
Lei nº 10.934	Dispõe sobre as diretrizes para elaboração da Lei Orçamentária de 2005 e dá outras providências.
Portaria nº 210	Ampliação dos limites para movimentação e empenho para o Ministério da Fazenda.
Decreto nº 5.181	Altera o Programa de Dispêndios Globais - PDG das empresas estatais federais aprovado pelo Decreto nº 4.988, de 16 de fevereiro de 2004, e dá outras providências.
Ato de 2 de setembro de 2004.	Publicação do Acordo Coletivo de Trabalho 2004-2005 celebrado entre SERPRO e FENADADOS.
Decreto nº 5.213	Altera a redação do art.11 do Decreto nº 4.050, de 12 de dezembro de 2001, que regulamenta o art. 93 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a cessão de servidores de órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta, autárquica e fundacional, e dá outras providências.
Medida Provisória nº 217	Abre crédito extraordinário aos Orçamentos Fiscal e de Investimentos da União, para os fins que especifica.
Decreto nº 5.233	Estabelece normas para a gestão do Plano Plurianual 2004-2007 e de seus Programas e dá outras providências.
Decreto	Abre aos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União, em favor do Ministério da Fazenda, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e Transferência a Estados, Distrito Federal e Municípios, crédito suplementar no valor global de R\$94.949.307,00, para reforço de dotações constantes da Lei Orçamentária vigente.

Lei/Decreto	Assunto
Decreto nº 5.291	Aprova o Programa de Dispêndios Globais - PDG para 2005 das empresas estatais federais, e dá outras providências.
Portaria nº 6	Divulga a execução do Orçamento de investimento das Empresas Estatais relativa ao bimestre setembro/outubro de 2004.
Decreto nº 5.317	Altera o Programa de Dispêndios Globais - PDG das empresas estatais federais aprovado pelo Decreto nº 4.988, de 16 de fevereiro de 2004, e dá outras providências.
Lei nº 11.086	Altera o inciso IV do §4º do art. 7º, inclui os §§2º-A e 6º-A ao art. 19, altera o inciso III do art. 29, acrescenta o §4º ao art. 64 e o art. 100-A à Lei nº 10.934, de 11 de agosto de 2004, que dispõe sobre as diretrizes para elaboração da lei orçamentária 2005 e dá outras providências.

M
HENRIQUE COSTA
Dester - Presidente

4.4 Gestão Financeira

O Exercício de 2004 caracterizou-se como o período de migração da condição de Empresa Subvenzionada pelo Tesouro Nacional (situação em que ela se encontrava como integrante do OGU) para uma situação de maior autonomia financeira, como integrante do Plano de Dispêndios Globais - PDG, muito embora dependa essencialmente de clientes da administração direta federal que estão subordinados às regras do orçamento federal.

Graças à saúde econômico-financeira que a Empresa detinha para tal empreitada e à condução dos negócios ao longo de 2004, o processo de migração se deu sem que houvesse fragilização da situação econômico-financeira, tendo havido ajustes nas contas que podem indicar uma nova situação de equilíbrio diante do novo contexto da Empresa, conforme demonstrado abaixo:

Indicadores Econômico-financeiros - SERPRO - 2000/2004

INDICADOR	2000	2001	2002	2003	2004
Lucratividade (LL/ROE)%	8	5	3	2	7
Rentabilidade Patrimonial (LL/PL)%	15	10	12	18	12
Rentabilidade do Ativo (LL/ATIVO)%	7	5	5	8	6
Endividamento Total ((PC+ELP)/PL)	1,04	1,25	1,31	1,18	1,10
Garantia de Capital de Terceiros (PL/PC+ELP)	0,96	0,80	0,76	0,86	0,91
Imobilização do Capital Próprio (A.Imos/PL)	0,43	0,46	0,47	0,40	0,38

No exercício de 2004 a Demonstração do Valor Adicionado, que registra a riqueza gerada pela Empresa para a sociedade e sua forma de distribuição entre os diversos beneficiários (acionistas, funcionários, governo, sociedade, etc) produziu o valor de R\$ 734,5 milhões, 6,82% superior ao exercício social de 2003, distribuído da seguinte forma: 61,52% para remuneração do trabalho; 30,91% para o Governo; 5,49% para Dividendos a serem pagos a União; 0,24% para Terceiros e 1,84% foi internalizado para financiar futuras operações

Demonstração do Valor Adicionado

DISCRIMINAÇÃO	JAN A DEZ/2004	COMPOSIÇÃO%	JAN A DEZ/2003	COMPOSIÇÃO%	EVOLUÇÃO %
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (1)					
1 - RECEITAS					
1.1 - Vendas de Serviços	846.753.317	110,32	853.158.811	119,22	(0,75)
1.2 - Resultado não Operacional	(964.254)	(0,13)	(3.322.095)	(0,46)	(100,11)
1.3 - Provisão/Reversão para Devedores Dúvidosos	(2.349.148)	(0,31)	1.812.765	0,25	(100,26)
2 - INSUMOS ADQURIDOS DE TERCEIROS	843.439.915	109,88	851.649.481	119,01	(201,14)
3 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	(80.352.848)	(10,47)	(180.440.784)	(25,21)	(85,47)
4 - RETENÇÕES	763.067.067	99,42	671.208.717	99,80	13,69
4.1 - Depreciações e Amortizações	(28.607.062)	(3,73)	(27.244.579)	(3,81)	5,00
5 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (3-4)	734.480.005	95,69	643.964.138	89,99	14,06
6 - Recebido de Terceiros					
6.1 - Receitas Financeiras	33.090.018	4,31	71.647.832	10,01	(53,82)
7 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5 + 6)	767.570.023	100,00	715.611.970	100,00	7,26
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (4)					
Remuneração do Trabalho	451.879.363	58,87	418.014.871	58,13	8,62
Governo (Impostos e Contribuições)	239.066.765	31,15	200.837.997	28,07	19,03
Acionista (Dividendos para União)	40.290.768	5,25	21.787.706	3,04	64,92
Capital de Terceiros					
Locações de Imóveis	814.339	0,11	594.731	0,08	36,93
Despesas Financeiras	22.036.748	2,87	31.325.546	4,38	3805,33
Lucro Líquido	13.482.042	1,78	45.051.119	6,30	(70,07)
TOTAL	767.570.023	100,00	715.611.970	100,00	7,26

GFCOF/GFGEF/SUPGF

VALADdez2004

Relatório de Gestão 2004

4.4.1. Situação dos Recursos Disponíveis

O EBITDA, abaixo demonstrado, que representa a capacidade da Empresa de gerar caixa exclusivamente com suas atividades operacionais, excluídos, portanto, os efeitos financeiros, além das depreciações e amortizações, gerou um valor positivo de R\$ 94,2 milhões, mostrando uma efetiva capacidade de geração de caixa.

Na nova conjuntura econômico-financeira o potencial de geração de caixa reduziu-se em 30,5% em relação ao exercício de 2003, refletindo tal fato no CCL de 31.12.2004 e no índice de liquidez imediata, que se encontra em patamar excelente, mesmo tendo recuado de 2,45 em 2003, para 1,30 em 2004.

DEMONSTRAÇÃO DO EBITDA/LAJIDA

DISCRIMINAÇÃO	DEZ/2004	DEZ/2003	R\$ 1.000,00 VARIAÇÃO %
Lucro (Prejuízo) Operacional	76.673	148.808	-48,48
(+) Depreciações e Amortizações	28.607	27.245	5
(-) Receitas Financeiras	-33.090	-71.848	-53,82
(+) Despesas Financeiras	22.037	31.326	-29,65
Total de Geração de Caixa Operacional	94.227	135.730	-30,58

CÁLCULO COMPARATIVO EBITDA/RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (MARGEM EBITDA)

DISCRIMINAÇÃO	DEZ/2004	DEZ/2003	R\$ 1.000,00 VARIAÇÃO %
EBITDA	94.227	135.730	-30,58
ROL (Receita Operacional Líquida)	755.380	816.811	-7,52
EBITDA/ROL	12,47%	16,62%	-24,93

O Balanço Patrimonial de 31.12.2004 apresenta um saldo de disponibilidades financeiras de R\$ 335,9 milhões, dos quais R\$ 330,3 milhões em aplicações financeiras e R\$ 5,5 milhões em limites de saques com vinculação de pagamentos, demonstrando, em termos macros, um desempenho financeiro positivo ao longo do exercício de 2004. O ajuste verificado na disponibilidade financeira foi de -18% em relação a 2003.

Os índices de liquidez obtidos no final do exercício são:

Índices	Dezembro/2003	Dezembro/2004
Liquidez Corrente	3,82	2,58
Liquidez Imediata	2,45	1,30

4.4.2. Situação dos Recursos Recebíveis (realizáveis)

Os recebimentos no exercício de 2004 foram de R\$ 983,9 milhões - sendo R\$ 865,9 milhões de receitas operacionais por serviços prestados, R\$ 81,8 milhões de resarcimento de pessoal STAC/SOAP, R\$ 12,1 milhões de receitas não operacionais e R\$ 24,1 milhões de rendimentos sobre aplicações financeiras.

No saldo apresentado no Contas a Receber em 31.12.2004, R\$ 101,9 milhões, 56% (R\$ 57 milhões) correspondem a faturas emitidas A Vencer, enquanto que dos 44% (R\$ 44,9 milhões) vencidos R\$ 25,1 milhões correspondem a faturas vencidas em 2004 e R\$ 19,8 milhões são relativos a faturas vencidas em exercícios anteriores.

O saldo do Contas a Receber em 31/12/2004 apresentou a seguinte configuração:

Relatório de Gestão 2004

CONTAS A RECEBER
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2004

CLIENTE	A VENCER	VENCIDO			TOTAL VENCIDO	TOTAL	%
		01 - 60	61 - 120	ACIMA 121			
SEC. RECEITA FEDERAL	34.168	2.419	-	772	3.191	37.358	36,6%
SEC. TESOURO NACIONAL	-	-	-	3.823	3.823	3.823	3,7%
SEC. RECEITA FEDERAL	8.249	-	-	-	-	8.249	8,1%
DPTO. MARINHA MERCANTE	496	-	-	331	331	627	0,8%
P. G. FAZENDA NACIONAL	-	-	-	1.240	1.240	1.240	1,2%
MIN. PLAN. ORÇ. GESTÃO	11.960	5.153	-	-	5.153	17.103	16,8%
DENATRAN	-	2.930	-	140	3.070	3.070	3,0%
PRODESP	65	-	-	-	-	65	0,1%
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	3	-	-	-	-	3	0,0%
INST. NAC. DE TEC. DA INFOR.	-	-	-	38	38	38	0,0%
OUTROS CLIENTES	2.087	9.995	656	17.478	28.129	30.216	29,8%
TOTAL SERPRO	57.017	20.488	656	23.822	44.975	101.992	100,0%

OBS.: Não incluem créditos de resarcimento de pessoal de R\$ 26,9 milhões.

4.4.3. Situação dos Recursos Exigíveis

Comparativamente ao exercício anterior, o passivo circulante cresceu em 55% (contra um crescimento de 5% no ativo circulante e, especificamente, uma redução de 18% no disponível), em função, basicamente, da contabilização no Passivo Circulante de valores transferidos do Exigível a Longo Prazo, correspondentes à provisão de possível integralização de parte do aporte devidos ao SERPROs, calculada com base na previsão de aposentadorias e saídas de empregados.

Capital Circulante Líquido - CCL

Item	Dezembro/2004	Dezembro/2003	Variação	
			R\$	Percentual
Ativo Circulante	668.090.667,06	636.778.098,60	31.312.568,46	5%
Passivo Circulante	259.202.066,15	166.698.484,91	92.503.581,24	55%
Cap. Circ. Líquido	408.888.600,91	470.079.613,69	- 61.191.012,78	- 13%

O Capital Circulante Líquido - CCL foi ajustado em -13% no exercício encerrado em 31.12.2004, em decorrência dos fatos citados.

MEMORIAL CONTABIL
Outros - Passivos

4.5 Gestão Patrimonial

4.5.1. Adequação de Perfil e dos Quantitativos

4.5.1.1. Bens Imóveis

Além da Sede, o SERPRO possui instalações em 10 capitais do Brasil: Brasília, Belém, Fortaleza, Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e Porto Alegre, para execução de suas atividades operacionais.

ATIVIDADES EXECUTADAS NAS REGIONAIS

TIPO DE TRABALHO	BSB	BLM	FLA	RCE	SDR	BHE	RJO	SPO	CTA	POA
Auditona							X	X		
Administração Geral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centrais de Atendimento	X						X	X		
Consultoria Tecnológica	X						X	X		
Captação de Dados						X				
Impressão								X	X	
Op. Rede Local do Serpro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro de Dados	X							X		
Rede de Longa Distância	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atendimento Técnico (inclui Certificação)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Assit. Técnica e Operação de Redes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desenvolvimento de sistemas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

À exceção de Belém, os imóveis das demais capitais são de propriedade do SERPRO. De forma geral, esses imóveis estão adequados para o desempenho das atividades operacionais, observando-se que, em alguns casos, a área disponível é superior à necessidade atual.

Isto se deve às mudanças tecnológicas observadas na última década, onde, praticamente, foi extinta a atividade de transcrição, que ocupava grande parte dos referidos imóveis.

Para reduzir despesas, o SERPRO buscou locar ou compartilhar os espaços disponíveis com outros órgãos públicos. Essa prática foi observada em duas regionais: no caso da Regional Salvador, o SERPRO cedeu parte do imóvel à Receita Federal efetuando o rateio de despesas, e no caso da Regional Curitiba, parte do imóvel foi locado ao Banco Central.

Em 2004 foram realizados investimentos no montante de R\$ 4,9 milhões para a execução das atividades previstas no Programa de Preservação do Patrimônio – 3P, de forma compatível com a capacidade orçamentária do exercício.

Relativamente ao custeio, foram despendidos R\$ 11,3 milhões para manutenção das instalações. Esse montante, pelo terceiro ano consecutivo, se mostrou reduzido face às necessidades normalmente requeridas para operação das atividades do SERPRO. Essa limitação decorre das restrições orçamentárias determinadas pela política governamental de equilíbrio fiscal.

Para tanto, foi necessário ajustar os contratos de manutenção vigentes, reduzindo-os a nível mínimo para atender os serviços essenciais da Empresa.

Considerando os impactos que as restrições orçamentárias trouxeram ao 3P e que a partir de 2004 o SERPRO passou a integrar o Orçamento de Investimento das Estatais, o Programa foi revisto para adequá-lo à nova realidade.

4.5.1.2. Bens Móveis

Desde 2000, o SERPRO vem investindo na substituição e modernização dos bens móveis (mesas e cadeiras) utilizados pelos empregados. Essa modernização se caracteriza como fundamental, tendo em vista as atividades desempenhadas pelo seu corpo funcional e visa

Relatório de Gestão 2004

minimizar riscos de dano à saúde (LER – Lesão por Esforço Repetitivo), que, no passado, afetou um número significativo de empregados.

Em 2004, em função das restrições orçamentárias, o SERPRO não conseguiu implementar, na totalidade, a programação prevista. A tabela a seguir indica o percentual de substituição que já se encontra realizado, estando projetado para os próximos anos a complementação dessa programação.

REGIONAL	Substituição Mobiliário
Sede	100%
Brasília	50%
Belém	100%
Fortaleza	100%
Recife	100%
Salvador	100%
Belo Horizonte	0%
Rio de Janeiro	100%
São Paulo	100%
Curitiba	0%
Porto Alegre	100%

Relativamente ao processo de controle do patrimônio, o inventário patrimonial realizado no exercício de 2004 apontou a não localização de 933 bens, num universo aproximado de 217.023 bens. Os bens não localizados nas dependências do SERPRO serão objeto de sindicâncias administrativas e aqueles cedidos a clientes serão submetidos a procedimentos de regularização previstos nas normas.

Em 2004 foi feita a alienação de 10.878 bens, sendo 4.233 por doação a entidades públicas e 6.625 por venda.

4.5.2. Atualização Tecnológica

Centros de Dados - Em 2004 o SERPRO concluiu várias ações relacionadas à tecnologia de Centros de Dados, realizando aquisições para atender à melhoria da qualidade dos serviços prestados e a execução de novos sistemas.

Ressalta-se:

- reformulação do ambiente RISC de Brasília para suportar o crescimento dos serviços e a produção de novos;
- expansão da rede Storage Area Network de Brasília e reestruturação da rede de São Paulo;
- acomodação e gerenciamento centralizado de servidores (racks, switches, consoles);
- aquisição de recursos de armazenamento (18 TB) para Brasília e São Paulo, visando o crescimento vegetativo e absorção de novos serviços.

Dentre os novos serviços pode ser ressaltada a absorção de serviços do Ministério do Planejamento, especialmente o SIDOR.

Ações iniciadas e que se encontram em andamento:

- Customização e desenvolvimento de funcionalidades da ferramenta escolhida para gerenciamento dos servidores da plataforma avançada - ZABBIX,
- em processo de implantação e que está sendo adotada corporativamente pelo SERPRO;
- Análise de viabilidade do Consórcio BB, CEF e SERPRO para a criação do Site Backup;

Relatório de Gestão 2004

- Estudo sobre Consolidação de Servidores, em parceria com a HP e Estudos de porte e migração de aplicações do ambiente mainframe para a plataforma avançada (ADPAT, WebSphere, HOD), visando a redução dos custos operacionais do SERPRO.

Rede de Comunicação – Foram realizadas as seguintes ações de aspecto tecnológico:

- Aquisição dos ativos para implantação do Projeto Infovia Brasília;
- Estudos para implantação do Projeto Infovia Brasília;
- Consolidação do Serviço de Video-Conferência e Video-Streaming;
- Consolidação do Serviço de IDC em São Paulo;
- Modernização e ampliação do Serviço Corporativo de Voz;
- Aquisição de servidores IDS para os GRA Internet e Intranet;
- Implantação do gerenciamento das VPN e do backbone (Probes);
- Consolidação do Processo de Internalização de equipamentos Multimarcas para a Rede;
- Aquisição de nova solução de AC e preparação para auditoria do ITI para operação das AC credenciadas;
- Implantação do sistema IPS no ambiente de segurança;
- Consolidação do up-grade do sistema firewall (Alta Disponibilidade);
- Implantação da Metodologia ITIL nos processos da GIR

Desenvolvimento de Sistemas – foram realizadas as seguintes ações :

Processo de pré-qualificação de Fábricas de Software

- Elaboração de Edital de pré-qualificação de Fábricas de Software para prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e redocumentação de sistemas com a conclusão do Primeiro Ciclo de Pré-qualificação, onde participaram 16 empresas, sendo 04 pré-qualificadas.
- Elaboração do segundo ciclo de pré-qualificação, com participação de 12 empresas, aberto em 14/12/2004 e com previsão de conclusão para janeiro/2005.
- Desenvolvimento do processo de contratação e gestão das empresas pré-qualificadas com elaboração de modelos de documentos e orientações específicas de uso, de acordo com o CMM, PSDS, normas do SERPRO e legislação vigente

Internalização de software Livre para o desenvolvimento de aplicações

- Adaptação do PSDS para o desenvolvimento de software com uso de tecnologia livre
- Qualificação de Células de Software em diversas tecnologias
- Elaboração do Documento de Arquitetura com a definição das tecnologias a serem adotadas nos diversos tipos de aplicação, com orientação para uso preferencial de SL.

Absorção de Sistemas desenvolvidos por outros fornecedores (MP e DNIT)

- Elaboração de Sistemática de Absorção de sistemas
- Aceleração de aprendizado e inclusão imediata dos novos concursados na absorção do MP
- Redirecionamento de serviços de Brasília para demais Células de Software de forma a permitir a absorção do SIDOR, SIEST e SIGPLA pela Célula Brasília em função da criticidade destas aplicações e da tempestividade como as solições de manutenção destes aplicativos têm que ser tratadas.
- Redirecionamento de atuação de colaboradores nas células para comportar os serviços repassados da Célula Brasília.

Downsizing do ADPAT

W

Relatório de Gestão 2004

Sistema de Administração de Patrimônio que permitirá a criação de modelo de procedimento a ser adotado nas próximas aplicações candidatas, permitindo redução de tempo de aprendizado, adoção de padrões de conversão de aplicativos e base erros conhecidos e soluções adotadas.

Estações de Trabalho

O parque de estações de trabalho em 2004 apresentou a seguinte configuração:

PERFIL	VELOCIDADE DE PROCESSAMENTO EM GHz A HERTZ (GHz)										TOTAL EM USO	DEMAN- DA	TOTAL			
	EQUIPAMENTOS ATUALIZADOS					EQUIPAMENTOS OBSOLETOS										
	850 a 1.100	1.200 a 1.500	1.600 a 2.000	2.000 a 2.500	MATERIAL	1.100 a 1.600	1.600 a 2.000	2.000 a 2.500	MATERIAL	2.500 a 3.000						
Pessoal Interno	1.024	40	3	23	5	1.065	2	-	-	-	2	1.097	3	1.100		
Scrum Tec. Ad Desenvolvimento	10	4	-	3	9	26	-	-	-	-	-	28	-	28		
Documentador	44	-	-	5	-	49	-	-	-	-	-	49	-	50		
Supr. Técnico	94	176	2	173	88	514	9	1	1	-	11	525	35	560		
Gestão de Negócios	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	3	-	3		
Atendimento a Clientes	40	9	8	408	117	289	11	2	1	-	14	298	112	406		
Atendimento a Usuários	-	2	-	39	29	84	8	7	-	-	15	79	9	88		
Administrativo	119	49	8	326	496	988	79	81	1	135	1.163	49	1.152			
Apóio Administrativo	4	-	-	44	142	190	30	40	2	-	74	264	37	301		
Apóio Operacional	-	4	-	7	32	43	25	19	-	-	44	57	131	278		
Licenças e Alugados	6	2	-	11	11	30	2	4	-	-	6	36	144	180		
Ex. Clientes	9	7	2	16	19	47	5	9	2	-	14	81	780	841		
Subtotal	1.350	298	24	729	896	3.311	102	163	7	215	2.626	1.301	4.927			
Pessoal Externo	35	30	1	56	7	118	-	1	-	-	1	119	7	126		
Estagiário Desenvolvedor	-	3	-	13	2	19	-	-	-	-	-	19	3	22		
Estagiário Supr. Técnico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Demais Estagiários	6	12	1	46	126	190	16	48	2	66	258	59	317			
Demais Terceirizados	1	2	-	10	27	40	8	5	-	13	53	54	57			
Subtotal	43	27	2	173	164	395	24	54	2	80	649	83	532			
Ambientes Especiais	58	35	-	74	8	175	2	1	-	-	3	178	-	179		
Salas de Homologação	10	144	1	2	30	167	8	56	2	66	233	-	233			
Salas de Ateliê	-	-	-	34	25	50	5	10	-	-	15	65	3	68		
CDI e Quiosques	-	-	-	-	5	-	5	-	-	-	-	5	-	5		
Automação Reguladora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Servidores	57	25	10	110	56	257	26	10	4	49	297	4	301			
Torre	10	1	-	1	4	16	-	1	-	-	17	-	-	17		
Outras Aplicações	254	73	34	326	308	1.073	308	550	290	1.143	2.216	-	2.216			
Subtotal	395	273	36	542	496	1.743	344	628	290	1.268	3.011	7	3.018			
Total	1.702	668	62	1.414	1.052	5.473	531	827	305	1.863	7.086	1.461	8.537			

4.6 Gestão de Pessoas

A Superintendência de Gestão Empresarial - Pessoas – SUPGP é responsável pelo desenvolvimento dos processos relativos à Gestão de Pessoas, tendo como atribuição dotar a Empresa de sistêmáticas, métodos, técnicas, meios, e informações, necessários à Gestão e ao Desenvolvimento das Pessoas, atuando nos seguintes processos:

EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO DAS PESSOAS, por meio da Universidade Corporativa do SERPRO-UniSERPRO, que tem por objetivo promover e orientar a educação e desenvolver conhecimentos em sistemas públicos de informação com ênfase em tecnologia da informação e comunicação, administração pública e gestão, para empregados e clientes do SERPRO, alinhados aos objetivos estratégicos corporativos, definidos no seu Processo de Planejamento. Este processo atua ainda na gestão dos processos de Documentação Institucional e Informações Bibliográficas

Gestão de Carreira este processo é responsável por implementar, acompanhar, avaliar, propor melhorias e inovações das práticas e procedimentos inerentes ao processo de encarreiramento. Incluem-se ainda neste processo a Avaliação Funcional e Gerencial, Ingresso, Progressão e Evolução Funcional.

Gestão das Relações do Trabalho, responsável pela Administração e Controle do Sistema

Relatório de Gestão 2004

de Administração de Recursos Humanos, Folha de Pagamento, Medicina Ocupacional, atividades afetas ao relacionamento com as entidades representativas dos empregados, INSS, FNDE, ANS e MTE, bem como a normalização e gestão dos benefícios concedidos pela Empresa; e

Gestão Estratégica, responsável pelo Planejamento Estratégico da Unidade; pela Análise Crítica do Desempenho; Pesquisa de Clima Organizacional; Pesquisa de Satisfação de Clientes da SUPGP; Assessoria à Superintendência; Fomentar adoção de práticas de excelência; Prospectar novos conhecimentos relativos a Pessoas; Informações orçamentárias e financeiras; Formalização da estrutura da Unidade e forma de atuação.

Atendimento a Pessoas responsável pela administração de pessoal, medicina ocupacional, segurança do trabalho e serviço social; Gestão do TPOE - Treinamento e Qualificação Profissional para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais; Gestão do PEC- Programa de Estágio Curricular, etc. No decorrer do ano de 2004, a Superintendência teve a sua estrutura organizacional reformulada, contando agora com extensões em todas as Regionais, diretamente ligadas à Sede, em Brasília, fato que busca a unicidade no atendimento às pessoas e a desconcentração na condução de processos, com o aproveitamento pleno das competências dos profissionais que desenvolvem suas atividades nas demais regiões do país. Todas essas representações regionais estão subordinadas ao Departamento responsável pelo processo Atendimento a Pessoas.

4.6.1. Gastos com Remuneração/Manutenção

A seguir são apresentadas informações sobre a composição e custo do quadro de pessoal:
Evolução do Quadro SERPRO

Quadro	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Interno	6.639	6.787	5.250	5.106	5.188	5.148	5.180	5.507
SOAP (1)	3.180	3.132	2.960	2.912	2.869	2.817	2.750	2.707
STAC (2)	484	467	400	354	333	326	313	308
PSE (3)	453	438	366	375	386	386	375	393
Externo	4.117	4.037	3.726	3.641	3.588	3.529	3.438	3.409
Total Geral	10.756	10.824	8.976	8.747	8.774	8.677	8.618	8.915

Fonte: INFORH

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

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

Nos últimos 5 (cinco) anos o quantitativo de profissionais do quadro interno tem se mantido estável em decorrência da realização de concursos públicos e do cumprimento da lei da anistia. Todavia, tal fato se mostra preocupante, pois o SERPRO não conseguiu ajustar o quadro de pessoal à demanda necessária, devido a medidas de compressão orçamentária conduzidas ao longo do período.

Composição da Remuneração Total – Cadastro – Dez/2004 Unid.: R\$ 1.000,00

Salário Base	Incorporação ATS	EQA	FCT	GFC	Demais Rubricas	Total
14.783	319	3.250	1.753	2.332	1.612	126
61,14%	1,32%	13,45%	7,25%	9,65%	6,67%	0,52%

Fonte: INFORH

Salário Base = Valor Correspondente à Referência Salarial do empregado, Incorporações = Valores legais incorporados ao Salário Base, ATS = Adicional por Tempo de Serviço, EQA = Especialização ou Qualificação Adicional, FCT = Função Comissionada Técnica, GFC = Gratificação de Função de Confiança, Demais Rubricas = Ad. Insola + Ad. Pericul + Grat. Esp. Assessoramento Téc + Vantagem Pessoal PARH2.

Relatório de Gestão 2004

Observação - Não inclui encargos e despesas variáveis (Horas Extras, Adicional Noturno e outras).

O quadro Composição da Remuneração demonstra as parcelas que compõem o valor total da remuneração.

Escala de Remuneração - Dez/2004 Unid: R\$ 1,00

Cargo	Grupo	Frequência	Remuneração		
			Mínima	Média	Máxima
Analista	Chefia	469	3.788,12	7.503,78	13.734,06
Analista	Empregado	1755	1.585,88	4.635,12	12.346,30
Técnico	Chefia	217	2.197,45	4.595,86	8.971,35
Técnico	Empregado	1887	946,83	2.909,29	7.872,02
Auxiliar	Chefia	116	1.515,08	2.335,56	4.021,63
Auxiliar	Empregado	4471	614,75	1.289,96	3.580,56
SERPRO		8.915	614,75	2.712,21	13.734,06

Fonte: INFORH

Relativamente à escala de remuneração, cabe observar que o valor máximo apontado corresponde aos valores cadastrais, registrados no sistema de gestão de pessoas.

Freqüência de Empregados por Tempo de Serviço

Tempo de serviço	Quadro Interno		Quadro Externo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Até 10 anos	955	17,3	6	0,2	961	10,8
De 11 a 20 anos	1649	29,9	878	25,8	2.527	28,3
De 21 a 30 anos	2586	47,0	2490	73,0	5.076	56,9
Mais de 30 anos	317	5,7	34	1,0	351	3,9
Total	5.507	100,0	3.408	100,0	8.915	100,0

Fonte: InfoRH

Freqüência de Empregados por Idade

Faixa de idade	Quadro Interno		Quadro Externo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Até 30 anos	490	6,9	1	0,03	491	5,5
De 31 a 40 anos	840	15,2	341	10,0	1.181	13,2
De 41 a 50 anos	2980	54,1	2287	67,1	5.267	59,0
De 51 a 60 anos	1142	20,7	709	20,8	1.851	20,8
Mais de 60 anos	55	1,0	70	2,05	125	1,4
Total	5.507	100,0	3.408	100,0	8.915	100,0

Fonte: INFORH

Os indicadores demonstram um quadro de profissionais com elevado nível de maturidade, tanto no aspecto pessoal como no profissional.

Perspectivas de Aposentadoria

Faixas	Quadro		Total
	Interno	Externo	
Até dezembro / 2004	577	569	1.146
Até dezembro / 2006	532	457	989
Até dezembro / 2008	654	528	1.182
Até dezembro / 2010	592	686	1.278
Até dezembro / 2015	1.385	798	2.183
Até dezembro / 2020	709	332	1.041

Fonte: INFORH

Os dados demonstram a situação atual do número de profissionais que já se encontram habilitados a requererem a aposentadoria.

Relatório de Gestão 2004

Quadro demonstrativo de despesas com diárias e passagens com viagens a serviço.

Despesa com Diárias e Passagens – Evolução - Valores em R\$ mil

Ano	Diárias	Passagens	Total
2000	2.338	2.918	5.254
2001	2.670	3.778	6.448
2002	2.727	3.889	6.616
2003	1.754	2.776	4.530
2004	2.502	4.446	6.948

Fonte: SUPGF (Balancete)

Exames Funcionais

EXAMES	SEDE	BRA	BLM	PLA	RCE	SDR	BHE	RIO	SPO	CFA	PAE	TOTAL
ADMISSIONAL - APTO	46	39	27	49	93	50	37	143	72	72	22	650
ADMISSIONAL - INAPTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEMISSIONAL - APTO	19	23	0	8	4	1	8	21	14	4	4	106
DEMISSIONAL - INAPTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MUDANÇA DE FUNÇÃO - APTO	1	3	0	0	2	1	9	10	4	13	0	43
MUDANÇA DE FUNÇÃO - INAPTO	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
RETORNO AO TRABALHO - APTO	15	42	9	26	0	6	14	33	39	12	8	204
RETORNO AO TRABALHO - INAPTO	0	4	0	0	0	2	1	0	0	3	1	11
PERIÓDICO	385	333	173	26	99	66	42	265	169	237	87	1882

Fonte: Relatório SESMT

Os dados da planilha acima são relativos aos exames periódicos, admissionais, demissionais e outros realizados durante o ano.

4.6.2. Ações de Valorização do Empregado

- Instituição do Programa ProPessoas para desenvolvimento de lideranças e equipes
- Instituição do Programa GP mais perto de Você visando a melhoria do atendimento a clientes da Superintendência de Gestão de Pessoas.
- Estruturação do programa "Qualidade de Vida SERPRO" visando integrar as ações em andamento e fomentar atividades que propiciem a qualidade de vida das pessoas.
- Instituição do programa Você e o SERPRO – programa para a integração de novos empregados concursados.
- Convênio de Reciprocidade com a CASSI – Caixa de assistência do Banco do Brasil
- Ampliação do escopo dos Programas de Graduação e Pós-graduação estendendo-se para todos os cargos.
- Congresso SERPRO de Tecnologia e Gestão – ConSERPRO, cujo tema central foi "Conhecimento e Inovação: a liberdade de criar e compartilhar". Neste evento, inserido nas comemorações do SERPRO 40 Anos, os empregados apresentaram trabalhos de sua autoria (154 trabalhos selecionados). Os melhores foram premiados de acordo com os critérios estabelecidos em Regulamento específico.
- Formulação do Curso de Especialização Relações de Negócio em Sistemas Públicos de Informação, voltado para os analistas de negócios da Empresa.
- PPLR – Programa de Participação nos Lucros e Resultados, objetivando criar meios para reconhecer o esforço dos empregados na construção dos resultados da Empresa.
- Curso de Pós-graduação, Educação Superior e Língua Estrangeira.

Investimento em Desenvolvimento de Pessoas – Ano de 2004

Programa	Investimento (R\$ mil)
PSMPES- Programa de Modernização do Desenvolvimento	393.853
Gestão de Projetos	92.106
Pós-graduação	394.693

Relatório de Gestão 2004

pós-graduação	394.693
Educação Superior	152.374
Língua Estrangeira	89.959
Educação Via Satélite	120.204
Software Livre	252.903
Qualidade Empresarial	78.132
Mercado / Marketing	37.727
ConSERPRO-Congresso SERPRO de Informática	29.218
PSGQS-Programa SERPRO Gestão de Qualidade de Software	12.945
PeGEPI	12.095
PePAG	2.515
ITIL – Information Technology Infrastructure Library	375.025
PSS- Programa SERPRO de Segurança	165.160
Treinamento Setorial	1.286.589
Total	3.495.500

Fonte: Staff Gerencial

Pós Graduação: 80% do valor do curso pago pelo SERPRO, até o limite de 8.000,00 para Especialização, 12.000,00 para Mestrado e 16.000,00 para Doutorado. Quando o curso é importante para a estratégia de negócio, a Empresa paga integralmente (100%)

Educação Superior: 80% do valor do curso pago pelo SERPRO

Pesquisa de Clima Organizacional

A pesquisa de Clima Organizacional, realizada no 2º semestre de 2004, atingiu um universo de 5509 empregados, tendo 51,87% respondido às questões, o que representa 2.858 empregados participantes.

O índice global de satisfação apurado foi de 69,17%.

Meta Corporativa para 2004 = 70%

Os cinco principais fatores de Satisfação em 2004 foram: Meu comprometimento com a qualidade dos serviços para atender necessidades de clientes 95,20%; atendentes do ambulatório médico 91,53%; Pertencer à empresa SERPRO e vê-la reconhecida no mercado e na sociedade 89,58%; Cultivo do bom humor e bem-estar no meu ambiente de trabalho 87,10%; Minha participação no alcance dos objetivos da Unidade 85,48%

Os cinco principais fatores de Insatisfação em 2004 foram: Remuneração 73,67% ; Práticas de Reconhecimento e Valorização Profissional do SERPRO 58,80% ; Investimento do SERPRO em capacitação e desenvolvimento 54,52%; Práticas de Reconhecimento e Valorização Profissional da Unidade 51,55%; Exames periódicos 50,04%.

Fonte: Pesquisa de Clima Organizacional 2004

Acordo Coletivo de Trabalho – 2004/2005

A data base do SERPRO é dia 01 de maio e, para o período de 01/05/2004 a 30/04/2005, foram negociadas e acordadas as seguintes cláusulas com impactos de ordem econômico-financeira:

- Reajuste de 5,26% sobre todas as referências/níveis salariais, a partir de 1º de maio de 2004;
- Abono não incorporável, no valor de R\$260,00 +24,5% da referência salarial, pago de uma única vez;
- Auxílio-creche, reajuste de 5,38%, a partir de 1º de maio de 2004, passando de R\$130,00 para R\$137,00;
- Auxílio a Filho Deficiente, reajuste de 5,3%, a partir de 1º de maio de 2004, passando de R\$300,00 para R\$316,00;
- Tiquete Alimentação, aumento no valor facial de R\$14,00 para R\$15,00 a partir de 1º de maio de 2004, correspondente a um reajuste de 7,14%, reduzindo a participação financeira do empregado..

Relatório de Gestão 2004

- Conversão da licença-prêmio em pecúnia, até o limite de uma remuneração, com os mesmos critérios do ACT-2003/2004.

Comissões Paritárias

Com o objetivo de equacionar questões afetas à relação Empresa e empregado foi negociada, com a representação dos empregados, a instituição das seguintes Comissões Paritárias:

- Comissão Paritária para Construção do Plano de Gestão de Carreiras;
- Comissão Paritária de Conciliação Prévia
- Comissão Paritária para Implementação do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PPLR);
- Comissão Gestora do PAS - Plano de Apoio à Saúde.

4.6.3. Terceirização de Mão-de-Obra

O desenvolvimento de processo de terceirização de mão de obra está focado em dois segmentos específicos:

- Realização de serviços administrativos como limpeza, vigilância, manutenção predial e outros de mesma natureza; e
- Serviços técnicos específicos, para as quais a Empresa não dispõe de profissionais com tal perfil, como, por exemplo, grande parte das atividades associadas à Segurança e Medicina do Trabalho referentes à realização de laudos médicos periciais e realização de relatórios exigidos pela legislação.

O quadro a seguir mostra o quantitativo de empregados terceirizados atuando nas instalações do SERPRO:

Regional	Manutenção Predial	Limpeza	Vigilância	Apoio Adm.	Outros	Total
BSA	61	65	84	72	80	362
BLM	3	10	10	-	2	25
FLA	8	15	15	-	8	46
RCE	8	20	17	-	8	53
SDR	9	16	14	-	20	59
BHE	9	26	17	-	4	56
FJO	34	45	51	-	79	209
SPO	32	82	53	-	36	202
CTA	6	17	10	-	7	40
PAE	9	19	15	3	4	44
TOTAL	179	309	286	75	247	1095

Outros = Reprografia, Transportes, Jardinagem, Serviços de Copia, Telefonia, Refeição

Considerando as características dos serviços prestados pelo SERPRO e o número de empregados terceirizados atuando em nossas instalações, foi implantado um programa voltado para a melhoria do atendimento, tais como o QUINTAS EDUCACIONAIS e o LINHA DE FRENTE. Nesses programas os empregados terceirizados recebem informações sobre o SERPRO, a importância dos serviços prestados, o que se espera da prestação de serviços, características e tipos de clientes, relacionamento interpessoal e outras.

4.6.4. Ações Disciplinares – Correicionais

As ações disciplinares no exercício culminaram com os seguintes eventos incidentes sobre empregados do SERPRO, em ordem crescente de gravidade:

Aplicação de Advertências a 6 empregados;

Relatório de Gestão 2004

Aplicação de Severa Advertência a 1 empregado;
 Aplicação de Suspensão de Trabalho a 2 empregados;
 Dispensa do Trabalho por Justa Causa a 4 empregados.

Não houve no período aplicação de dispensa sem justa causa a nenhum empregado.

4.7 Gestão do Suprimento de Bens e Serviços

A Superintendência de Gestão Empresarial - Aquisições e Contratos - SUPGA tem como atribuição a contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e outras de âmbito nacional (contratações corporativas), bem como gerenciar o processo de contratação da Empresa e atender demandas de estruturação de novos processos de contratação do Governo Federal. Destacam-se no exercício 2004 as seguintes ações:

- Planejamento Orçamentário dos Contratos de Despesa do SERPRO - PLACONT: Otimizações do sistema, possibilitando maior controle e gestão das realizações e previsões de desembolso dos contratos de custeio vigentes.
- Sistema de Gestão de Contratos - SGC: Otimizações do sistema, possibilitando melhoria do processo organizacional correspondente e o gerenciamento dos contratos de despesas e investimentos.
- Sistema Histórico de Aquisições - HISAQ: Especificação e desenvolvimento do sistema, permitindo ao demandante monitorar as etapas das contratações em andamento, desde a demanda inicial até o registro automático dos contratos.
- Digitalização dos Contratos: Especificação e homologação do Sistema de Gerenciamento de Documentos - GEDIC que permite digitalizar todo o acervo de contratos de receita e de despesa do SERPRO, desde o ano de 1999, visando sua posterior disponibilização no Portal Corporativo do SERPRO, para todas as áreas envolvidas e demais empregados.
- Projeto Básico - PB: Customização e implantação de nova versão do sistema, otimizando o processo e permitindo sua utilização no sistema operacional LINUX.

4.7.1. Custos/Gastos com Contratações Obras, Bens e Serviços

No exercício 2004 os contratos celebrados pelo SERPRO para aquisição de Bens (móveis, utensílios, máquinas e equipamentos) representaram 17% do total, constituindo-se no segundo item da pauta de contratação.

Destacaram-se representando 81% das contratações, aquelas relativas a Serviços, conforme retratado no quadro a seguir:

MODALIDADE	CONTRATOS CELEBRADOS EM 2004								R\$ 1.000,00	
	BENS		SERVIÇOS		OBRA		MATERIAL			
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%		
Concorrência	420	1%	12.596	7%	-	0%	-	0%	13.018	0%
Confissão de Dívida			90	0%	-	0%	-	0%	90	0%
Convite	146	0%	645	0%	631	28%	19	1%	1.441	1%
Dispensa de Licitação	22	0%	14.747	9%	14	1%	-	0%	14.763	7%
Inadimplibilidade	8.762	25%	72.286	42%	-	0%	-	0%	81.038	36%
Pregão eletrônico	19.292	64%	68.943	40%	-	0%	1.642	84%	89.877	43%
Pregão Presencial	5.483	15%	708	0%	-	0%	72	4%	6.263	3%
Registro de Preços	999	3%	-	0%	-	0%	-	0%	999	0%
Tomada de Preços	316	1%	1.006	1%	1.604	71%	223	11%	3.148	1%
Total	35.430	100%	171.022	100%	2.249	100%	1.956	100%	210.657	100%
Participação		17%		81%		1%		1%		100%

Relatório de Gestão 2004

As modalidades Dispensa de Licitação e Inexigibilidade corresponderam a 45% do total das aquisições realizadas em 2004, com destaque nas contratações (51%) no segmento Serviço em razão das características comerciais do mercado de informática, principalmente de software e serviços afins.

4.7.2. Custos/Gastos com Convênios e Parcerias

O SERPRO não executou convênios em 2004.

4.7.3. Gestão dos Estoques

No exercício de 2004, foi gasto o valor de R\$ 3.579.586,78, na aquisição de materiais para ressuprimento dos almoxarifados das Regionais, bem como na aquisição dos materiais não estocáveis, para atendimento às Unidades.

Os materiais de almoxarifado de maior expressão nos gastos foram: Papel A-4, com R\$ 1.208.334,00, Papel Ofício Serrilhado, com R\$ 471.600,00, Fitas DAT e DLT, com R\$ 116.711,50 e Cartuchos para Impressoras Individuais, com R\$ 289.768,65.

Os almoxarifados das Regionais estiveram em plenas condições de armazenamento de todo o material estocável, não havendo perda de nenhuma unidade estocada.

4.7.4. Contratações Relativas a Serviços Administrativos

As reduções orçamentárias ocorridas nos últimos dois anos fizeram com que os contratos de prestação de serviços administrativos de natureza contínua, tais como vigilância, limpeza, manutenção predial, fossem reduzidos a níveis bastante baixos, prejudicando sensivelmente o desempenho e administração dos serviços de infra-estrutura predial. Em 2004, essa distorção foi parcialmente corrigida, além do que, foram incluídas nos novos contratos cláusulas sociais, tais como cesta básica e elevação do valor do vale transporte.

A tabela a seguir mostra a evolução do montante despendido com esses serviços.

Evolução das Despesas Administrativas

Ano	R\$ milhões
2001	32,50
2002	28,10
2003	29,90
2004	39,00

Relativamente à telefonia móvel, o SERPRO vem promovendo sucessivas negociações com seus fornecedores com o objetivo de reduzir as tarifas praticadas. A tabela a seguir aponta os descontos obtidos nos dois últimos anos.

Telefonia Móvel - Descontos

Concessionária	Desconto
TCO 2002	30,0%
TCO 2003	54,0%
Americel 2003	12,5%
Siemens Mai/2003	9,8%
Siemens Ago/2003	30,6%

Esses descontos decorrem da nova realidade do mercado de telefonia e do esforço negocial junto aos fornecedores.

Com relação a Telefonia Fixa, segue, abaixo, a economia gerada com a realização de novo

Relatório de Gestão 2004

processo licitatório, em nível nacional.

TELEFONIA FIXA COMUTADA - COMPARATIVO DE DESPESAS

Local	Valor mensal Estimado na Licitação (A)	Valor Mensal Obitido (B)	Diferença entre Estimado e Obitido (C=A-B)		Valor Médio Mensal Real (D)	Diferença entre Obitido e Real (E=B-D)		Diferença entre Estimado e Real (F=A-D)	%
			Valor	%		Valor	%		
BSA	72.000,00	22.140,00	49.860,00	69%	18.274,00	3.866,00	17%	53.726,00	75%
BLM	9.000,00	5.032,50	3.967,50	44%	1.076,00	3.956,50	79%	7.924,00	88%
FLA	9.000,00	4.644,00	4.356,00	48%	1.255,00	3.389,00	73%	7.745,00	86%
RCE	9.000,00	4.962,00	4.038,00	45%	1.108,00	3.854,00	78%	7.892,00	88%
SDR	9.000,00	6.259,50	2.740,50	30%	1.854,00	4.405,50	70%	7.146,00	79%
BHE	9.000,00	4.033,50	4.966,50	55%	1.178,00	2.855,50	71%	7.822,00	87%
RJO	45.000,00	19.875,00	25.125,00	56%	7.192,00	12.683,00	64%	37.808,00	84%
SPO	27.000,00	13.960,00	13.050,00	48%	2.721,00	11.229,00	80%	24.279,00	90%
CTA	9.000,00	3.816,66	5.183,34	58%	1.800,00	2.016,66	53%	7.200,00	80%
PAE	9.000,00	5.632,50	3.367,50	37%	722,00	4.910,50	87%	8.278,00	92%
TOTAL	207.000,00	90.345,66	116.654,34	56%	37.180,00	53.165,66	59%	169.820,00	82%

4.7.5 Obras em Andamento

Elencamos a seguir, as ações a serem implementadas em 2005, relativas a obras em andamento:

- desenvolvimento do módulo de Obras em Andamento no sistema de patrimônio (ADPAT);
- implantação dos procedimentos definidos na Norma GF/022 - Obras em Andamento;

[Assinatura]
HENRIQUE COSTA MAIA
Gabinete - Presidente

5.0 Medidas Adotadas Para Sanear Disfunções

5.1. Processos do Controle Parlamentar – Atuação do TCU.

5.1.1. Recomendações implementadas no exercício

UG	Documento/Data	Recomendação/Solicitação
DP	PROCESSO 001.753/2002-3. Relator: Min. Benjamin Zymler Contratos firmados entre o SERPRO e a PROLAN, em cumprimento a Decisão 1041-48/2000. Ofício de Comunicação e Determinação nº 532/2004, 2º SECEX, de 25/08/2004. O Secretário de Controle Externo encaminha ao Diretor-Presidente, para conhecimento e cumprimento, do subitem 9.4, cópia do Acórdão nº 1.404/2004, aprovado pelo TCU, Sessão da 2ª Câmara de 12/08/2004, Relação nº 67/2004, Ata 30/2004.	Acórdão 1.404/2004 – 2ª Câmara – TCU ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão da 2ª Câmara, ante as razões expostas pelo Relator, em: 9.4 - determinar ao Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO que: 9.4.1 - doravante, abstenha-se de realizar contratação verbal, tendo em vista que tal prática infringe o disposto no parágrafo único do art. 60 da Lei nº 8.666/93, e que adote maior rigor no planejamento de suas ações, visando à adoção de medidas necessárias ao adequado acompanhamento do prazo de vencimento dos contratos de prestação de serviços; 9.4.2 - doravante, adote as medidas necessárias para que os preços dos serviços a serem contratados de manutenção de novos equipamentos e softwares, enquanto perdurar a garantia do fabricante, sejam ponderados em função da garantia oferecida, excluindo-se dos preços os valores de peças, partes e mão-de-obra técnica contemplados na garantia correspondente; 9.4.3 - doravante, nas licitações de produtos e serviços de informática, cumpra o determinado na Decisão nº 811/2002 - Plenário, ponderadas as questões técnicas relativas à matéria; 9.4.4 - doravante, nas licitações na área de informática, observe as determinações expressas no Acórdão 1437/2004-Primeira Câmara, bem como no Acórdão 1521/2003- Plenário, ponderadas as circunstâncias atinentes a cada caso concreto. 9.5 - Encaminhar cópia da decisão que vier a ser adotada no presente feito, acompanhada do respectivo Relatório e Voto, à 5ª Câmara de Coordenação e Revisão - Patrimônio Público e Social do MPF, ante a constatação, nos presentes autos, de indícios de irregularidades atinentes à aquisição de bens de informática, que ensejarão a instauração da competente tomada de contas especial, para fins de apuração de responsabilidades e quantificação dos danos eventualmente causados ao Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, consonância à orientação expedida pela Secretaria-Geral de Controle Externo - SEGECEX, por intermédio do Memorando Circular nº 012-A/2003- Segececx. Em 17/09/2004, o DP deu o "cliente" no citado Ofício, devolvendo-o ao TCU. Em 13/09/2004, o Auditor Geral, mediante Memorando AUDIG/CD 030857/2004, enviou à SUPGA o citado Acórdão, solicitando providências quanto ao cumprimento do item 9.4. Em 20/09/2004, a SUPGA, mediante Memorando SUPGA/GAGEN 031804/2004, apresentou as ações empreendidas no aperfeiçoamento da gestão de aquisições e contratos. Mediante Ofício DP 032173/2004, de 23/09/2004, o Diretor-Presidente informou ao TCU, do atendimento à determinação do item 9.4 do Acórdão.

HENRIQUE COSTA FILHO
Dester - Presidente

Relatório de Gestão 2004

DP	<p>PROCESSO 005.134/2002-3 Min. Relator: Benjamin Zymier.</p> <p>Conformidade das despesas relativas ao "bug do milênio".</p> <p>Ofício de Comunicação / Determinação nº 406/2004, de 30/06/2004.</p> <p>O Secretário de Controle Externo encaminha, para conhecimento e cumprimento do Item 1 e seus subitens, cópia do Acórdão nº 682/2004, aprovado pelo TCU na Sessão Plenária de 11/06/2004, e solicita encaminhar aos Senhores: Wolney Mendes Martins, Herberth Zamith Junqueira Júnior, Ricardo Vilas Boas Teixeira de Carvalho, Ricardo Pupo Moreno, Carlos Luiz Moreira de Oliveira, Samuel Barros, Gilberto Klotz Vieira Filho, Iú Maracajá Brancalhão e a Sra. Ivana Cozac, os Ofícios nº 407/408/409/410/411/412/413/414 e 415, respectivamente.</p>	<p>ACÓRDÃO nº 682/2004 – TCU – Plenário – Ata nº 19/2004 – Relação nº 27/2004 – Gabinete do Ministro Benjamin Zymier.</p> <p>Item 1 – Ao SERPRO, a adoção, no âmbito da gestão da execução de contratos de prestação de serviços, das providências seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. estabeleça que nenhum serviço contratado seja realizado sem que haja expressa autorização em Ordem de Serviço devidamente assinada; 1.2. estabeleça que nenhuma Ordem de serviço seja assinada sem que haja amparo contratual para a prestação dos serviços, sob pena de responsabilização daqueles que assim o fizerem; 1.3. nos processos de acompanhamento da execução, arquive, em anexo às Notas Fiscais/Faturas de Serviços, as respectivas Ordens de Serviço autorizadas e Notas de Faturamento/Relatórios comprobatórios emitidas pela prestadora do serviço; 1.4. mantenha nos processos de acompanhamento da execução de contratos planilha atualizada e corrigida, contendo todos os pagamentos efetuados em virtude daquele contrato; 1.5. não efetue, em nenhuma hipótese, pagamentos de faturas sem que haja comprovação de que os serviços foram efetivamente prestados, mediante aceite dos responsáveis diretos em relatórios, notas de faturamento ou certificados emitidos pelos prestadores de serviço; 1.6. promova, por intermédio de sua Auditoria Interna, conferência em todos os serviços contratados pela entidade entre 1999 e 2001 (inclusive), tendo por escopo a conciliação entre Ordens de Serviços, Notas de Faturamento ou Relatórios de Execução de Serviços e Notas Fiscais, de modo a verificar se foram pagos serviços que não foram efetivamente prestados, a exemplo do verificado nesta auditoria. <p>Mediante Ofício AUDIG – 036720/2004, de 03/11/2004, o Auditor Geral informou ao Secretário de Controle Externo do TCU – 2º SECEX, as providências adotadas e em processo de adoção, visando atender às determinações contidas no Acórdão 682/2004, de 09/06/2004.</p> <p>Mediante Ofício AUDIG – 039820/2004, de 26/11/2004, o Auditor Geral informou do atendimento ao Item 1.6 do Acórdão, que irá iniciar a auditoria no início do ano de 2005.</p>
----	---	--

[Assinatura]
ROBERTO COSTA FILHO
Delegado - Presidente

Relatório de Gestão 2004

DP	<p>PROCESSO N° 006.337/2002-0 / Min. Relator: Benjamin Zymler.</p> <p>Orcamento nº 579 – SGS – TCU – Plenário, de 30/04/2004.</p> <p>A Secretaria do Plenário do TCU, encaminha ao Diretor-Presidente, para conhecimento e cumprimento das determinações do item 9.2, cópia do Acórdão nº 479/2004, bem como o Relatório e Voto que o fundamentaram.</p>	<p>ACÓRDÃO N° 479/2004 - Plenário - Sessão Ordinária de 28/04/2004.</p> <p>Item 9.2 – com fulcro no art. 43, inciso I da Lei 8.443/92, c/c o inciso II, do art. 250 do RI/TCU determinar ao SERPRO, com vistas a evitar que talus semelhantes ocorram em futura licitações, que:</p> <p>9.2.1 – nas futuras licitações, publique, com a devida antecedência, o aviso do edital de licitação em jornal diário de grande circulação no Estado, no município ou na região onde será prestado o serviço, conforme preceituas o art. 21, inciso III, da Lei 8.666/93, não sendo cabível a publicação no Diário Oficial do Estado como substituto do impositivo legal citado anteriormente (subitem 3.3.13);</p> <p>9.2.2 – nos novos processos que vierem a ser criados para o mesmo fim, abster-se de incluir no edital cláusula de desempenho baseada em número de consultores e de projetos sem critério lógico definido, e adote requisitos/quantitativos que guardem pertinência com o objeto licitado e com as áreas de situação do SERPRO (subitem 3.5.15);</p> <p>9.2.3 – que, nos casos em que se faça exigência da apresentação do certificado ISSO, mantenha questão de pontuação técnica, vinculado tão-somente à comprovação de validade do certificado do licitante, de modo a serem conferidos pontos apenas ao certificado em si, de forma global pelos serviços de informática prestados pela empresa, abstando-se de prever pontuação a atividades específicas;</p> <p>Memorando AUDIG – 015558/2004, de 17/06/2004, enviado ao SUPGA, o qual solicita adoção das determinações, caso ainda não estejam ocorrendo, e informar as providências adotadas.</p> <p>Mediante Nota Notes, A SUPGA informou que foi providenciada a inclusão dos itens 9.2.2 e 9.2.3 do Acórdão, na Norma GL 005.</p>
----	---	--

HEITOR COSTA FILHO
Diretor-Presidente

Relatório de Gestão 2004

	<p>ACÓRDÃO 485/2004 - 2ª Câmara - Sessão Ordinária de 01/04/2004:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9.1 - Acolher as alegações de defesa das Sras. Conceição de Maria Queiroz Soares e Tereza Cristina Cavalcante Gonçalves Passetto, excluindo-se da presente relação processual; 9.2 - Rejeitar as alegações de defesa dos Srs. João Torraca e João Rocha Rodrigues; 9.3 - Julgar as presentes contas irregulares e em débito solidário os Srs. João Torraca e João Rocha Rodrigues, condenando-os ao pagamento dos valores de R\$41.077,36 (quarenta e um mil, setenta e sete reais, trinta e seis centavos) e R\$4.600,68 (quatro mil, seiscentos reais, sessenta e seis centavos), de acordo com o art. 16, III, c, da Lei nº 8.443/93, fixando-lhes o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação, para que comprovem perante o TCU (art. 214,III, alínea "a" do RI/TCU) o recolhimento da dívida aos cofres do SERPRO, corrigida monetariamente e acrescida dos encargos legais, calculados os dois valores a partir de 11/02/2000, até a data do efetivo recolhimento, na forma prevista na legislação em vigor; 9.4 - Autorizar, desde logo, nos termos do art. 26, inciso II, da Lei nº 8.443/92, a cobrança judicial da dívida, caso não atenda a notificação; 9.5 - Remeter cópia da documentação pertinente ao Ministério Público da União, nos termos do art. 18, § 3º, da Lei nº 8.443/92; 9.6 - Recomendar à Auditoria Interna do SERPRO que, ao organizar processos, envide esforços para incluir todos os elementos necessários aos seu julgamento, apurando, se necessário, responsabilidades pela eventual ausência de documentos que comprometam a análise da matéria; 9.7 - Recomendar à Secretaria Federal de Controle Interno que avalie a conveniência e a oportunidade de proceder à auditoria na área de pessoal do SERPRO, encaminhando o relatório da auditoria a essa Corte, sem prejuízo da instauração tempestiva de TCE na constatação de fatos que requeiram essa providência. <p>Envio à COJUR mediante Memorando AUDIG/CD 011692/2004, de 14/04/2004.</p>
SUPGF	<p>ACÓRDÃO nº 1.721/2004 - TCU - 1ª Câmara, Relatório nº 67/2004, Ata nº 25/2004, Sessão Ordinária de 20/07/2004.</p> <p>Determina ao SERPRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - que adote as providências necessárias com vistas à retirada da inscrição do Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (CADIN), dos ex-empregados: Álvaro Valle, Júlio Augusto das Neves, Carlindo José do Nascimento Filho, Ertón Plimonta Bastos e Carmen Lúcia Pereira do Cabo, bem como, à baixa das inscrições de suas responsabilidades no SIAFI. <p>A AUDIG/CD mediante Memorando AUDIG/CD 027761/2004, de 19/08/2004, encaminhou à SUPGF, para cumprimento do Acórdão.</p> <p>A SUPGF, mediante despacho, atendeu a solicitação.</p>

Relatório de Gestão 2004

SUPGF	PROCESSOS Nº 005.905/2003-3, 005.907/2003-8, 005.908/2003-5, e 005.909/2003-2. Min. Relator Marcos Vinícius Rodrigues Vilça TCE - Tomada de Contas Especial - Eron Pimenta Bastos, Júlival Augusto das Neves, Carmem Lúcia Pereira do Cabo Notaroberto, e Álvaro Valle, respectivamente - Inclusão irregular - PDV. Ofício de Comunicação de Arquivamento nº 068/2004, de 22/01/2004 - SECEX/RJ - 1º DT. Ofício nº 3165 - DPTCE/DPSFC/CGU- PR de 12/02/2004, o Coordenador- Geral de Auditoria Especial comunicou ao SERPRO o julgamento da TCE e determina baixa de lançamentos contábeis.	<p>A Secretaria de Comunicações Processuais da SECEX/RJ, comunica que o TCU em Sessão Ordinária de 11/11/2003, 1ª Câmara - Relação nº 69/2003, Ata nº 41/2003, determinou o arquivamento, sem julgamento de mérito, em face da ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular,</p> <p>A SUPGF providenciou a baixa, na contabilidade e retirada do registro no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - CADIN</p>
DP	PROCESSO Nº 017.652/2002-1 Min. Relator: Benjamin Zymler TCE - Tomada de Contas Especial - Newton Ramalho de Almeida Rodrigues Ofício nº 018 - SGS - TCU - 2ª Câmara, de 12/02/2004. O Subsecretário da 2ª Câmara do TCU, encaminha ao Diretor-Presidente, para conhecimento e cumprimento da determinação do item 9.2, cópia do Acórdão nº 131/2004, bem como o Relatório e Voto que o fundamentaram.	<p>ACÓRDÃO nº 131/2004 - 2ª Câmara, DOU 18/02/2004.</p> <p>Item 9.1 - com fundamento no disposto nos arts. 1º, inciso I, 16, inciso II, 18 e 23, inciso II, da Lei nº 8.443/92, julgar as presentes contas regulares com ressalva, dando-se quitação ao Sr. Newton Ramalho de Almeida Rodrigues;</p> <p>Item 9.2 - determinar ao SERPRO fiel observância dos dispositivos que regem o Programa de Desligamento Voluntário.</p>
DP	PROCESSO 010.683/2003-4 Min. Relator: Guilherme Palmeira Ofício nº 2.821-SGS-TCU, de 10/12/2003. A Secretaria do Plenário do TCU, encaminha, para conhecimento e adoção das determinações indicadas, cópia do Acórdão nº 1.919/2003, aprovado pelo TCU na Sessão Ordinária do Plenário de 10/12/2003 e os respectivos Relatório e Voto que o fundamentam. Trata-se do levantamento de auditoria com o objetivo de conhecer a metodologia de apuração do resultado primário da União, publicadas mensalmente pela Secretaria do Tesouro Nacional - STN em seu boletim denominado "Resultado do Tesouro". Recomendações ao INSS, STN e SERPRO.	<p>Acórdão nº 1.919 - TCU - Plenário, Ata nº 49/2003, Sessão: 10/12/2003 - Extraordinária.</p> <p>Item 9.3. Recomendar ao SERPRO e à Secretaria do Tesouro Nacional que evidenciem esforços no sentido de evitar os erros e problemas citados no item 126 do Relatório, com o intuito de promover a identificação segura de todas as receitas e despesas que direta e indiretamente têm impacto na apuração do resultado primário do setor público.</p> <p>O Diretor-Presidente, mediante Ofício DP - 004716/2004, de 11/02/2004, informou que todas as ações a serem tomadas por esta Empresa Pública, devem ser demandadas pela STN que é o órgão gestor do Sistema SIAFI, uma vez que o SERPRO, como prestador de serviços, tem responsabilidades contratuais que o impede de tomar a iniciativa de realizar qualquer modificação no SIAFI, sem a devida autorização daquele órgão gestor.</p>

Relatório de Gestão 2004

<p>DP</p> <p>PROCESSO 002.290/2004-0 Min. Relator: Relator Augusto Sherman Cavalcanti</p> <p>Ofício de Comunicação nº 123/2004, de 02/03/2004, 2º SECEX.</p> <p>O Secretário de Controle Externo do Tribunal de Contas da União encaminha ao Diretor Presidente do SERPRO, para conhecimento e cumprimento do Despacho exarado pelo Min. Relator Augusto Sherman Cavalcanti.</p> <p>Trata-se de Representação com pedido de medida cautelar encaminhada pelo Sindicato das Empresas de Serviços de Informática do Distrito Federal – Sindsei/DF, contra a contratação direta do SERPRO pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, para prestação de serviços técnicos especializados na área de informática e pelo Sindicato dos Servidores Públicos Federais no Distrito Federal – Sindsep/DF, que trata da contratação, pelo SERPRO, de empresas privadas, sem licitação, parte dos serviços para os quais fora contratado pelo MP (Extracto de Dispensa de Licitação nº 2/2004, publicado no DOU em 19/02/2004 – Empresa License Company Informática Ltda).</p> <p>Ofício de Comunicação com Prazo nº 128/2004, de 03/03/2004 – da 2º SECEX.</p> <p>Secretário de Controle Externo do TCU, encaminha ao Diretor-Presidente, para conhecimento, cópia dos Despachos exarados pelo Min. Relator Augusto Sherman Cavalcanti, que trata da contratação direta do SERPRO pelo Min. Do Planejamento, Orçamento e Gestão, bem como da comunicação feita ao Plenário, de 03/03/2004.</p> <p>Ofício de comunicação com prazo, nº 138/2004, de 08/03/2004, 2º SECEX.</p> <p>O Secretário de Controle Externo do TCU encaminha ao Diretor-Presidente, para conhecimento, cópia do despacho do Min. Relator Augusto Sherman Cavalcanti, que trata da contratação direta do SERPRO pelo Min. Planejamento, Orçamento e Gestão, datado de 05/03/2004.</p>	<p>DESPACHO</p> <p>Determino, cautelarmente, ao Diretor-Presidente do SERPRO que se abstenha de subcontratar empresas privadas para prestação de serviços relacionados ao contrato firmado entre o MP e o SERPRO com base no extracto de dispensa de licitação nº 2/2004, publicado no DOU de 19/2/2004, ou, já existindo tais contratos, suspenda imediatamente sua execução, até que o Tribunal delibere a respeito.</p> <p>A COJUR interpôs AGRAVO em 03/03/2004, em razão da medida cautelar em comento.</p> <p>DESPACHO</p> <p>"Em aditamento ao despacho de 01/03/2004, e com fulcro no § 3º do art. 276 do Regimento Interno, fixo o prazo de 5 (cinco) dias para que o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, a empresa License Company Informática Ltda e outras empresas eventualmente contratadas pelo SERPRO para atender ao contrato celebrado com o MP apresentem, se assim entenderem, suas alegações sobre as questões tratadas no despacho acima mencionado". (Augusto Sherman Cavalcanti - Ministro Substituto)</p> <p>Em 09/03/2004, a COJUR apresentou alegações de defesa, face ao que se discute no processo em comento.</p> <p>DESPACHO</p> <p>"Assim, manifesto-me no mérito dos agravos interpostos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e pelo Serviço Federal de Processamento de Dados para dar-lhes provimento e, com fulcro no art. 289, § 1º, do Regimento Interno, reformar o Despacho proferido em 1º/03/2004, revogando a medida cautelar nele adotada".</p>
---	--

Relatório de Gestão 2004

DP PROCESSO 007.547/2004-9 Min. Relator: Marcos Vinícius Vilaça Monitoramento das Determinações Processo nº 004.956/1998-2 CEF/FGTS Ofício de Comunicação/ diligência nº 362/2004, de 31/05/2004. O Secretário de Controle Externo solicita ao Diretor Presidente as providências adotadas e os eventuais resultados alcançados em decorrência do cumprimento das determinações exaradas no Acórdão 743/2003 - Plenário. Trata-se da Prestação de Contas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, referente ao exercício de 1997 - CEF.	<p>Relatório nº 10/2003 - Ata nº 24/2003 - Sessão Plenária de 25/06/2003.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Julgar regulares com ressalvas as referidas contas, dando-se quitação aos responsáveis. <p>Determinar ao SERPRO que disponibilize as DRTs, se ainda não o fez, perfil específico de consulta para os códigos 0289 e 2877, pelos quais aqueles órgãos poderão verificar o efetivo pagamento de multas recolhidas ao FGTS, conforme já autorizado em despacho de 01/09/1996, exarado na Nota DIRAR/COSAR nº 175.</p> <p>Mediante Ofício DP - 020675/2004, de 23/06/2004, o Diretor Presidente informa que o cumprimento dessa determinação já foi informado ao TCU, mediante Ofício DP 023482/2003, de 18/06/2003.</p>
SUPGL PROCESSO N° 013.966/2003-0 Prestação de Contas de 2002. Min. Relator: Marcos Vinícius Vilaça Ofício de Comunicação / Diligência nº 362/2004, de 17/06/2004 - 2º SECEX. O Secretário de Controle Externo solicita ao Diretor Presidente, esclarecimentos sobre a contratação para execução de obras/reforma, das empresas de serviços SUBLIME SERVIÇOS GERAIS LTDA, DAM ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA e POLO ENGENHARIA LTDA, citadas no Relatório de Auditoria de Gestão nº 117473 - SFC.	<p>Solicita informar, no prazo de 15 dias, os seguintes aspectos abaixo elencados:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) descrição completa e detalhada do objeto executado por cada empresa; b) embasamento legal para a execução do objeto; c) forma por que foram remuneradas, especialmente, se houve pagamento extra pela obra/reforma; e d) resultado da sindicância citada no Item 4.2.1.1 do mesmo Relatório de Auditoria, anexando cópia completa dos autos. <p>O Diretor-Superintendente solicitou prorrogação do prazo por mais quinze dias, para melhor detalhar os questionamentos feitos pelo TCU, mediante Ofício DS - 022436/2004, de 07/07/2004.</p> <p>Mediante Ofício de Comunicação nº 428/2004, de 09/07/2004, o Secretário de Controle Externo em substituição, autorizou a prorrogação do prazo para atendimento do Ofício 362/2004 - 2º SECEX.</p> <p>Mediante Ofício DP - 23868/2004, de 19/07/2004, o Diretor Presidente encaminhou as informações solicitadas.</p>

HENRIQUE COSTA PACHECO
Diretor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

<p>DP PROCESSO N° 004.809/2004-6 Min. Revisor: Marcos Vítorino Vieira</p> <p>Ofício de Comunicação-Diligência nº 425, de 07/07/2004, 2º SECEX.</p> <p>O Secretário de Controle Externo solicita ao Diretor-Presidente, informações/documents essenciais ao saneamento do processo em referência, que trata de representação originária da Vara do Trabalho de Tupã (SP).</p> <p>Ofício de Comunicação e Determinação nº 743/2004, de 28/10/2004 - 2º SECEX.</p> <p>O Secretário de Controle Externo comunica ao Diretor-Presidente que, considerando Acórdão nº 2.583/2004, aprovado em sessão da 1ª Câmara de 19/10/2004, ao apreciar o processo que trata da Representação originária da Vara do Trabalho de Tupã/SP, na qual a Juíza do Trabalho, Sra. Mônica Alex, encaminhou ao TCU cópia da sentença exarada do Processo nº 549/2001-3, em que se aprovou reclamação trabalhista ajuizada em face do SERPRO e da União Federal, para análise de eventuais irregularidades na prestação de serviços de trabalhadores do SERPRO nas dependências da Receita Federal, o Diretor-Presidente, mediante Ofício DP 021358/2004, de 09/09/2004, enviou as informações solicitadas.</p> <p>Acórdão 2.583/2004 – Primeira Câmara – TCU</p> <p>Determinar:</p> <p>1 - Ao SERPRO que disponibilize sempre nas unidades da Receita Federal, onde seus trabalhadores prestam serviços, um preposto que receberá orientações da contratante e assim coordenar a equipe da prestadora, evitando ligação hierárquica de seus funcionários diretamente aos agentes da Receita e mantendo o empregado operante na atividade para a qual foi contratado o serviço;</p> <p>2 - À Secretaria da Receita Federal que:</p> <p>2.1 - Colha toda e qualquer forma de procedimento que possa caracterizar a subordinação direta de trabalhadores terceirizados e gestores do órgão, exigindo a presença de prepostos das contratadas em todas suas dependências, onde haja presença de empregados do SERPRO, em todo o tempo de expedição de prestação desses serviços e implantando mecanismos na relação entre o empregado da empresa terceirizada e a Receita Federal de forma a não se configurar a pessoalidade e subordinação direta.</p> <p>Mediante Memorando AUDIG/CD nº 042003/2004, de 14/12/2004, foi encaminhado à SUPGP, para adoção ou não de justificativas quanto a determinação proferida pelo TCU.</p> <p>O Diretor Presidente recebeu o Ofício nº 2367/2004/Gabin-SRF, de 07/12/2004, do Chefe de Gabinete do Secretário da Receita Federal, que encaminhou cópia do Recurso interposto pela SRF, referente ao Acórdão 2.583/2004.</p> <p>O Diretor Superintendente, em 21/12/2004, introgó o Recurso junto ao TCU, referente ao citado Acórdão, e exemplar da SRF.</p>	<p>Solicita, no prazo de 15 dias, as informações/documents a seguir:</p> <p>a) descrição dos fatos que envolveram a reclamação trabalhista nº 549/2001-3, ajuizada por Erineu Antônio Cazadze na Vara do Trabalho de Tupã (SP);</p> <p>b) cópia do procedimento administrativo que culminou com a demissão do autor por justa causa;</p> <p>c) a data/baixa da contratação do referido empregado e as condições em que ocorreu;</p> <p>d) esclarecimentos sobre os serviços prestados por trabalhadores do SERPRO nas dependências da Receita Federal, de que trata a ação trabalhista, especificando os serviços efetivamente realizados e juntando cópia dos contratos que dão suporte à prestação dos serviços;</p> <p>e) esclarecimentos sobre a afirmação do autor de que efetuava trabalhos internos (la instruções, expediu certidões, digava declarações, cuidava do arquivo e a recebia malote), arredia ao público (trava dúvida sobre imposto de renda, faz cálculos, dava orientações, etc.);</p> <p>f) quaisquer outras informações que sejam julgadas convenientes ao esclarecimento da questão relativa à análise de eventuais irregularidades na prestação de serviços de trabalhadores do SERPRO nas dependências da Receita Federal, conforme expresso na sentença.</p> <p>Mediante Ofício DS - 024953/2004, de 28/07/2004, o Diretor Superintendente solicitou prorrogação do prazo por mais 15 dias.</p> <p>Mediante Ofício de Comunicação de Prorrogação de Prazo nº 475/2004, de 02/08/2004, o Secretário de Controle Externo em substituição, autorizou a prorrogação do prazo para atendimento do Ofício 425/2004 – 2º SECEX.</p> <p>O Diretor-Presidente, mediante Ofício DP 021358/2004, de 09/09/2004, enviou as informações solicitadas.</p> <p>Acórdão 2.583/2004 – Primeira Câmara – TCU</p> <p>Determinar:</p> <p>1 - Ao SERPRO que disponibilize sempre nas unidades da Receita Federal, onde seus trabalhadores prestam serviços, um preposto que receberá orientações da contratante e assim coordenar a equipe da prestadora, evitando ligação hierárquica de seus funcionários diretamente aos agentes da Receita e mantendo o empregado operante na atividade para a qual foi contratado o serviço;</p> <p>2 - À Secretaria da Receita Federal que:</p> <p>2.1 - Colha toda e qualquer forma de procedimento que possa caracterizar a subordinação direta de trabalhadores terceirizados e gestores do órgão, exigindo a presença de prepostos das contratadas em todas suas dependências, onde haja presença de empregados do SERPRO, em todo o tempo de expedição de prestação desses serviços e implantando mecanismos na relação entre o empregado da empresa terceirizada e a Receita Federal de forma a não se configurar a pessoalidade e subordinação direta.</p> <p>Mediante Memorando AUDIG/CD nº 042003/2004, de 14/12/2004, foi encaminhado à SUPGP, para adoção ou não de justificativas quanto a determinação proferida pelo TCU.</p> <p>O Diretor Presidente recebeu o Ofício nº 2367/2004/Gabin-SRF, de 07/12/2004, do Chefe de Gabinete do Secretário da Receita Federal, que encaminhou cópia do Recurso interposto pela SRF, referente ao Acórdão 2.583/2004.</p> <p>O Diretor Superintendente, em 21/12/2004, introgó o Recurso junto ao TCU, referente ao citado Acórdão, e exemplar da SRF.</p>
--	--

5.1.2. Recomendações não implementadas no exercício

Não há.

[Assinatura]
MARCELO COOPER
Diretor - Presidente

5.2. Processos dos Controles Internos – Atuação da CGU/SFC

5.2.1. Recomendações implementadas no exercício

UG	Documento/Data	Recomendação/Solicitação
DP	Ofício nº 30184/2004/CGU-PR, de 26/11/2004. O Corregedor-Substituto, Sr. Marcelo Neves da Rocha, mediante ofício em epígrafe, solicita ao Diretor-Presidente, informações acerca da apuração procedida pelo SERPRO (processo nº 19863.999975/2001-58), e das eventuais providências adotadas.	Solicita informação acerca da apuração procedida pelo SERPRO no processo 19863.999975/2001-58 e eventuais providências adotadas. Foi enviado à CGU-PR as informações solicitadas, mediante Ofício DS-040689/2004, de 09/12/2004.
DP	Ofício nº 516/DATEM/DA/SFC/CGU-PR, de 13/01/2004 O Secretário Federal de Controle Interno Substituto, o Sr. Clérônio Rosas Azevedo, solicita ao Diretor Presidente, a indicação de dois servidores para comporem, no período determinado, a equipe que fará auditoria nas contas do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.	Indicação de dois servidores para comporem, no período determinado, a equipe que fará auditoria nas contas do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Mediante Ofício DP 006454/2004, de 02/03/2004, indicou o empregado da Auditoria Geral – AUDIG, Ricardo Augusto Ribeiro dos Santos.
DP	Ofício nº 5314 – DE/SFC/CGU/PR, de 12/03/2004. O Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica, solicitou ao Diretor-Presidente, encaminhar o processo nº 12014.000063/2003-47, relativo ao Pregão nº 12/2003 e contratação nº 35692/2003, firmado com a empresa TENOCOOP.	Solicitação do processo nº 12014.000063/2003-47, relativo ao Pregão nº 12/2003 e contratação nº 35692/2003, firmado com a empresa TENOCOOP. Solicitação atendida mediante Ofício DP – 009244/2004, de 24/03/2004.

HEMIRONE COSTARINI
DirInt - Pautante

Relatório de Gestão 2004

Ofício nº 12088/DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 27/05/2004.

O Diretor da Auditoria de Programas da Área Econômica, encaminha ao Diretor Presidente, cópia do Parecer do Dirigente de Controle Interno e Certificado de Auditoria, cuja opinião foi pela REGULARIDADE COM RESSALVA da gestão, consubstanciado no Relatório de Auditoria de Gestão, cujas justificativas e/ou esclarecimentos sobre os pontos relevantes registrados no Relatório, deverão ser encaminhados, formalmente, à Secretaria, até o dia 30/06/2004, conforme modelo de Plano de Providências em anexo.

Ofício nº 29.812/DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 19/11/2004.

O Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica, encaminha ao Diretor Presidente, cópia da Nota Técnica nº 1.626, de 19/12/2004, que trata da análise das justificativas apresentadas pelo SERPRO.

RESSALVAS:

Item 4.1.1.1 – Inexecução do objeto do contrato firmado entre o SERPRO e a ITECON – Instituto Técnico de Consultoria e Auditoria.

RECOMENDAÇÃO:

Considerando que as modificações propostas resultarão em alteração do objeto do contrato, portanto, em desconformidade com o que prevê a Lei nº 8.666/93, recomendamos ao SERPRO a adoção de providências visando o cumprimento do mesmo, desde o início da contratação.

Doravante, a Empresa deverá atentar em suas licitações para formulação precisa do objeto do contrato, sob pena de frustrar o certame licitatório.

Foi encaminhado a recomendação à AUDIG, mediante Memorando DP 017542/2004, de 31/05/2004.

Mediante Ofício DP – 021085/2004, de 28/06/2004, foi enviado à SFC, as justificativas e ou providências adotadas, inseridos no Plano de Providência e seus anexos.

Nota Técnica 1626, da SFC.
-> Manutenção da Ressalva.

HENRIQUE COSTA LEITE
Direr - Presidente

Relatório de Gestão 2004

SUNAF Item 4.2.1.2 – Débito de clientes com o SERPRO decorrente de divergência de atendimento.	RECOMENDAÇÃO: Recomendamos ao SERPRO que aperfeiçoe seus mecanismos de controles internos relacionados ao faturamento dos serviços prestados, com vistas a evitar a ocorrência de divergência de entendimento com clientes. Foi encaminhado a recomendação à SUNAF, mediante Memorando DP 017538/2004, de 31/05/2004. Nota Técnica 1628, da SFC. >Necessária realização de acompanhamento por parte da Auditoria Interna, dos resultados alcançados em razão da aplicação dos procedimentos adotados pela SUNAF.
COJUR Item 4.2.1.4 – Vacância do cargo de Auditor Geral sem a indicação do titular e sem a previsão institucional do interino.	RECOMENDAÇÃO: Recomendamos ao SERPRO que encaminhe a esta a esta Secretaria cópia do Estatuto contendo as alterações propostas. Foi encaminhado a recomendação à COJUR, mediante Memorando DP 017530/2004, de 31/05/2004. Nota Técnica 1626, da SFC. >Encaminhar à SFC, cópia do Estatuto contendo as alterações propostas. Recomendação atendida, mediante envio à SFC, Ofício AUDIG/CD 005069, de 22/02/2005, da cópia do Decreto nº 5.333/2005, de 06/01/2005, publicado no D.O.U. em 07/01/2005.

MENIRIO COSTABILE
Dezor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

SUPGL	Item 7.1.1.1 – Falhas formais nas prestações de contas de créditos rotativos devido à inobservância dos normativos e fragilidades nos controles internos administrativos.	<p>RECOMENDAÇÃO: Recomendamos ao SERPRO que:</p> <p>I) padronize o controle de movimentação dos veículos da Empresa para a Sede e todas as Regionais, incluindo na norma que rege o assunto um modelo único de BDV;</p> <p>II) promova a designação de responsável pelo controle da utilização de veículos para cada Regional da Empresa;</p> <p>III) oriente os motoristas para o preenchimento de todos os campos do BDV;</p> <p>IV) que toda e qualquer informação prestada pelo SERPRO aos Órgãos de Controle Interno e Externo sejam consistentes e completas;</p> <p>V) que seja incluída na Norma que trata do Crédito Rotativo a obrigatoriedade de identificação do veículo (placa) na própria nota fiscal de aquisição de combustível ou qualquer outra nota relacionada com o mesmo, como por exemplo, manutenção e conserto. Ressalte-se que a inclusão deverá ocorrer no momento de expedição da nota;</p> <p>VI) em relação aos assuntos "Aquisição de Fitas de Vídeo" e "Despesas com lavagem de toalhas", recomendamos ao SERPRO que mantenha essa Secretaria informada sobre a realização das mencionadas licitações.</p> <p>Foi encaminhado a recomendação à SUPGL, mediante Memorando DP 017533/2004, de 31/05/2004.</p> <p>Nota Técnica 1626, da SFC. > Justificativas elidem as constatações apontadas – consideramos atendidas as recomendações.</p> <p style="text-align: right;">Nelson Júlio Góes</p>
-------	---	--

HENRIQUE COSTA FILHO
DirInt - Presidente

Relatório de Gestão 2004

AUDIG	Item 7.3.1.1 – Incidência de encargos monetários por atraso nos recolhimentos de impostos e Contribuições, multas contratuais, de trânsito e outros.	<p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Recomendamos à Auditoria Interna que promova o levantamento de todos os encargos monetários (multas e juros) pagos pela Empresa no exercício de 2003, distinguindo-se os casos que caracterizem omissão injustificada dos gestores, identificando-se os responsáveis, quando couber, consoante o item 17 da Decisão 40/92 – Plenário – Ata 08/92, do Tribunal de Contas da União.</p> <p>Recomendamos, ainda, a implementação de melhorias nos controles internos dos setores envolvidos nesses recolhimentos, evitando-se, inclusive, divergência entre os valores informados e os registrados no SIAFI.</p> <p>Foi encaminhado a recomendação à AUDIG, mediante Memorando DP 017542/2004, de 31/05/2004.</p> <p>Foi encaminhado a recomendação à SUPGF, mediante Memorando DP 017536/2004, de 31/05/2004.</p> <p>Nota Técnica 1626 – SFC</p> <p>> Manutenção da Reserva até que conheçamos os resultados apurados pela Auditoria Interna e as conclusões sobre o levantamento, análise, avaliação e diagnóstico de todo o ambiente de controle interno da área de Gestão Financeira da Empresa.</p>
SUPGL	Item 8.1.1.5 – Inobediente das determinações constantes nos normativos internos em relação à adoção de providências sobre desaparecimento de bens patrimoniais.	<p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Recomendamos ao SERPRO que:</p> <p>a) instaure Processo de Tomada de Contas Especial, nos termos da IN/TCU nº 35, de 23/8/2000, tendo em vista que se encontram exauridas as medidas cabíveis no âmbito administrativo interno;</p> <p>b) observar o seu cumprimento das determinações constantes nos normativos internos da Empresa, evitando-se a reincidência de desfunções dessa natureza;</p> <p>c) estude a viabilidade de instituir grupos de trabalho para apuração dos bens não localizados pelas comissões de inventário, atuando preliminarmente à instauração de comissões de sindicância;</p> <p>e) por fim, adote medidas eficazes de controle dos bens patrimoniais, em especial quanto aos de valores de aquisição mais relevantes como os notebooks.</p> <p>Nota Técnica 1626 - SFC</p> <p>> Consideraremos atendidas as recomendações, letras "b", "c" e "d".</p> <p>> Letra "e" – mantida a recomendação, ressaltando que, quando não for possível à comissão de sindicância ou de inquérito evidenciar a autoria do ato, a responsabilidade é do agente detentor da cargo do bem desaparecido e a instauração da competente tomada de contas especial deverá ser contra esse empregado.</p>

HISTÓRICO CONTROLE
Deter - Prezado

Relatório de Gestão 2004

SUPGP	Item 9.1.2.1 – Ausência de número da apólice de seguro contra acidentes pessoais no Termo de Compromisso e ausência de limite para duração do estágio e para o quantitativo de estagiários.	<p>RECOMENDAÇÃO:</p> <p>Com o objetivo de resguardar a Empresa de possíveis ações trabalhistas, recomendamos ao SERPRO que inclua em seus normativos limite para duração do estágio, independente do tempo de duração do curso do estudante-estagiário. Inclua, também, previsão de limite para o quantitativo de estagiários, estabelecendo percentual em relação ao número de empregados do SERPRO.</p> <p>Recomendamos, ainda, que o SERPRO inclua o número da apólice de seguros contra acidentes pessoais no Termo de Compromisso, fornecendo a cada estagiário o Certificado Individual de Seguro.</p> <p>Foi encaminhado a recomendação à SUPGP, mediante Memorando DP 017534/2004, de 31/05/2004.</p> <p>Nota Técnica 1626, da SFC. > As justificativas elidem as constatações, razão pela qual consideramos atendidas as recomendações feitas.</p> <p style="text-align: right;"><i>[Assinatura]</i></p>
-------	---	---

HEINRICH COSTA FILHO
Diretor - Presidente

Relatório de Gestão 2004

COJUR	Item 9.2.1.1 – Incorporação indevida de hora-extra desde 1988.	RECOMENDAÇÃO: Recomendamos ao SERPRO que: a) submeta o Parecer COJUR nº 2003/1314 à Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, conforme prevê o Parecer AGU GQ 4694, pois somente aquela Unidade pode se manifestar sobre assuntos de pessoal, por ser o órgão Central do SIPEC, de acordo com o Decreto nº 67.326, de 5/10/1970; b) promova o levantamento e atualização do montante pago até o momento ao empregado Dilemundo Alves Corrêa Filho a título de horas extras incorporadas; c) cesse o pagamento em razão da nulidade do ato; d) promova o atendimento da recomendação efetuada pelo Grupo de Trabalho quanto à reorganização dos documentos guardados na Empresa contratada. e) reveja a imputação de responsabilidade objeto da sindicância, haja vista a inexistência do processo e falhas na concessão do pagamento; e f) encaminhe a esta Secretaria informações sobre o deslinde da questão. Foi encaminhado a recomendação à COJUR, mediante Memorando DP 017530/2004, de 31/05/2004. Foi encaminhado a recomendação à SUPGP, mediante Memorando DP 017534/2004, de 31/05/2004. Nota Técnica 1626, da SFC >O assunto foi submetido à Assessoria Jurídica dessa Controladoria-Geral da União para que receba interpretação jurídica institucional, dada a sua especificidade e em decorrência das controvérsias suscitada pela Empresa, com o consequente não acatamento da recomendação relacionadas aos itens "a", "b" e "c". > A manifestação da Assessoria Jurídica será encaminhada posteriormente ao TCU para juntada ao processo de Prestação de Contas Anual, exercício 2003.
-------	--	---

MINISTÉRIO DA Fazenda
Gabinete - Presidente

Relatório de Gestão 2004

SUPGL	Item 10.1.1.2 – Descumprimento de dispositivos da Lei nº 8.666/93.	RECOMENDAÇÃO: Recomendamos ao SERPRO que: a) disponha em seus normativos a exigência da designação formal do fiscal do contrato, conforme determina o art. 67 da Lei nº 8.666/93; b) inclua nos processos documentos que evidenciem a liquidação da despesa conforme determinam os artigos 62 e 63 da Lei nº 4.320/64; c) considere a alternativa de inclusão de cláusula referente a prestação da garantia pela empresa contratada, conforme descrito no artigo 56 da Lei nº 8.666/93, em contratos que envolvam a prestação de serviços de forma continuada, e que tenham o risco de futuras reescritas por descumprimento de suas cláusulas. Foi encaminhado a recomendação a SUPGL, mediante Memorando DP 017533/2004, de 31/05/2004. Nota Técnica 1626 – SFC As providências apresentadas elidem as constatações apontadas pela auditoria, razão pela qual consideramos atendidas as recomendações feitas no item 10.1.1.2 do Relatório de Auditoria.
COJUR	10.1.1.3 – Realização de despesa ilegal pela aquisição de automóvel de luxo.	RECOMENDAÇÃO: Recomendamos que o SERPRO efetue consulta ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Órgão normalizador do Poder Executivo Federal – quanto à desdestinação do automóvel, sem prejuízo da apuração de responsabilidade de quem deu causa ao ato, dada a ilegalidade da aquisição. Foi encaminhado a recomendação à COJUR, mediante Memorando DP 017530/2004, de 31/05/2004. Nota Técnica 1626 – SFC >Tornamos sem efeito a recomendação contida no item 10.1.1.3 para no lugar recomendar à Empresa que observe, em próximas aquisições de veículos, o disposto na Lei nº 1.081/60, bem como as demais determinações legais aplicáveis à espécie.
UAE	Ofício nº 19091/2004-DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 09/06/2004. O Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica encaminha ao Diretor Presidente para conhecimento e providências, o Relatório de Auditoria Especial nº. 147726, realizada no período de 17/06 a 09/07/2004, referente aos exames sobre custos e terceirização.	RECOMENDAÇÃO: ITEM 4.1.1.4. Cientificar, formalmente, à Secretaria Federal de Controle Interno, tão logo sejam concluídos os trabalhos de formulação dos preços unitários dos insumos, que serão praticados a partir do exercício de 2005, os quais se encontram em fase de desenvolvimento. Mediante Ofício DP – 038585/2004, de 18/11/2004, o Diretor-Presidente informou que a Tabela de Preços de Insumos para o citado exercício foi examinada e aprovada pela Diretoria do SERPRO em sua reunião nº 0043/2004 de 13/10/2004 e pelo Conselho Diretor na reunião nº 11, de 10/11/2004.

Relatório de Gestão 2004

DP	Ofício nº 19730/DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 13/08/2004.	O Diretor-Presidente, mediante Ofício 027389/2004, de 17/08/2004, enviou os documentos solicitados.
	O Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica, solicita ao Diretor Presidente, cópia dos relatórios de auditoria realizadas junto ao SERPROS, a partir do exercício de 2003, no prazo de 5 dias úteis.	Ofício AUDIG/CD 028135/2004, de 23/08/2004, em complementação ao Ofício DP 027389/2004, de 17/08/2004, envia o relatório SERPROS referente ao ano 2002.
DP	Ofício nº 21.209/DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 24/08/2004.	Encaminhar o processo referente a contratação por inexigibilidade da empresa CONSIST, objeto das Notas de Empenho nº 2003NE001587, 2003NE000071 e 2003NE000056, no prazo de cinco dias úteis.
	O Diretor de Auditoria de Programas da Área Econômica solicita ao Diretor Presidente, encaminhar o processo referente a contratação por inexigibilidade da empresa CONSIST, objeto das Notas de Empenho nº 2003NE001587, 2003NE000071 e 2003NE000056, no prazo de cinco dias úteis.	O Diretor-Presidente atendeu a solicitação mediante Ofício DP - 029228/2004, de 31/08/2004.
DP	Ofício nº 32.278/DEFAZ/DE/SFC/CGU-PR, de 10/11/112/2004.	Conforme item III do citado Relatório, a equipe de auditoria concluiu que, em face dos exames realizados nas Áreas de Controles da Gestão, Operacional, Organizacional, Recursos Humanos e Suprimento de Bens/Serviços, constataram que os atos e fatos praticados, referentes ao período analisado, não comprometeram a gestão da entidade.
DP	Ofício nº 34.085 de 29/12/2004, o qual solicita cópia integral do processo administrativo nº 12014.000228/2002-06, referente ao Projeto SIAFI XXI.	Solicitou processo administrativo nº 12014.000228/2002-06, referente ao Projeto SIAFI XXI. Atendido por meio do Ofício AUDIG-CD 044246 de 31/12/2004.

5.2.2. Recomendações não implementadas no exercício

Não há

HENRIQUE COSTA LE
Diretor - Presidente

6.0 Transferências e Recebimentos de Recursos – Convênios e Parcerias

Não houve ocorrência no período.


HENRIQUE COSTABILE
Diretor - Presidente

7.0 Controle da Entidade de Previdência Privada Patrocinada.

7.1 Identificação

SERPROs Fundo Multipatrocinado - CNPJ = 297.389.520.001.99

7.2 Demonstrativos Anuais.

7.2.1 Folha de Pagamento dos Participantes

FOLHA ANUAL DOS PARTICIPANTES

PLANO	VALOR
PSI	94.255.387,95
PSII	131.406.294,32
TOTAL	225.661.682,27

7.2.2 Valor das Contribuições Pagas pelos Empregados Participantes

CONTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS

PLANO	BASE	VALOR
SERPROS 1	CONTR. SOBRE SALARIO	5.389.616,01
	CONTR.SOBRE ABONO NATALINO	377.929,01
	TOTAL	5.767.545,02
SERPROS 2	CONTR. SOBRE SALÁRIO	13.187.166,98
	CONTR.SOBRE ABONO NATALINO	1.398.086,05
	TOTAL	14.585.253,03
TOTAL		20.352.798,05

7.2.3 Valor das Contribuições Pagas pela Patrocinadora

CONTRIBUIÇÃO DO PATROCINADOR

PLANO	BASE	VALOR
SERPROS 1	CONTR. SOBRE SALARIO	10.488.780,64
	CONTR.SOBRE ABONO NATALINO	855.406,61
	TOTAL	11.344.187,25
SERPROS 2	CONTR. SOBRE SALÁRIO	11.575.481,75
	CONTR.SOBRE ABONO NATALINO	1.002.584,70
	TOTAL	12.578.066,45
TOTAL		23.922.253,70

7.2.4 Valor de Outros Recursos Repassados pela Patrocinadora

OUTROS RECURSOS REPASSADOS PELO PATROCINADOR

ORIGEM	DESCRÍÇÃO	VALOR
LEI 8020	AMORTIZAÇÃO DIFERENÇAS	6.587.779,63
DOTE INICIAL	AMORTIZAÇÃO DO DOTE	7.813.375,41
MIGRAÇÃO PSI	AMORTIZAÇÃO ORDINÁRIA	8.721.198,00
MIGRAÇÃO PSI	INTEGRALIZAÇÃO	24.009.966,07
ALUGUEIS	ALUGUEL REGIONAL BELÉM	364.390,64
TOTAL		47.496.709,75

7.2.5 Razões dos repasses dos Outros Recursos

Os repasses extraordinários decorrem das seguintes operações:

Lei 8.020 - amortização em 20 anos das diferenças verificadas na contribuição do patrocinador devidas ao enquadramento na citada lei, restando 149 parcelas vincendas a partir de jan/05, inclusive);

Dote Inicial - amortização em 20 anos do saldo apurado do dote inicial cujo pagamento havia sido indevidamente sustado em 1980; restando 149 parcelas vincendas a partir de jan/05, inclusive);

Migração do PS 1 para o PS 2 - amortização ordinária - amortização em 30 anos do aporte decorrente de incentivo aos participantes para migração do Plano SERPRO1 para o Plano SERPRO 2, restando 324 parcelas vincendas a partir de jan/05, inclusive);

Migração do PS 1 para o PS 2 - integralização - valor correspondente à integralização de parcelas mensais vincendas do incentivo aos participantes para migração do Plano SERPRO1 para o Plano SERPRO 2- para os casos de participantes que se aposentaram, faleceram ou saíram do plano, em conformidade com o estabelecido no contrato de amortização vigente;

Alugueis - valor do aluguel mensal do edifício sede da Regional Belém, sito na Cidade de Belém do Pará.

7.2.6 Valor das Aplicações e Respectivas Fundamentações Legais

Serpros - Demonstrativo do Valor Total Por Tipo de Aplicação
Programa de Investimentos

Tipo de Aplicação	Valor em 31/12/2004	R\$ mil
Renda Fixa	733.401	
Renda Variável	384.286	
Investimentos Imobiliários	151.124	
Operações com Participantes	55.151	
Outros Investimentos	172	
Total	1.324.134	

FONTE: Balanço Patrimonial do Serpros - Exercício 2004
Ativo - folha 2.

Investimentos realizados e mantidos com fundamentação na Resolução CMN Nº 3.121, de 25 de setembro de 2003.

7.2.7 Manifestação da Secretaria de Políticas de Previdência Complementar - SPPC e da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC.

A SPPC ou a PREVIC ainda não iniciaram o exame das contas encerradas em 31 de dezembro de 2004, não existindo, ainda, manifestação sobre o Exercício 2004 do Serpros até esta data.

HENRIQUE CORDEIRO
Soner - Presidente

7.2.8 Parecer da Auditoria I Independente



Fernando Motta
& Associados

www.fmn.com.br
FERNANDO MOTTA & ASSOCIADOS
RUA PERNAMBUCO, 200 - P. GABINETE - PORTO ALEGRE - RS
CEP 90040-000
FAX: (51) 3222-1000
E-mail: fmn@fmn.com.br
Site: www.fmn.com.br

RJPAR-05/006

Ass.
Participantes, Parceiros, Conselheiros e Diretores do
SERPRO - FONDO MULTIPATROCINADO
Rio de Janeiro - RJ

1. Examinamos o balanço patrimonial do SERPRO - FONDO MULTIPATROCINADO resultante em
31 de dezembro de 2004, e as respectivas demonstrações do resultado e do fluxo financeiro correspondentes ao exercício
1 (uma) naquela data, elaboradas sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar
uma opinião sobre essas demonstrações contábeis.

2. Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria e compreenderam
(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância das salidas, o volume de trabalho e o sistema contábil e os
controles internos da Entidade; (b) a constatação, com base em outras, das evidências e dos registros que suportam as
salidas e as informações contábeis divulgadas; (c) a observação das práticas do atuário, responável pelo cálculo das
previstas e flutuas constituintes para cobertura do plano de benefícios, datado de 22 de fevereiro de 2005, e (d) a
avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Entidade, bem
como da apresentação das demonstrações contábeis contadas em conjunto.

3. Em nossa opinião, e com base no parecer do atuário referido no parágrafo 2º, letra (c), as
demonstrações contábeis acima referidas representam, adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição
patrimonial e financeira do Sistema - FONDO MULTIPATROCINADO, em 31 de dezembro de 2004, e o resultado de
 suas operações e a movimentação do fluxo financeiro referentes aos exercícios findos naquela data, de acordo com as
práticas contábeis adotadas no Brasil.

4. Com base no parecer do atuário, citado no parágrafo 2º, letra (c), as
encontraram-se em situação financeiro-atuarial deficitária, os resultados são extremamente sensíveis às variações das
mudanças futuras, como: "crescimento natural, capacidade de beneficiários e natural, mortalidade e invalidez implicando
em variações substanciais. As medidas para o equacionamento do déficit, foram aprovadas pelo Conselho Deliberativo e
Patrimonial. Serão prevendo, revisões do plano de carreira pendentes de aprovação pelo órgão de controle e supervisão e
o recondicionamento dos rendimentos dos títulos públicos classificados em "transitórios até o vencimento" pelo valor
presente submetida à aprovação da Secretaria de Políticas de Previdência Complementar.

5. Foi constado com o exame das demonstrações contábeis, elementos a revisão de
cumprimento das disposições da Resolução CMN nº. 3 (21/89), no que concerne ao enquadramento da Entidade nos
fontes e condições estabelecidas e quanto à pertinência das provisões fiscais, operacionais e de controle de seus
investimentos. Com base em nossos exames, não identificamos falhas que possam caracterizar descompliance, pelo
Sistema - FONDO MULTIPATROCINADO, das disposições de referida resolução, com relação aos exercícios findos em
31 de dezembro de 2004.

6. As demonstrações contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2003,
apresentadas para fins de comparabilidade, foram auditadas por outros auditores independentes, que emitiu parecer
sem reservas datado de 28 de fevereiro de 2004.

Rio de Janeiro, 23 de fevereiro de 2005.

PERNAMOTO & ASSOCIADOS
AUDITORES INDEPENDENTES
CRF/RJ - 1510 - RJ
Lula Alberto Lopes de Souza
CRF/RJ - 046.1340

18

HENRIQUE COSTA PINTO
Dirutor - Presidente

8.0 Fluxo Financeiro de Projetos e Programas Financiados com Recursos Externos.

Não houve no período.

[Signature]
HENRIQUE COSTA FILHO
DINHEIRO - PROJETOS

9.0. Outras Informações – Processos de Apoio e Assessoramento

9.1. Auditoria Geral

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

Auditorias Previstas x Realizadas

Durante o Exercício Fiscal de 2004, a Auditoria Geral cumpriu todas as tarefas estimadas no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAAAI, cuja execução dos procedimentos são efetuados, na sua maioria, pela técnica de amostragem, levando-se em conta os riscos relativos de auditoria e o volume/quantitativo de processos integrantes da Abordagem/Alcance dos Procedimentos previstos no PAAAI, com o objetivo de avaliar, em especial, a comprovação da legalidade da gestão orçamentária, financeira e patrimonial. Dessa forma, até 31/12/2004, foram realizados/encerrados 41 (quarenta e um) trabalhos de auditoria, conforme demonstramos a seguir:

Formas de Auditoria	Previstas (A)	Realizadas / Encerradas (B)	Em andamento (C)	TOTAL (D)= B)+(C)	Diferença (E)=(A)-(D)
Ordinária	16	16	0	16	0
Acompanhamento	18	18	0	18	0
Especial	02	05	0	05	-3
Extraordinária	0	01	0	01	1
Contas Gerais	01	01	0	01	0
Total	37	41	0	41	-2

Das auditorias realizadas foram geradas 336 ocorrências/não conformidades, sendo que 54 ocorrências implicaram em recomendações, as quais foram justificadas pelos gestores, sendo adotadas providências visando a devida regularização:

Formas de Auditoria	Ocorrências / Não Conformidades	Recomendação %	
Ordinária	99	4	0
Extraordinária	0	0	0
Acompanhamento	234	25	10,68
Especial	0	25 *	0
Contas Gerais	3	0	0
Total	336	54	16,07

* O fato de existirem 25 recomendações, sem que tenha sido efetuada nenhuma ocorrência, decorre da forma de atuação da Auditoria Especial no SERPROS – Fundo Multipatrocinado.

Atendimento SFC/CGU-PR

Atendimento às demandas da Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União – SFC/CGU-PR:

Instituição Normativa nº 01, 06/04/2001 – Capítulo V- seção 1 – item 5 – inciso III

Em atendimento à Instituição Normativa em epígrafe, a Auditoria Geral procedeu o envio à Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União - SFCI/CGU/PR, os resumos das ocorrências, recomendações e providências tomadas pelos órgãos auditados.

Relatório de Gestão 2004

referente ao período de janeiro a 31 de dezembro de 2004, bem como as informações sobre as quantidades de homens/dias utilizados nos trabalhos de campo e elaboração dos relatórios finais, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Período	Expedientes	Homens/dias Utilizados
1º Trimestre 2004	Ofício AUDIG/CD-011064/2004, de 08/04/2004	979
2º Trimestre 2004	Ofício AUDIG/CD-022797/2004, de 09/07/2004	572
3º Trimestre 2004	Ofício AUDIG/CD-036455/2004, de 29/10/2004	1.197
4º Trimestre 2004	Ofício AUDIG/CD-000116/2005, de 04/01/2005	1.231

Ofício Circular COAUD/CISET/MF/nº 0412/1076, de 12/08/1996

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

OFÍCIO: AUDIG/CD - 006223/2004, de 27/02/2004
OFÍCIO: AUDIG/CD - 011102/2004, de 08/04/2004
OFÍCIO: AUDIG/CD - 026819/2004, de 12/06/2004
OFÍCIO: AUDIG/CD - 038985/2004, de 22/11/2004
OFÍCIO: AUDIG/CD - 043207/2004, de 22/12/2004

Atendimento/Cumprimento das Recomendações/Solicitações da SFC/CGU/PR – IN SFC 01, de 06/04/2001, Capítulo X, Seção I, Item 13, Letra "h".

Em atendimento à norma em referência, a Auditoria Geral procedeu ao acompanhamento das recomendações da SFC/CGU-PR, conforme encaminhamento das correspondências indicadas a seguir:

Ofício DP - 21085/2004 , de 28/06/2004
Ofício DP - 032173/2004 , de 23/09/2004
Ofício AUDIG/CD - 037827/2004, de 09/11/2004
Ofício DP - 038585/2004, de 18/11/2004

Acompanhamento de Sindicâncias

Em atendimento à IN SFC 1, de 06/04/2001, Capítulo X, Seção I, Item 13, letra "T", a AUDIG acompanha o andamento/resultado dos relatórios conclusivos/julgados de todos os Processos de Sindicância, Processos Administrativo-Disciplinares e Tomada de Contas Especial instaurados na Empresa.

A seguir, o demonstrativo dos processos instaurados no Exercício Fiscal de 2004, até a 31/12/2004.

SUPGP

Processo 19863.000002/2004-17 - DS-DE-002/2004 - Vigência: 26/02/2004 à 26/03/2004

Instituir Comissão de Sindicância que terá como objetivo apurar as causas e responsabilidades, se houver, relacionadas a processo de incorporação de horas extras identificado pelo Grupo de Trabalho para recompensação da documentação relativa à incorporação de horas extras e adicional noturno.

Encerrado (26/03/2004). A Comissão encerrou os trabalhos concluindo que, diante dos fatos analisados, dos depoimentos colhidos, da documentação existentes e autuada no processo, das conclusões do Grupo de Trabalho designado pela SUPGP que: apesar de todo o esforço realizado pelo grupo de trabalho e pela própria comissão, não foi possível a localização da documentação referente a incorporação de hora extra; que a incorporação de hora extra foi realizada em 1988, em desacordo com as regras vigentes na ocasião; que não foi possível responsabilizar o Sr. Hélio Dias Campos Júnior como a autoridade que analisou e concedeu a incorporação, tendo em vista a não localização da documentação pertinente; e, com relação à suspensão do benefício concedido, a Consultoria Jurídica se manifestou pela impossibilidade de tal suspensão, sob pena de sucumbência numa possível ação trabalhista. A autoridade julgadora escatou a conclusão da Comissão.

GPBLM

Relatório de Gestão 2004

Processo 19864.000046/2002-29 - DS-DE-003/2004 - Vigência 09/09/2004 à 08/10/2004
DS-DE-005/2004 - Vigência 09/10/2004 à 06/11/2004
DS-DE-006/2004 - Vigência 09/11/2004 à 23/12/2004

Processo Administrativo Disciplinar para apuração de responsabilidade dos fatos relacionados no Processo de Sindicância nº 10280.0000446/2003-40, o qual indica o envolvimento do empregado Manoel Messias Rocha de Araújo, matrícula 0202752-6, lotado na DRP/SE4M, conforme Ofício nº 018/2004 - ESCOR02, de 31/08/2004.

Em andamento:
GPRFLA

Processo: 19865.00031/2003-70 - DS-DE-002/2004 - Vigência 12/03/2004 à 09/03/2004

Instituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar para apurar responsabilidades praticadas pelo empregado José de Ribamar Rodrigues Alves, que presta serviço à Delegacia da Receita Federal de São Luís-MA.

Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos em 01/07/2004 e concluiu, diante da documentação acostada ao processo e depoimentos, que todas as irregularidades, em face de tudo quanto fora demonstrado, são de responsabilidade do empregado e que pelos atos praticados, relacionados no item 3 do relatório, cometeu violação aos deveres capitulados no Capítulo II, Título 2 do RARH, versão 2, letras "a", "g" e "h", entretanto a Comissão ressaltou que não encontrou indícios de má fé contra o mesmo. Vale ressaltar, ainda, que a Delegacia da Receita Federal de São Luiz, manifestou interesse na alocação da mão-de-obra do empregado, "o que prova, quantum satis que o mesmo prestou e vem prestando relevantes serviços à questa Instituição". A Autoridade julgadora acatou a conclusão da Comissão e mandou aplicar a penalidade de Advertência. O empregado não recorreu da decisão.
GPRJU

Processo: 12023.00003/2004-51 - DS-DE-004/2004 - Vigência 20/03/2004 à 19/04/2004

Instituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, conforme orientação constida na nota Notes da SUPGP, datada de 15/12/2003, para apurar fatos relativos ao pagamento de Adicional Noturno a empregados prestando serviços em horário diurno.

Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos e concluiu que: o empregado teve sua jornada de trabalho alterada de 06 horas para 8 horas, por interesse da Empresa e que, em razão da má interpretação da legislação eleitoral (impedimento de qualquer movimentação funcional em um período anterior e posterior à realização da eleição presidencial de 2003), acarretou o pagamento indevido do adicional noturno. Apesar de não ter sido detectado dolo ou má fé pelo empregado e nem pela Chefia imediata, concluiu que o empregado deverá providenciar o resarcimento da quantia recebida indevidamente de adicional noturno - no período em que trabalhou durante o horário diurno. A autoridade julgadora acatou a conclusão da Comissão. O empregado foi notificado sobre o assunto e efetuou a devolução no valor de R\$1.183,00, recebido indevidamente.
GPRJU

Processo 12023.000047/2004-28 - DS-DE-005/2004 - Vigência 19/04/2004 à 18/05/2004

DS-DE-006/2004 - Vigência 19/05/2004 à 18/06/2004
DS-DE-007/2004 - Vigência 19/06/2004 à 18/10/2004
DS-DE-010/2004 - Vigência 19/10/2004 à 18/12/2004
DS-DE-012/2004 - Vigência 19/12/2004 à 31/01/2005

Processo Administrativo Disciplinar - Apurar os fatos mencionados nas folhas 132,133,e 147 e pela recomendação constida nas folhas 280 e 281, todas parte do Processo Administrativo nº 12023.000046/2003-68
GPSPO

Processo: 12032.00003/2004-60 - DS-DE-002/2004 - Vigência 25/03/2004 à 30/06/2004
DS-DE-004/2004 - Vigências 01/07/2004 à 29/08/2004

Instituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, para apurar fatos lastreados no Ofício ESCOR nº 21/2004, de 05/03/2004, da Comendadoria Geral da Receita Federal que encaminha cópia de relatório das fls. 894 e 935 e o parecer ESCOR 6º Região Fiscal nº 002/2004, relativos ao Processo Administrativo Disciplinar - PAD nº 10880.001676/2002-66, através do qual foi apurada conduta ilícita do empregado Cláudio Maldonado Machado, matrícula 0606017-7, com lotação SCAP/DRF-SP, prestando serviços à Secretaria da Receita Federal.

Encerrado. A Comissão, diante dos depoimentos e documentação acostada ao processo, verificou que o empregado é responsável pela aposição, com data alterada de carimbo de recepção utilizado no CAC/LUZ, com intuito de fornecer subsídios para impugnação do auto de infração objetivando excluir/diminuir crédito tributário lançado em ação fiscal regular; que o mesmo é responsável pela recepção da declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física do exercício de 1997, ano calendário 1998, recebida em data de 22/12/1999 e transmitida para o sistema de grande porte como se tivesse sido recepcionado em 30/04/2004; que o mesmo é responsável pela recepção da declaração de Imposto de Renda Pessoa Física, do exercício de 1996, ano calendário de 1995, recebida em data de 26/01/2000 e transmitida para o sistema de grande porte como se tivesse sido recepcionada em 29/04/1996; 2006ET e que tales atos descritos beneficiaram terceiros, conclui que: diante do exposto, o empregado infringiu as letras "d" e "h", item 3, letra "d", do item 2, Título 02, do RARH, e a Cláusula Décima do Contrato de Trabalho. Concluiu ainda que o mesmo enquadra-se no artigo 462, item "a" da CLT. A Autoridade julgadora acatou a conclusão da Comissão e mandou ser aplicada, pela Chefia imediata, a penalidade de Dispensa por Justa Causa, o que foi feito, em 27/07/2004.

Relatório de Gestão 2004

GPPAE

Processo: 19871.000021/2004-36 - DS-DE-001/2004 - Vigência: 16/04/2004 a 14/05/2004
DS-DE-002/2004 - Vigência: 15/05/2004 a 11/06/2004
DS-DE-003/2004 - Vigência: 12/06/2004 a 10/09/2004
DS-DE-004/2004 - Vigência: 11/09/2004 a 10/11/2004

Instituir Comissão de Sindicância a fim de apurar a participação de empregado do SERPRO em evento irregular, ocorrido nas dependências da Secretaria da Receita Federal, Delegacia da 10ª Região Fiscal, com base no Processo Administrativo Disciplinar nº 11080.001908/2002-84.

Em andamento.

SUPOL

Processo: 19863.00003/2004-53 - DS-DE-002/2004 - Vigência: 06/01/2004 à 08/03/2004
DS-DE-007/2004 - Vigência: 09/03/2004 a 07/04/2004
DS-DE-008/2004 - Vigência: 08/04/2004 a 07/05/2004
DS-DE-010/2004 - Vigência: 08/05/2004 a 06/07/2004
DS-DE-013/2004 - Vigência: 07/07/2004 a 07/09/2004

Instituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar com o objetivo de apurar a participação de empregado do SERPRO em evento irregular ocorrido nas dependências da Secretaria da Receita Federal, Delegacia da 1ª Região Fiscal com base no Processo de Sindicância 10120.007312/2002-10.

Encerrado. A Comissão, pelo que restou apurado no curso dos trabalhos, verificou que o presente Processo Administrativo Disciplinar teve origem no Processo de Sindicância nº 10120.007312/2002-10, da Secretaria da Receita Federal, em Brasília, iniciado com a Representação formulada pelo Técnico da Receita Federal, Sr. Cícero Antônio Carlos Vieira, em 11/09/2002, apresentando denúncia de possível irregularidade no cancelamento do CPF e a emissão de um novo cartão para a contribuinte Hilda Souza Beda; que diante dos depoimentos e documentos acostados ao processo, não há provas materiais que indiquem, com absoluta segurança, que o empregado praticou as irregularidades imputadas à sua pessoa no Processo de Sindicância instaurado no âmbito da SRF e que, por outro lado, não há como negar que o empregado foi negligente no uso e guarda da sua senha pessoal, descumprindo as orientações contidas na Portaria SRF-782/97, alerta na tela inicial do sistema, ferindo, dessa forma, o disposto no Título 2, item 4 letras "a", "c" e "f", do Regimento de Administração de Recursos Humanos – RARH. A autoridade julgadora aceitou as conclusões da Comissão e mandou aplicar, pela chefia imediata a penalidade de Suspensão de 10 (dez) dias. O empregado não recorreu da decisão.

SUPOL

Processo: 19863.00003/2004-53 - DS-DE-008/2004 - Vigência: 06/04/2004 à 07/05/2004
Instituir Comissão de Processo Administrativo Disciplinar com objetivo de apurar a participação de empregado do SERPRO em evento irregular ocorrido nas dependências da Secretaria da Receita Federal, Delegacia da 1ª Região Fiscal, com base no Processo de Sindicância 10120.007312/2002-10.

Encerrado. A Comissão, pelo que restou apurado no curso dos trabalhos, verificou que o presente Processo Administrativo Disciplinar teve origem no Processo de Sindicância nº 10120.007312/2002-10, da Secretaria da Receita Federal, em Brasília, iniciado com a Representação formulada pelo Técnico da Receita Federal, Sr. Cícero Antônio Carlos Vieira, em 11/09/2002, apresentando denúncia de possível irregularidade no cancelamento do CPF e a emissão de um novo cartão para a contribuinte Hilda Souza Beda; que diante dos depoimentos e documentos acostados ao processo, não há provas materiais que indiquem, com absoluta segurança, que o empregado praticou as irregularidades imputadas à sua pessoa no Processo de Sindicância instaurado no âmbito da SRF e que, por outro lado, não há como negar que o empregado foi negligente no uso e guarda da sua senha pessoal, descumprindo as orientações contidas na Portaria SRF-782/97, alerta na tela inicial do sistema, ferindo, dessa forma, o disposto no Título 2, item 4, letras "a", "c" e "f", do Regimento de Administração de Recursos Humanos – RARH. A autoridade julgadora aceitou as conclusões da Comissão e mandou aplicar, pela chefia imediata, a penalidade de Suspensão de 10 (dez) dias. O empregado não recorreu da decisão.

SUPOL

Processo: 19863.000067/2004-54 - DE-008/2004 - Vigência: 1/06/2004 a 30/06/2004
DE-009/2004 - Vigência: 01/07/2004 a 31/07/2004
DE-011/2004 - Vigência: 01/08/2004 a 31/08/2004
DE-014/2004 - Vigência: 01/09/2004 a 31/10/2004

Instituir Comissão para apurar as circunstâncias e os motivos que levaram ao não recolhimento do ISS referente ao mês de março na regional Rio de Janeiro.

Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos e concluiu que, diante da situação examinada, ouvidos os depoimentos e coletados documentos internos da Empresa, não houve mal-fé dos empregados, sendo que decorrente do escasso número de empregados, a ausência de rotina de controle, a sobre carga de atividades e juntamente com imputação pela administração das obrigações decorrentes da substituição tributária, criaram o cenário para a ocorrência do fato, não havendo assim, qualquer menção a aplicação de penalidades administrativo-disciplinares, e, recomendou à GPPAR definir procedimentos e normas de pontos de controle e à GFACO que proceda rigorosamente o acompanhamento e cobrança em tempo hábil de a qualquer valor adiantado pelo SERPRO, com o objetivo de não ter valores disponibilizados sem a devida comprovação de liquidação. A Autoridade julgadora aceitou as conclusões da Comissão e mandou à GFOPE observar integralmente as recomendações registradas pela Comissão.

SUPOL

102

Relatório de Gestão 2004

Processo: 19863.000030/2004-26 - DE-003/2004 - Vigência 08/03/2004 à 30/04/2004

Instituir Comissão de Sindicância para apuração de falha ocorrida no recolhimento do FGTS (GFPF eletrônica), referente a folha de pagamento do mês de janeiro/2004.

Encerrado. A Comissão encerrou os trabalhos e concluiu que, diante da situação examinada, ouvidos os depoimentos e coletadas as Normas Internas da Empresa, a situação criada pela Lei nº 10.633/2003, trouxe à Divisão de Contas a Pagar e Receber do Departamento das Operações Financeiras – GEOFPE, uma instabilidade provocada pela brusca quebra da rotina que, dentre outros aspectos, possibilitou uma “perda de foco” quanto da definição e estabelecimento de prioridades operacionais e ainda que, atividade indireta de substituto tributário exacerbo-se em função das novas obrigações assumidas por determinação do poder público e o exiguo espaço de tempo disponível para adaptar-se as novas exigências. Concluiu também que, em que pese todas as exigências tributárias e a permanente necessidade de se manter um controle interno eficiente e efetivo, a perda de prazo para recolhimento do FGTS da folha de pagamento de janeiro/2004, não há evidências de que houve má-fé ou negligéncia por parte dos integrantes da equipe da Divisão de Contas a Pagar e Receber, não cabendo qualquer menção à aplicação de penalidade administrativo-disciplinar. A Autoridade julgadora acatou o relatório da Comissão e determinou à GEOFPE/SUPGF, implementação de mecanismos de controle objetivando que situação como essa não venha a se repetir.

SUPGF

Processo: 19863.000074/2004-56 - DE-010/2004 - Vigência - 01/07/2004 à 31/07/2004
DE-012/2004 - Vigência - 01/08/2004 à 31/08/2004

Instituir Comissão para apurar as circunstâncias e os motivos que levaram ao não recolhimento do INSS, recebidos em atraso, no Sistema SRH.

Encerrado. A Comissão, diante dos depoimentos e documentos analisados, concluiu que o problema para o não recolhimento do INSS, em tempo hábil, deveu-se única e exclusivamente de falha no Sistema de Recursos Humanos – SRH e não a erro humano. O SRH prevê a existência de no máximo 200 rubricas na tabela e, dessa forma, carregou apenas as 200 primeiras, encerrando a carga sem apresentar mensagem de erro. São carregadas apenas as rubricas que são envolvidas no RECOL. Como estas rubricas estão em ordem crescente, apenas as maiores (por exemplo, 9171) ficam fora. Concluiu também que, o SRH possui apenas as mínimas condições de atender o que é indispensável para a Empresa, mas não responde as exigências das legislações externas, deixando a Empresa, perante aos órgãos fiscalizadores federais, estaduais e municipais, em situação de grande desconforto. A autoridade julgadora acatou as conclusões da Comissão e sugeriu à SUPGF, continuar registrando minuciosamente o assunto à Direção da Empresa, a fim de que sejam tomadas, com urgência, todas as providências indispensáveis para o perfeito funcionamento do sistema SRH.

SUPGF

Processo: 19863.000156/2004-09 - DS-DE-018/2004 - Vigência 22/11/2004 à 28/02/2005

Instituir Comissão para apuração das falhas ocorridas no recolhimento do ISS das Regionais Belo Horizonte, Salvador e Manaus, gerando encargos no valor de R\$2.480,31 (dois mil, quatrocentos e cintenta e nove reais e trinta e um centavos).

Em andamento.

Relato sobre a fiscalização e o controle exercidos sobre o SERPROS

Durante o período de janeiro a dezembro/2004, o SERPRO, na qualidade de principal entidade patrocinadora do SERPROS - Fundo Multipatrocinado, conforme dispõe o parágrafo primeiro - artigo 2º - Deliberação nº 16/77, do Conselho Diretor, manteve a taxa de 12,0301 % (Norma GF nº 004 Versão 01, subitem 5.2) sobre a remuneração mensal dos empregados participantes do respectivo plano de benefícios, em atendimento ao parágrafo único - artigo 3º - Lei-Complementar nº 108, de 29/05/2001, e regulamento firmado pelo Decreto nº 606, de 20/07/1992, artigo 2º, conforme aprovação da Secretaria de Previdência Complementar (SCP/MPAS) constante do Ofício nº 638/SCP/CGRA/COA, datado de 25/09/1997, que acolheu o disposto no item 5 da Informação nº 002/COGEF/SPO/SE/MF, de 20/05/1997 e Decisão SEST/MPO - 262/97, de 25/08/1997.

Os repasses financeiros da entidade patrocinadora para o Fundo epigrafado, condicionados a contribuição descrita no parágrafo anterior e realizados durante o Exercício Social de 2004, respeitaram a diretriz fixada no Inciso II - artigo 29 da Lei nº 9.995, de 25/07/2000 (Lei das Diretrizes Orçamentárias para 2001), como se pode notar no demonstrativo existente nas “Notas Explicativas” ao Balanço Patrimonial do SERPRO, apurado em 31/12/2004.

Relativamente aos trabalhos de auditorias e outros exames realizados durante o período de

www.serpro.gov.br

103
HENRIQUE COSTAHLÉ
Geral - Presidente

Relatório de Gestão 2004

janeiro a dezembro de 2004, foram feitas inspeções de rotina nos controles internos do SERPROS - Fundo Multipatrocínado, quer no atendimento a Lei-Complementar 109/2001, de 29/05/2001, bem como decorrentes de exigências estatutárias (Conselho Fiscal), assim distribuídas:

- a) **Procedimentos Atuariais (Lei-Complementar n.º 109, de 29/05/2001-artigo 37)** - Trabalhos realizados pela Assessoria atuarial interna do Fundo, a qual passou ser a responsável pelos cálculos e acompanhamento das Reservas Matemáticas de Benefícios Concedidos e a Conceder e, ainda, pela emissão do Parecer Atuarial sobre o Balanço Patrimonial do SERPROS.
- b) **Conselho Fiscal (artigo 21 do Estatuto vigente)** - Responsável pelos exames mensais dos demonstrativos financeiros, bem como da documentação administrativa que respaldou suas aprovações e/ou solicitações de providências necessárias ao aprimoramento dos controles internos, devidamente registradas em Atas.
- c) **Auditoria da principal entidade patrocinadora (SERPRO)** - (Lei-Complementar n.º 109, de 29/05/2001 - artigo 37) - Durante o exercício de 2004, foram realizadas auditorias pela mencionada patrocinadora nos controles internos do SERPROS - Fundo Multipatrocínado, no cumprimento da Lei em referência, prevista no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAAAI/2004. A análise realizada pelos auditores observou o processo por amostragem e abrangeu a verificação dos supracitados controles internos entre junho/2003 a outubro/2004, onde foram identificados fatos passíveis de recomendações, que foram prontamente justificadas e que não vieram comprometer o desempenho da administração da Entidade.

9.2. Consultoria Jurídica

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

Principais Resultados

Ações Judiciais Trabalhistas Arquivadas:

CONDIÇÕES DE ARQUIVAMENTO	2000		2001		2002		2003		2004	
	QDE	%								
Decisões Favoráveis	332	77%	195	76%	259	81%	190	79%	188	76%
Decisões Desfavoráveis	34	8%	18	7%	39	12%	40	17%	22	9%
Dec. Parcialmente Favoráveis	66	15%	42	16%	21	7%	9	4%	37	15%
Total	432	100%	255	100%	319	100%	239	100%	247	100%

O Serpro classifica o risco de perda nos processos legais e trabalhistas como "possíveis" ou "prováveis", já que neste grupo estão registradas as provisões e são constituídas com base na expectativa de perda provável sobre as respectivas ações em processo.

Relatório de Gestão 2004

A provisão é elaborada e ajustada conforme estimativa feita pela Consultoria Jurídica dos processos judiciais que oferecem risco para a Empresa, com indicação do feito processual, o objeto e o juízo. A COJUR mantém ação integrada com a área financeira, atualizando processos/valores, de acordo com novas perspectivas de realização, para adequação e ajustes necessários a serem efetuados pela contabilidade.

Na opinião da empresa, os processos que oferecem risco, estão provisionados individualmente e montam o valor de R\$ 104 milhões, obedecendo o critério de sua realização, já que não existe valor que não esteja provisionado, ou que individualmente ou em conjunto, possa ter efeitos adversos relevantes nos resultados operacionais ou na posição financeira da empresa.

9.3. Ouvidoria

A Ouvidoria do SERPRO, criada em julho de 2001, tem como finalidade prover um canal de comunicação pessoal e interativo, representando um elo entre os empregados e a Diretoria, para tratar de questões tópicas apresentadas.

Desde a sua criação, a Ouvidoria registrou os seguintes quantitativos:

2.070 assuntos relatados na Ficha de Atendimento, sendo:

1.112 pedidos
386 reclamações
239 sugestões
74 elogios
259 outros

2.070 providências solicitadas na Ficha de Providência:

1.864 soluções adotadas na Ficha de Resposta, sendo:
1.385 definitivas
183 curto prazo
38 médio/longo prazo
74 elogios
126 não procede

9.4. Sistemas Corporativos

A Superintendência de Sistemas Corporativos – SUPSC, é responsável pelo atendimento às necessidades referentes a sistemas de informação requeridos pelo próprio SERPRO para apoiar as áreas de administração estratégica, orçamentária, financeira, aquisições, logística e de recursos humanos.

Com a perspectiva de atender às exigências do regime CLT e particularidades do Regimento de Administração de Recursos Humanos do SERPRO – RARH, foi iniciado o projeto SGP (Sistema de Gestão de Pessoas) que substituirá o Sistema de Recursos Humanos atual. Das aplicações Lotus Notes, 4 (quatro) foram convertidas: CIDADANIA, RESERVAS ONLINE, SISTED WEB e SISCOR e 72% das aplicações Web corporativas foram adequadas para serem executadas no navegador Mozilla. Os demais sistemas corporativos foram mantidos, atendendo-se demandas para permitir o bom funcionamento.

Foi criada e estruturada a Fábrica de Sítios, responsável pelo desenvolvimento e manutenção de sítios e portais, prioritariamente, com a ferramenta SL Zope/Plone. Destaca-

Relatório de Gestão 2004

se o recebimento de sete sítios do ministério do Planejamento e a entrada em produção do novo sítio internet do SERPRO.

Foram realizados ainda:

- Padrão design/acecessibilidade sistemas internos;
- Adequação do sistema SRH com acessibilidade;
- Adequação da Pagina do Empregado, tornando-a acessível no primeiro nível.
- Promoção do evento "WORKSHOP ACESSIBILIDADE NA WEB" dirigido ao corpo técnico da SUPSD;
- Participação em eventos de TIC com demonstração de acessibilidade na web;
- Palestras para órgãos externos;
- Participação no Projeto Piloto RAIS SUPSD, com novo design acessível, premiado com Mensão Honrosa no ConSERPRO 2004;
- Criação do sítio de acessibilidade na web com conteúdo baseado nas diretrizes técnicas da W3C/WAI/WCAG1.0 (Guia para tornar páginas web acessíveis);
- Validação de acessibilidade dos sites Brasil.gov e Presidência.gov;
- Participação técnica no grupo de trabalho que elaborou Recomendações de Acessibilidade para a Construção ou Adaptação de Sítios e Portais do Governo Brasileiro – Cartilha Técnica e Modelo Híbrido, a convite do Governo Eletrônico;
- Treinamento Técnico acessibilidade na Web para desenvolvedores do SERPRO, nas dez regionais;

9.5. Processos Corporativos

9.5.1. Relacionamento com o Mercado e Marketing

O ano de 2004 apresentou para o SERPRO três grandes desafios: a saída do Orçamento Geral da União, a abertura de mercado e a meta de tornar-se agente na relação com a sociedade.

Nesse contexto, a Diretoria Colegiada requereu à Unidade de Relacionamento com Mercado e Marketing uma postura ainda mais atuante, buscando a inserção do SERPRO no cenário pretendido.

A migração para o PDG ocorreu de forma segura, garantindo principalmente a independência dos recursos orçamentários oriundos da fonte 100 do Orçamento Geral da União. A inserção do SERPRO na rotina de novos clientes, como os Ministérios dos Transportes, da Educação e da Saúde e do Tribunal de Contas da União, demonstrou sua capacidade de ampliar o mercado de atuação e o engajamento social, postura assumida em consonância com a política governamental, colocou o SERPRO como ponta de lança da Administração Pública Federal em sua proposta de colocar a tecnologia a serviço do cidadão e do bem estar social. Desafios vencidos a partir de estratégias bem sucedidas de Relacionamento com Mercado e Marketing.

Essa estratégia pode ser sintetizada como a adoção de uma nova postura com relação à captação e atendimento de demandas por produtos e serviços, que somente nos conduzirá a resultados positivos se for antecedida por ações que levem o SERPRO a ser identificado como uma empresa aberta ao mercado em diversos segmentos e focada na aplicação de critérios de excelência, o que necessariamente levará à implementação de um novo perfil comercial para a Empresa.

O conhecimento em finanças públicas e a experiência na construção de soluções estruturadoras de governo é o diferencial competitivo do SERPRO.

O uso intensivo da infra-estrutura de tecnologia da informação e comunicação disponibilizada ao cliente como parte integrante da solução, confere ao SERPRO características competitivas referenciais, como alta disponibilidade e segurança.

Hoje o mercado de atuação do SERPRO é identificado claramente como governamental, nos níveis federal, estadual e municipal, segmentos onde a Empresa evolui e consolida seu papel, provendo e integrando soluções para o êxito das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.

A atuação do SERPRO nesse mercado está focada na manutenção dos níveis de satisfação dos clientes conquistados ao longo de seus quarenta anos, garantindo o atendimento às suas expectativas e demandas, e na conquista de novos clientes, nos quais o SERPRO coloca seu capital intelectual, estrutura de comunicações, infra-estrutura tecnológica, conhecimento em interoperabilidade e processamento íntegro, dando suporte à Administração Pública na prestação de melhores serviços e promoção da ampliação da cidadania.

As ações de marketing do SERPRO têm ocorrido em consonância com as orientações do órgão gestor do sistema, que é a Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República, o que garante convergência aos objetivos e ao direcionamento estratégico de governo.

Tendo investido fortemente na revitalização da Marca SERPRO, na divulgação institucional de seus produtos e na implantação do novo Portal SERPRO em plataforma livre, totalmente acessível aos portadores de deficiência visual ainda no ano anterior, em 2004 a ênfase foi na capacitação de 103 (cento e três) empregados na utilização, de forma estratégica, dos conceitos e fundamentos do marketing de relacionamento, dos preceitos da análise da viabilidade de negócios e do uso das ferramentas de inteligência competitiva, para a institucionalização da mudança do modelo negocial decorrente da migração para o Plano de Dispêndios Globais, em que todo empregado do SERPRO deve atuar como um agente de negócios.

A ampliação do mercado de atuação permitiu à Empresa também a ampliação de seu relacionamento comercial e de intercâmbio e cooperação tecnológica, tendo o SERPRO divulgado seus produtos e serviços em Tecnologia da Informação e Comunicação em diversos eventos realizados no país e no exterior.

É importante destacar, neste especial, que essa ampliação se associa diretamente ao seu diferencial competitivo e ao fato de que seu capital intelectual, estrutura de comunicações, infra-estrutura tecnológica, conhecimento em interoperabilidade e processamento íntegro, alinhados às políticas governamentais, são colocados à disposição dos sistemas sociais do governo, dando suporte à Administração Pública na prestação de melhores serviços e promoção da ampliação da cidadania.

Dentre os resultados alcançados em função do seu novo posicionamento no mercado, a
www.serpro.gov.br

107

HENRIQUE COELHOMBO
Dester - Presidente

Relatório de Gestão 2004

Empresa investiu em ações de comunicação com a sociedade. Comparativamente ao ano de 2003, as inserções espontâneas do SERPRO na mídia especializada e mídia em geral (espaço editorial) aumentaram 120% (246 inserções positivas em 2003 e 559 inserções positivas em 2004), fruto da atuação da diretoria colegiada e do empenho da Empresa em dar transparência às suas ações.

A passagem do 40º aniversário do SERPRO em 2004 ensejou um conjunto de ações que abrangeram os empregados, clientes e segmento parlamentar, com destaque para a realização de sessões de homenagem à Empresa nas Assembleias Legislativas Estaduais em todas as capitais onde existem regionais instaladas.

Nesse contexto, a estratégia de marketing de relacionamento vem sendo intensificada, zelando o SERPRO pela manutenção dos níveis de satisfação dos clientes conquistados ao longo de seus quarenta anos, garantindo o atendimento às suas expectativas e demandas e conquistando novos clientes a quem são oferecidas soluções completas, decorrentes de seu diferencial competitivo.

Integrando as comitivas presidenciais ou recebendo comitivas internacionais, a Empresa vem divulgando as ações de governo no segmento de Tecnologia da Informação e Comunicações, promovendo o intercâmbio e a cooperação tecnológica.

Por fim, cabe ressaltar que essa estratégia tem consequência na Política Comercial da Empresa, que sofrerá mudanças em 2005 também em decorrência da revisão

9.5.2. Escritório de Projetos

A implementação na Empresa de um Escritório de Projetos em nível estratégico tem como objetivo propiciar o desenvolvimento de uma metodologia padrão e garantir a avaliação de recursos, efetuar o planejamento de projetos com maior segurança, reduzir incertezas, riscos e custos imprevistos. A iniciativa conta com o patrocínio e aval dos altos executivos da Empresa e não representa risco, já que foi a primeira ação realizada pela própria diretoria.

Como primeiros resultados alcançados, foi instituído pela diretoria em agosto/2004 e está em implantação, o Programa SERPRO de Gerenciamento de Projetos, com um plano baseado em fases administráveis, com ações graduais de amadurecimento e internalização de conceitos, técnicas, e práticas mais adequadas à Empresa, definição dos resultados a serem alcançados e com o envolvimento de todas as áreas em equipes multifuncionais.

Os resultados planejados para as fases ocorridas em 2004 foram 100% alcançados, e estão destacados a seguir:

- Definição de um direcionamento único de gerenciamento de projetos para toda a Empresa, com a instituição de uma política e processo corporativo de gerenciamento de projetos em paralelo à instituição do Programa SERPRO de Gerenciamento de Projetos para Implantação em toda a Empresa.
- Estruturação dos Escritórios de Suporte e Controle de Projetos nas unidades da Empresa, com o foco de prover apoio gerencial, administrativo, educacional, consultivo e técnico para os gestores de projetos da área.
- Conscientização da Empresa por meio de treinamentos, palestras, aquisições de

Relatório de Gestão 2004

livros, reuniões com a alta gerência e criação de um sítio corporativo e uma comunidade de gestão de projetos. Foram treinados 99 empregados, houve a participação de 269 em Seminário Executivo e 3 empregados obtiveram certificação em Gestão de projetos, além das palestras e reuniões de temas específicos para conscientização do corpo funcional.

- Adoção do Processo de Gerenciamento de Projetos do SERPRO em projetos das unidades e projetos estratégicos e implantação do Portfolio de Projetos, para acompanhamento da diretoria.
- Benchmarking para troca de experiências com empresas do Governo e empresas privadas.

9.5.3. Qualidade

Tudo começou nos anos setenta, quando o SERPRO adotou um modelo industrial com ênfase no controle da qualidade para a produção de serviços. Além da tradicional inspeção dos produtos finais dos sistemas de informações, implementa-se a prevenção de defeitos ou não-conformidades, tanto no processo de desenvolvimento como no processo de produção dos serviços.

Nesse período, o SERPRO implementa originalmente o zero-erro na entrada de dados, a delegação de poder às equipes técnicas de atendimento, de desenvolvimento e de produção e a participação dos clientes e dos fornecedores no desenvolvimento das soluções.

A história da qualidade no SERPRO, durante os anos noventa, esteve sincronizada com o movimento do Programa Brasileiro da Qualidade e da Produtividade - PBQP. Na época, a Empresa aderiu ao lançamento do PBQP, participou e reproduziu internamente a estratégia de implementação daquele programa até 1994. O momento era de crise de questionamento no setor da informática pública e para enfrentá-la, o SERPRO precisava de uma estratégia para mudar seu modelo, passando do foco no produto para o foco no cliente.

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

Em 1995, por decisão do Diretor-Presidente, a Qualidade foi o caminho adotado para dar consequência ao processo de Transformação Empresarial que o SERPRO estava iniciando, mediante a adoção dos Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, considerados referência classe mundial, e que incorporavam o modelo Malcolm Baldrige National Quality Award (Estados Unidos). A escolha do modelo Baldrige decorreu de amplo estudo dos prêmios existentes no Brasil e no exterior, partindo do precursor de todos, o Deming Prize, do Japão, e a sua preferência sobre os demais se deveu ao fato deste estabelecer critérios de avaliação sem prescrever metodologias e ferramentas de gestão.

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

Relatório de Gestão 2004

reestruturação organizacional e criou as Unidades de Gestão (UG), focalizadas no cliente e nos processos de serviço.

No primeiro trimestre de 1995, discute-se e elabora-se a estrutura estratégica do SERPRO, de modo a se estabelecerem os conceitos balizadores dos componentes estratégicos. Essa iniciativa envolve toda a hierarquia e amplia-se para todos os empregados durante o ano seguinte.

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

Até 1998, realiza-se intenso programa de sistematização da gestão pela qualidade, com capacitação técnica e gerencial na Empresa como um todo, enquanto se consolida a sistemática de auto-avaliação e aprendizado do PSQ.

Nesse período, também se consolida a prática de benchmarking de processos e de resultados para os principais processos organizacionais. A maioria desses benchmarking explicita o nível classe mundial para os processos finalísticos do SERPRO, em tecnologia da informação aplicada em serviços.

De 1998 a 2000, consolida-se a transformação empresarial do SERPRO, completam-se quatro ciclos de auto-avaliação e de aprendizado organizacional, reestrutura-se o processo de atendimento a clientes e a gerência integrada de serviços. Implementa-se ainda a política de Gestão do Conhecimento Organizacional e aperfeiçoa-se o processo de desenvolvimento de soluções, por meio do PMoD - Projeto de Modernização do Desenvolvimento.

Em 2000, o SERPRO participa do Prêmio da Qualidade do Governo Federal, obtendo significativa pontuação – 454 pontos – na classificação geral.

Interessante observar que ao longo desses anos, a Unidade de Alinhamento Estratégico Qualidade Empresarial, órgão subordinado ao Diretor-Presidente, esteve com a incumbência de coordenar o Programa de Qualidade do SERPRO, monitorando resultados e disseminando a cultura da excelência, por meio de sistemática campanha de divulgação e capacitação.

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

Por esse motivo, em 2002, fez-se necessária uma mudança que promovesse a renovação, a qual apontou para a simplificação do Processo de Avaliação, gerando benefícios como a conscientização e comprometimento do corpo gerencial com a Qualidade da Gestão, o incentivo a cultura de medição e a intensificação do foco em resultados.

Relatório de Gestão 2004

A mudança de paradigma da "Gestão da Qualidade" para "Qualidade da Gestão", direcionou o Ciclo 2002 para uma reflexão estratégica de cada Unidade, envolvendo diretamente o corpo gerencial e formadores de opinião num processo de Auto-avaliação, promovendo ainda a implementação do Piano de Melhorias, instrumento de insumo para o Planejamento Estratégico da Empresa.

Para facilitar o registro sistemático das práticas empresariais ao longo do ano, foi desenvolvido um aplicativo denominado Relatório Vivo, para uso comum de toda Empresa.

Em 2003, foi elaborada e implementada a Política da Qualidade Empresarial, bem como o projeto relativo a Avaliação de Processos Produtivos em Serviços, que incluiu atividades relacionadas à assimilação da metodologia Seis Sigma.

No Ciclo 2003 foi mantida a Auto-avaliação com foco em resultados e, além da premiação como forma de incentivo e motivação, foi introduzido um reconhecimento ao estágio da gestão das Unidades, nas categorias Ouro, Prata e Bronze, considerando a pontuação obtida apenas no Critério 8 – Resultados.

Perseguindo-se a diretriz de adoção de novos conceitos de gestão e melhoria dos processos da organização, foi lançado internamente o curso "Critérios de Excelência 2003", na modalidade Ensino a Distância – EaD, que permitiu a formação de 483 pessoas, com a colaboração de 11 tutores internos.

Nesse mesmo ano, o SERPRO estreitou laços com o Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP e passou a fazer parte do Comitê Conceitual do Prêmio da Qualidade do Governo Federal e atuar como Empresa Âncora do PQSP no Rio Grande do Sul.

Em junho de 2003, foi desenvolvida a solução "Escola de Gestão Pública", na modalidade Ensino a Distância, que preparou 1.384 examinadores do serviço público, dispersos geograficamente por todo território nacional. Esta foi uma parceria que se concretizou por meio da assinatura de um Termo de Cooperação entre o SERPRO e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, órgão ao qual o referido Programa se subordina.

Esta prestação de serviço conferiu ao SERPRO o reconhecimento público de "Empresa Parceira", em cerimônia ocorrida no Palácio do Planalto em fevereiro de 2004.

Em 2004, sob a égide de uma nova Diretoria, foram avaliadas as necessidades de redirecionamento da estratégia empresarial frente à identificação de novas oportunidades para atuação do SERPRO, principalmente em função da saída do Orçamento Geral da União. Como resultado, foi estabelecida uma nova redação para os componentes estratégicos da Empresa – Visão, Missão, Negócios e Fatores Críticos de Sucesso – e definidas metas consoantes com o novo cenário. Dentre essas, a meta de "Alcançar a Faixa Prata no Prêmio da Qualidade do Governo Federal (PQGF), que gerou a necessidade de preparar a candidatura da Empresa para o atingimento desse objetivo.

O Prêmio da Qualidade do Governo Federal – PQGF é uma das ações estratégicas do Programa da Qualidade no Serviço Público. Sua finalidade é reconhecer e premiar as organizações públicas que comprovem alto desempenho institucional, com qualidade em

gestão.

Em Novembro/04, após avaliação criteriosa e visita por examinadores externos a diversas Unidades da Empresa, foi concedido ao SERPRO o referido Prêmio na Categoria Bronze, cabe ressaltar que a Empresa inscreveu-se integralmente, ou seja, foi submetida avaliação de todos os seus processos de gestão e de geração de serviços e produtos, em um exame onde a maior parte dos órgãos públicos concorrentes (98%) participou com Departamentos ou regionais suas Organizações.

Para fortalecer o foco no reconhecimento externo e viabilizar outros projetos de igual importância, e ainda com o intuito de expandir o conceito de Prêmio para caracterizá-lo como Programa, entendeu-se coerente suspender em 2004 o Prêmio SERPRO de Qualidade – PSQ, que teve seu Regulamento revisado e modernizado para ser implementado no ano subsequente.

Dos projetos que se deu seqüência em 2004, destaca-se a estruturação do projeto "Melhores Práticas", que tem como premissa estimular o compartilhamento das práticas de sucesso num processo de benchmarking interno, difundindo experiências e viabilizando o intercâmbio entre as Unidades da Empresa, com vistas a promover o equilíbrio dos diferentes estágios de gestão. A fase de levantamentos e interação com as Unidades para seleção das práticas foi realizada no decorrer do ano, estando sua implementação prevista para 2005.

O projeto "Intercâmbio com Empresas de Excelência" teve como objetivo trocar experiências com empresas referenciais no mercado, que pudessem adicionar conhecimento às competências do SERPRO no segmento gestão empresarial. Essa iniciativa se concretizou por meio de um "Fórum" ocorrido em Agosto/2004.

Ainda em 2004 por determinação da Diretoria ocorreu, em setembro, a fusão do Processo Corporativo Planejamento Estratégico com o de Qualidade Empresarial, visando assegurar a ambos os segmentos maior integração em prol do alinhamento das estratégias empresariais.

9.5.4. Segurança

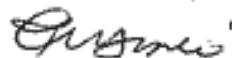
Para o SERPRO, a Segurança da Informação é um requisito de vital importância para os serviços prestados aos seus clientes e está focado em três pilares: tecnologia, pessoas e processo, sobre os quais foram desenvolvidas ações em 2004:

- **Tecnologia**, foram adquiridos e implantados controles visando elevar o patamar de segurança dos serviços prestados, destacando: controles destinados à prevenção e detecção de intrusão; combate a vírus e spam; e, intensificação do uso do c-VPN (redes virtuais privativas com autenticação baseada em certificação digital). Adicionalmente, em relação à certificação digital foi contratado o desenvolvimento de solução aberta visando a redução de custos e um maior controle, em consonância com as orientações do ITI no sentido de massificar o uso da certificação digital. Também foram integradas à algumas aplicações o uso da certificação digital (Secretaria da Receita Federal e Ministério do Planejamento) e conduzidas negociações no sentido de hospedar no SERPRO a autoridade certificadora da Justiça, que estará integrada à ICP-Brasil.
- **Pessoas**, ênfase na cultura de segurança: conscientização, treinamento e responsabilização dos gerentes e técnicos nos aspectos de segurança. Dentre as

Relatório de Gestão 2004

ações voltadas às pessoas merecem destaque: a realização de Fóruns internos envolvendo cerca de 1400 empregados; o desenvolvimento de cursos baseados em ensino à distância visando atingir os empregados e estabelecer uma linguagem mínima comum; a realização de cursos presenciais abrangendo 180 empregados nas áreas de segurança no desenvolvimento de sistemas, tratamento de incidentes, plano de contingência, forense computacional e gestão da segurança; e a reformulação do site Intranet contendo informações de segurança;

- Processo, tendo sido construído um Modelo de Gestão específico, o Programa de Segurança do SERPRO (PSS), nele está descrito todo o processo de segurança da Organização. O desenvolvimento de metodologia para plano de continuidade de negócios para serviços críticos; a revisão da metodologia de análise de riscos, possibilitando a sua aplicação em instalações externas ao SERPRO; a inclusão de itens específicos de segurança no edital para a contratação de fábricas de software; e a avaliação de riscos, definição de arquitetura e implantação de topologia de contingência para o ambiente de pagamentos (integrado ao SPB) foram destaque em 2004.



Henrique Costabile
Diretor-Presidente