



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

**A EXPERIÊNCIA DA CAT NA  
DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS  
NA INTERNET**



## PROMOCAT

- Priorização do atendimento ao contribuinte cidadão;
- Estratégia pensada e implementada;



## AMBIENTE ORIGINAL

- “Caixa Preta” e Burocracia;
- Explosão da Internet;
- Redução do Custo Brasil;
- Parceiros Prontos.



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

**REALIDADES e DIFICULDADES  
CRIADAS pelo USO da INTERNET**



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

### REALIDADE

- **PADRONIZAÇÃO**
- **TRANSPARÊNCIA**
- **FECHAMENTO de POSTOS FISCAIS**
- **BOA IMAGEM para o GOVERNO**



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

### REALIDADE : quantidades mensais médias

- **3.666.000 acessos**
- **1.215.000 transações (ICMS)**
- **1.400.000 transações (IPVA)**
- **350.000 GIAs recebidas**
  - **5.000 arquivos Sintegra**
- **400.000 DECAs**
- **135.000 Conta Fiscal**
  - **600 parcelamentos**
- **12.000 declarações ITCMD**



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

GRANDES DIFICULDADES  
( PÓS – PNAFE )

MANUTENÇÃO

CONTEÚDO  
+  
SISTEMAS



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

DESAFIOS PÓS-PNAFE

- GESTÃO de SISTEMAS
- GESTÃO do CONHECIMENTO



## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

**GESTÃO do CONHECIMENTO**  
FOCO das AÇÕES na CAT

- PORTAL
- TESAURO
- COMITÊ de GESTÃO do CONHECIMENTO



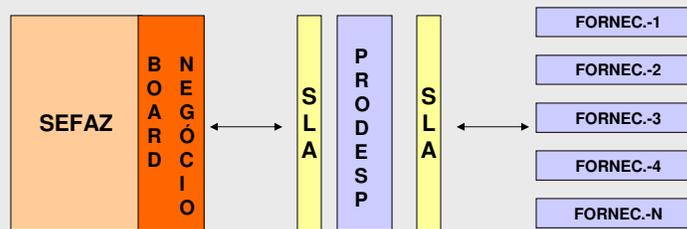
## POSTO FISCAL ELETRÔNICO

**GESTÃO de SISTEMAS**  
FOCO das AÇÕES na CAT

- PROCESSO de GESTÃO de FABRICAÇÃO de SOFTWARE
- PROCESSO de GESTÃO do ATENDIMENTO aos USUÁRIOS
- FÁBRICA de SOFTWARE
- ACORDOS de NÍVEIS de SERVIÇO (ANS)



## PROCESSO de GESTÃO da FABRICAÇÃO de SOFTWARE



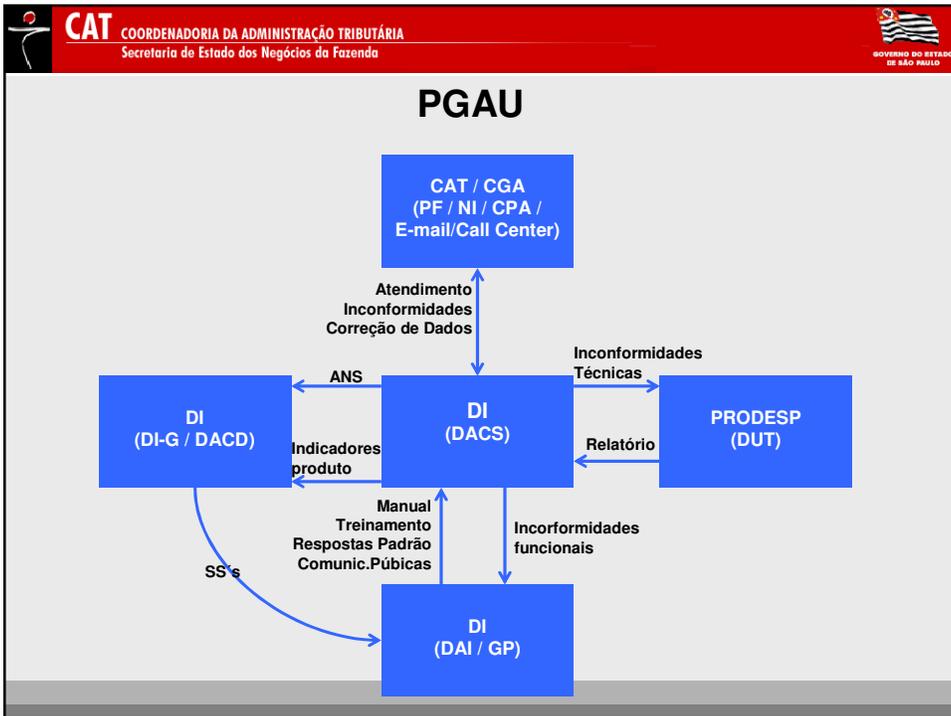
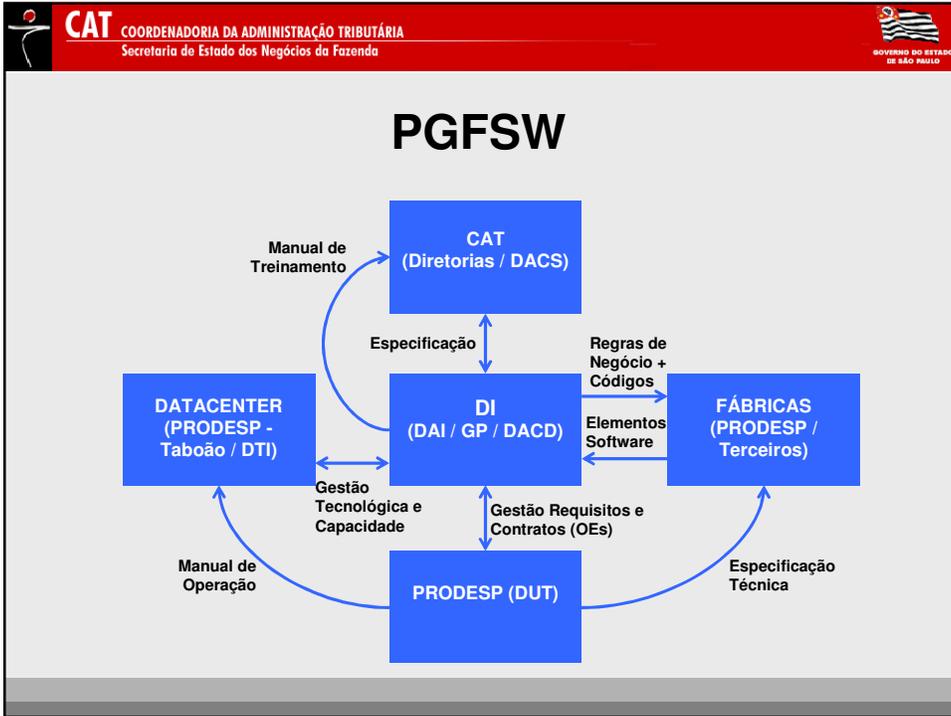
### **BENEFÍCIOS PARA SEFAZ**

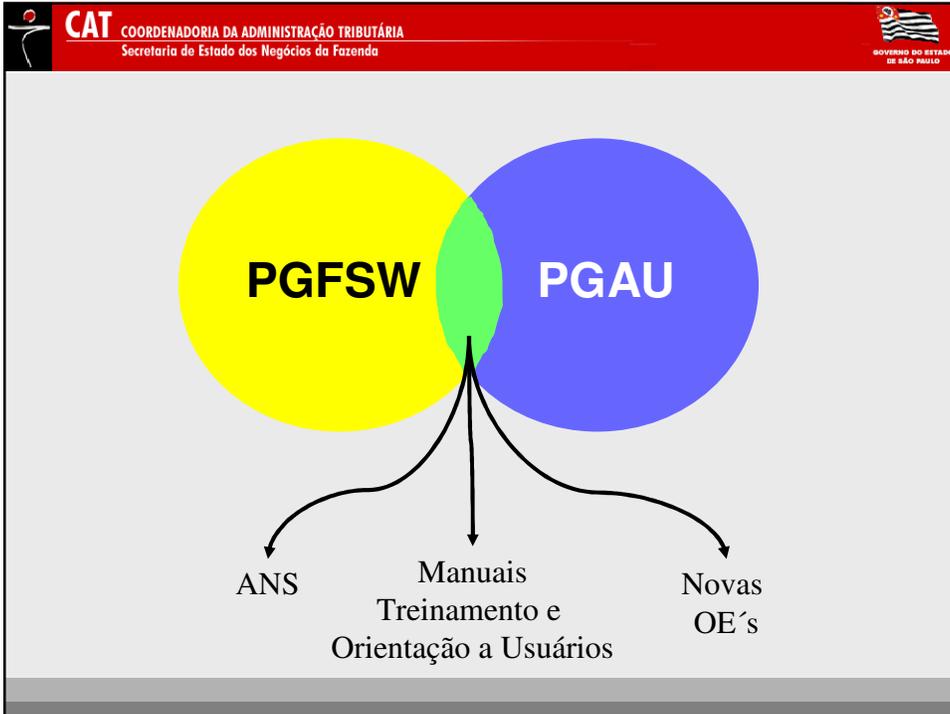
- MELHORA DO PROCESSO DE GESTAO
- AUMENTO DO FOCO NA MISSAO FIM
- AUMENTO PRODUTIV. LONGO PRAZO
- SLA'S MAIS AGRESSIVOS
- MELHORA NOS PROCESSOS E METODOLOGIA (CMM)
- SIGNIFICATIVO AUMENTO DE PRODUTIVIDADE
- SIMPLIFICACAO DA GESTAO DE FORNECEDORES
- MELHORIA NOS PROCESSOS DE SERVICOS
- RETENCAO DO "KNOW HOW"



## PROCESSO de GESTÃO da FABRICAÇÃO de SOFTWARE

- RECEPCIONAR e VALIDAR
- ESPECIFICAR REQUISITOS TÉCNICOS
- ANALISAR ESFORÇO e CUSTO
- ENTREGAR ao DESENVOLVIMENTO
- ACOMPANHAR e CONTROLAR
- FINALIZAR PROJETO





- CAT** COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA  
Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda
- GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
- ## TIPOS de CONTRATO
- **CONTRATO de DESENVOLVIMENTO**
  - **CONTRATO de MANUTENÇÃO**  
( EVOLUTIVA, CORRETIVA, LEGAL e EXTRAÇÕES ESPECIAIS )
  - **CONTRATO de DATACENTER**
  - **CONTRATO de GESTÃO**



## Acordos de Níveis de Serviço (SLA's)

São indicadores de desempenho do fornecedor  
para garantir a qualidade e o cumprimento  
Dos serviços contratados



## TIPOS de SLA's

- **Indicador 1 – Disponibilidade do Serviço.**  
Período de disponibilidade dos serviços para os usuários.
- **Indicador 2 – Duração das Interrupções**  
Tempo total de sistemas não disponíveis aos usuários em cada interrupção.
- **Indicador 3 – Qualidade Financeira**  
$$\frac{\text{(Ordem de Execução concluída dentro do orçamento aprovado)}}{\text{Total de Ordens de Execução concluídas no período}} \times 100$$
- **Indicador 4 – Qualidade da Ordem de Execução**  
$$\frac{\text{(Soma dos percentuais de adesão de todas Ordem de Execução submetidas para certificação)}}{\text{Total das Ordens de Execução submetidas para certificação no período}}$$
- **Indicador 5 – Qualidade no prazo**  
$$\frac{\text{(Ordens de execução concluídas no prazo)}}{\text{Total de ordens concluídas no período}} \times 100$$
- **Indicador 6 – Qualidade no orçamento**  
$$\frac{\text{(Ordens de execução concluídas no orçamento)}}{\text{Total de ordens concluídas no período}} \times 100$$



## CONTRATOS de DESENVOLVIMENTO

### Indicador 2 – Qualidade no orçamento

	Indicador	Nível de Serviço	Observações
2	Orçamento de serviço	XX% das ordens de execução concluídas dentro do orçamento aprovado	

#### Definição

(Ordens de execução concluídas no orçamento) X 100

Total de ordens concluídas no período

#### Métrica

Fonte de dados: Sistema gerencial de acompanhamento ou repositório de dados existente

Frequência: mensal

Obs.: será considerado concluído o serviço que foi homologado.



## CONTRATOS de DATACENTER

### Indicador 3 – Disponibilidade do Sistema

	Indicador	Nível de Serviço	Observações
3	Disponibilidade de Sistema..	XX% de disponibilidade para todos os sistemas e subsistemas	

#### Definição

(Período de medição – Período indisponível devido falhas do fornecedor) x 100  
Período de medição

#### Métrica

Fonte de dados: VM/VSE - VMPRF e CA/JARS, OS400 - System Log, UNIX - System Log e Tivoli, VMS e MCP - System Accounting.

Frequência: mensal.



## CLÁUSULA de PENALIZAÇÃO

INDICADOR CRÍTICO	PESO
1 – prazo de serviço	0,3

### FATOR DE CUMULATIVIDADE

OCORRÊNCIA	FATOR
1a. Ocorrência	1/30
2a. Ocorrência	2/30

### QUADRO DE CÁLCULO

Indicador	SLA	Desempenho	Peso	Ocorrência	Calculo	TOTAL
Indicador 1	90 %		0,3		0,3 x(valor fatura mês) x fator	

