

Sistema de Medição de Desempenho – FEVEREIRO 2022

**Serviço de Fiscalização de Produtos
Controlados da 11ª RM**





Sistema de Medição de Desempenho

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados da 11ª RM



Este registro trata, de forma resumida, dos indicadores avaliativos de desempenho que permitem ao Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/11 (SFPC11) medir o rendimento e a performance dos processos que estão sendo realizados.

Os dados apresentados constituem-se em valiosos instrumentos de assessoria para realizar, de forma mais adequada, a gestão dos processos, propiciando possibilidades mais objetivas e claras ao atendimento das metas.



A medição dos resultados e a sua difusão permitirão a comunicação das metas e dos resultados para todo o universo de pessoas interessadas, demonstrando o quanto eficiente, eficaz e efetivo estão os serviços prestados pelo SisFPC/11.

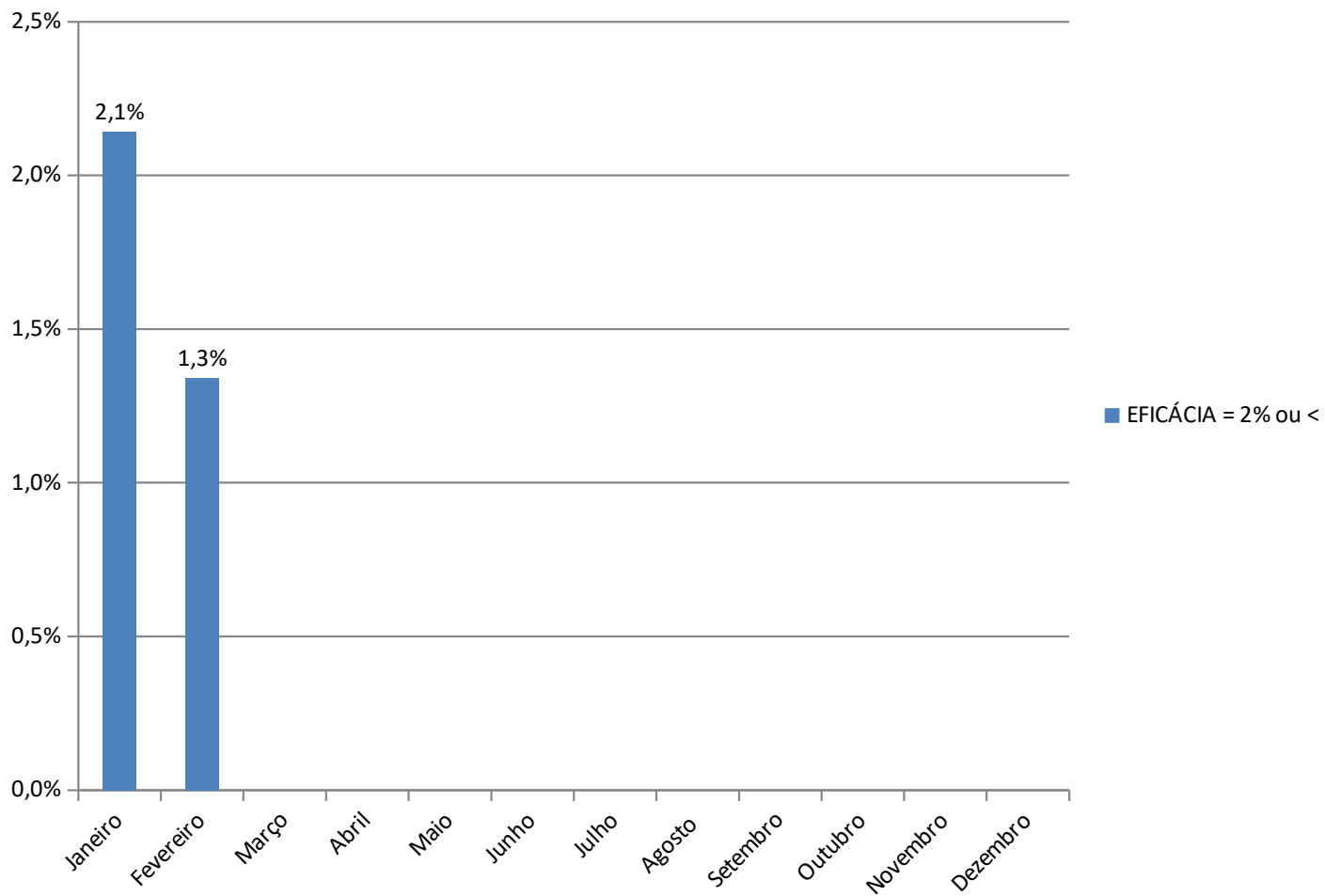
O Sistema de Medição de Desempenho foi construído com base no Plano de Gestão 2020-2021 do SFPC/11, que por sua vez, está alinhado com os Planos de Gestão do Cmdo 11ª RM e da DFPC.

Os resultados obtidos são orientados pelas diretrizes da ITA nº 07-DFPC e legislação correspondente seguindo correlação entre entrada de processos e entrega do produto/serviço final ao usuário.

Indicador	Tipo	Sigla	Fórmula de Cálculo	Periodicidade de	Polaridade	Fonte de Dados	Gestor Responsável	Objetivo Estratégico Relacionado	Estratégias Relacionadas	Meta	
Processos Realizados	INDICADOR DE EFICÁCIA (segurança de um bom resultado)	IAUT	Nº de processos com pendências/Nº total de processos	Mensal	Quanto menor melhor	Relatório das Planilhas de Controle de Processos do SGP	2º Ten Adriano	OFPC 1/2/3/4	Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC;	$IA = 0,02 \text{ ou } <$	O nº de processos com pendências deve representar 2% ou menos do nº total de processos.
Tempo médio	INDICADOR DE EFICIÊNCIA (melhor rendimento com o mínimo de erros)	ITM	Tempo médio de tramitação dos processos/60		Quanto menor melhor			OFPC 1/2/4	Aperfeiçoar o atendimento aos usuários; e	$ITM = 1 \text{ ou } <$	Os processos devem ter solução no prazo médio de 60 dias
Previsibilidade	INDICADOR DE EFETIVIDADE (Fazer o que tem que ser feito tendo capacidade de atingir objetivos utilizando bem os recursos disponíveis)	IREV	Nº de Processos Analisados em 60 dias ou menos/Nº Total de Processos		Quanto maior melhor			OFPC 1/2/4	Aperfeiçoar a gestão do SisFPC.	$IREV = 1$	Cem por cento (100%) dos processos devem ter solução em até 60 dias.

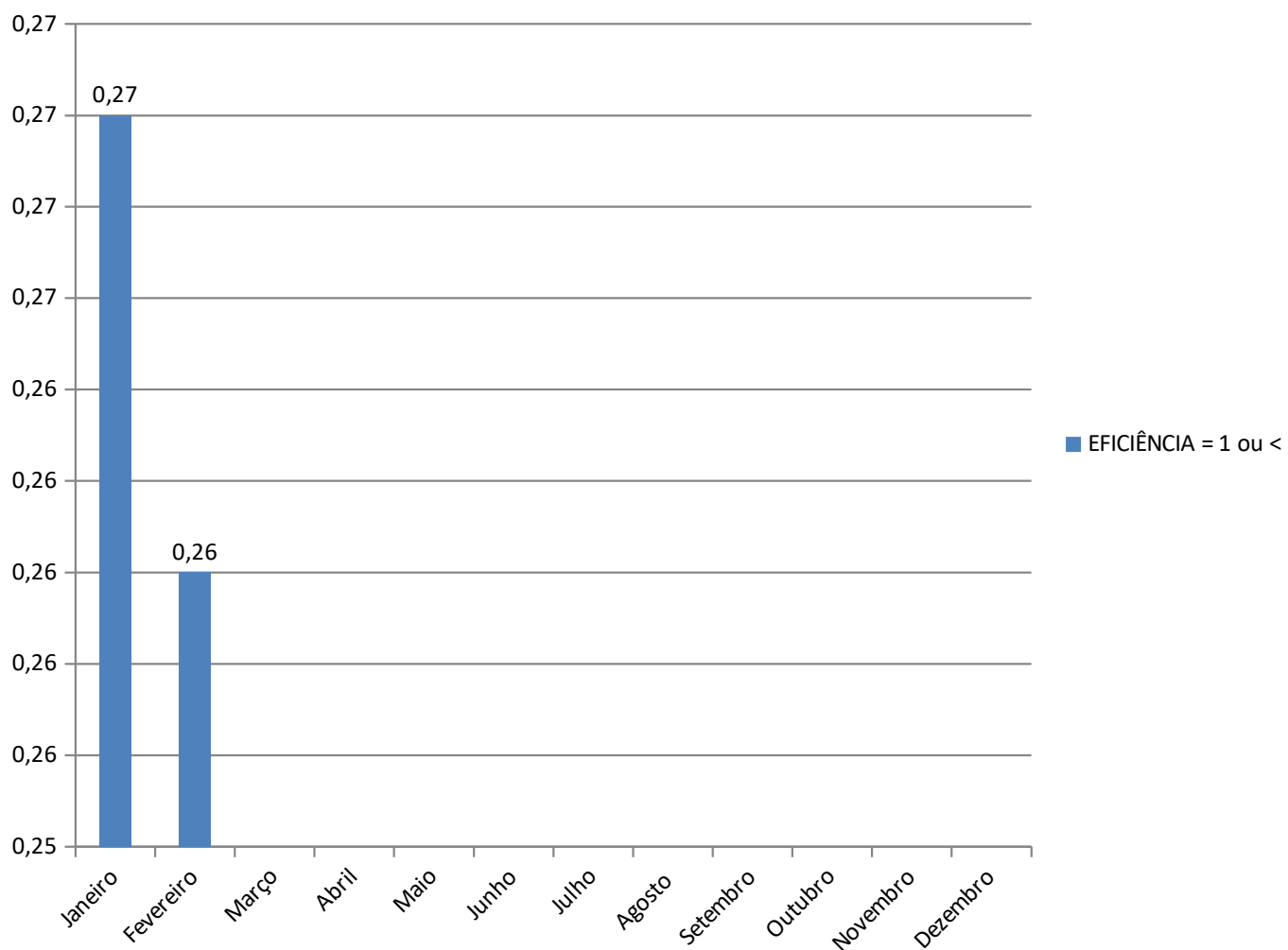
INDICADORES MACROPROCESSOS - SisFPC/11

EFICÁCIA = 2% ou <



INDICADORES MACROPROCESSOS - SisFPC/11

EFICIÊNCIA = 1 ou <



INDICADORES MACROPROCESSOS - SisFPC/11

EFETIVIDADE = 1

