



# Cmdo da 11ªRM

“REGIÃO TENENTE –CORONEL LUIZ CRULS”

## INDICADOR DE DESEMPENHO



**SisFPC**  
**2024**

# **INDICADORES DE DESEMPENHO**

Sistema de medição de desempenho do SFPC/11ª RM

## **Comandante do Cmdo da 11ª RM**

Gen Oliveira

## **Chefe do SFPC/11ª RM**

Cel Ronaldo Pires

## **Organização**

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/11

## **Colaboradores**

Analistas do Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/11

## **Revisão**

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/11

## **Disponível em:**

<https://intranet.11rm.eb.mil.br/index.php/escaloes/sfpc>

<https://www.11rm.eb.mil.br/index.php/sfpc>

1ª Edição  
2024



## SIGLAS E ABREVIações

CMDO 11 RM	Comando 11ª Região Militar
AF	Arma de Fogo
CR	Certificado de Registro
CRAF	Certificado de Registro de Arma de Fogo
DFPC	Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados
I <sub>Aut</sub>	Indicador Autorizações
I <sub>Pend</sub>	Índice de Pendências
I <sub>prev</sub>	Índice de Previsibilidade
I <sub>CO</sub>	Indicador Custo das Operações
I <sub>OR</sub>	Indicador Operações Realizadas
ITA	Instrução Técnico-Administrativa
I <sub>TM</sub>	Índice de Tempo Médio
I <sub>TOI</sub>	Indicador Taxa de Ocorrências de Infrações
PCE	Produto Controlado pelo Exército
SFPC	Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados
SINARM	Sistema Nacional de Armas
SisFPC	Sistema de Fiscalização de produtos Controlados
SisGCorp	Sistema de Gestão Corporativo



# ÍNDICE

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. PERFIL ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Estrutura .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Missão .....</b>	<b>3</b>
<b>3.3. Visão de Futuro .....</b>	<b>3</b>
<b>3.4. Jurisdição.....</b>	<b>4</b>
<b>4. INDICADORES .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Evolução da demanda processual x administrados.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2. INDICADOR DE AUTORIZAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.1. INDICADOR DE "EFICÁCIA" .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.2. INDICADOR DE "EFICIÊNCIA" .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.3. INDICADOR DE "EFETIVIDADE" .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3. INDICADOR DE OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.1. INDICADOR DE "EFICÁCIA" .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.2. INDICADOR DE "EFICIÊNCIA" .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.3. INDICADOR DE "EFETIVIDADE" .....</b>	<b>17</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>18</b>



## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente documento destina-se ao público, em especial aos usuários do SisFPC. Sua finalidade consiste na publicização de dados básicos de registro, apuração e controle de indicadores de desempenho da gestão processual, bem como apresentar dados da satisfação dos usuários do SFPC/11ª RM.

Os indicadores de desempenho são fundamentais ao planejamento e controle dos processos finalísticos das organizações. Sua existência permite o estabelecimento de metas quantificadas e o seu desdobramento na organização. São essenciais ao controle pois viabilizam uma análise crítica do desempenho, orientando a tomada de decisão e o replanejamento.

A apresentação a seguir disporá de indicadores quantitativos, conforme prevê a ITA nº 07-DFPC, e qualitativos, expressos pela Pesquisa de Satisfação aplicada aos regulados jurisdicionados nas áreas do SFPC/11ª RM.

Os dados apresentados neste relatório dizem respeito aos processos tramitados no SisGCorp em 2024, e a pesquisa de satisfação aplicada aos usuários que buscaram o SFPC/11ª RM de forma presencial no corrente ano.

## **2. REFERÊNCIAS**

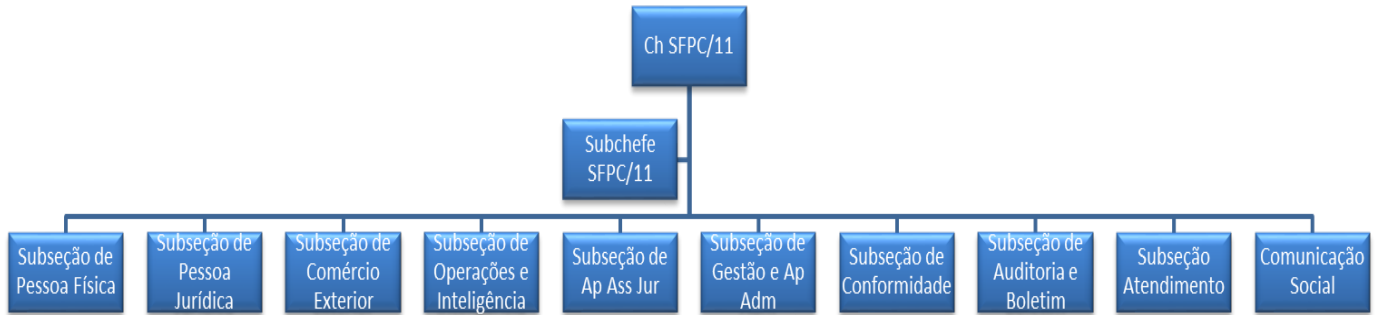
- a. [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#) (Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal).
- b. [Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003](#) (Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas – SINARM, define crimes e dá outras providências).
- c. [Decreto nº 10.030, de 30 de setembro de 2019](#) (Aprova o Regulamento de Produtos Controlados).
- d. [Portaria nº 214 - EME, de 7 de junho de 2016](#) (Aprova o Manual Técnico (EB20-MT-11.003) Gestão de Indicadores de Desempenho, 1ª Edição, 2016).
- e. [ITA nº 07 – DFPC, de 10 de maio de 2017](#) (Dispõe sobre padronização de indicadores de desempenho dos macroprocessos do SisFPC e outras providências relacionadas).



## 3. PERFIL ORGANIZACIONAL

### 3.1. Estrutura

O SFPC/11ª RM possui a seguinte organização:



Estrutura Organizacional do SFPC/11ª RM

### 3.2. Missão

Planejar, executar e controlar as atividades de Fiscalização de Produtos Controlados (FPC) na área de responsabilidade do Comando Militar do Planalto (CMP). Para tanto, conta com diversas OM com encargos de fiscalização de produtos controlados (Agências de FPC), estruturando o Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados da 11ª RM (SisFPC/11).

### 3.3. Visão de Futuro

Tornar-se referência positiva na prestação de serviços com Produtos Controlados do Exército (PCE), no SisFPC.



## **3.4. Jurisdição**

As áreas sob jurisdição do SFPC/11ª RM são:

Áreas sob jurisdição do SFPC/11ª RM



Fonte: adaptado de Google Maps



## 4. INDICADORES

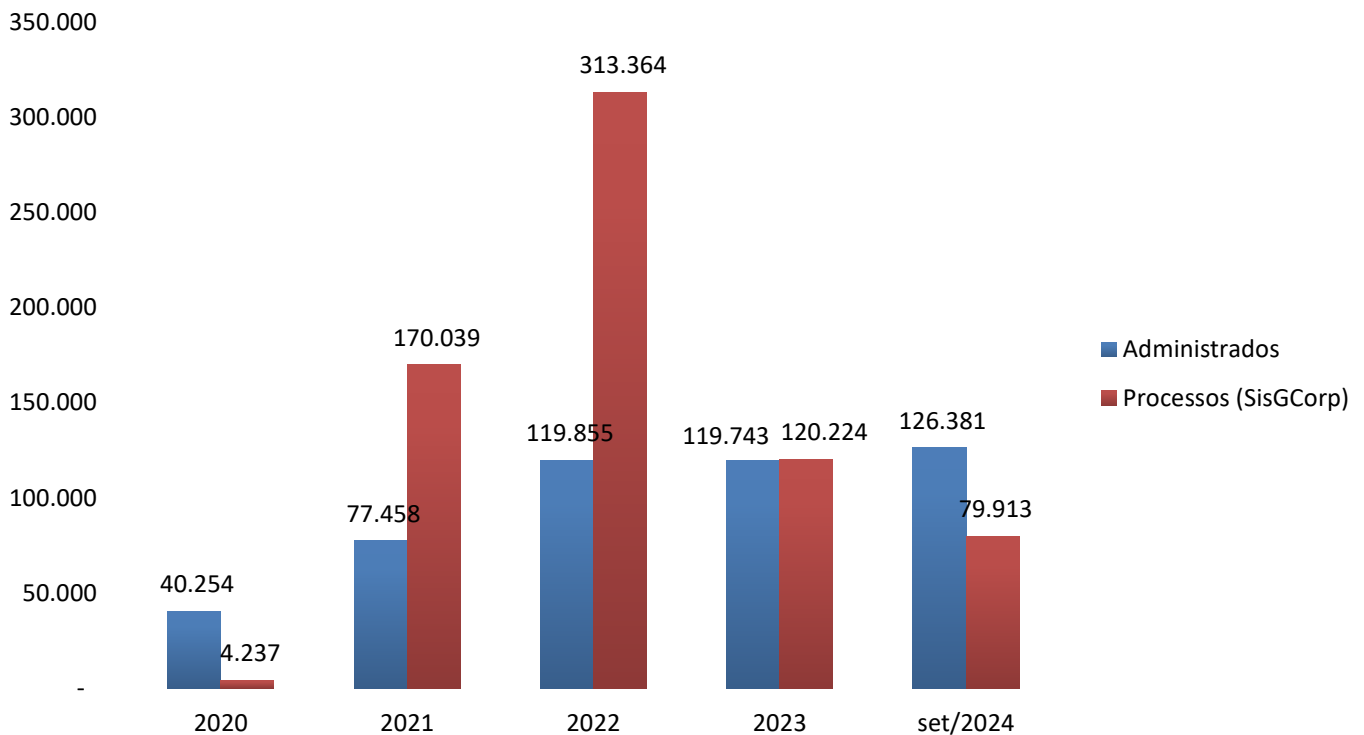
O Sistema de Gestão Corporativo (SisGCorp) é uma solução de governança adotada pelo Exército Brasileiro, por intermédio da DFPC, que compreende a informatização de processos FINALÍSTICOS, GERENCIAIS e de APOIO utilizados pelos usuários do SisFPC.

O sistema, como um todo, consiste em uma plataforma informatizada alinhada com as tecnologias mais recentes, que objetiva, por meio de uma interface amigável, tornar mais céleres e seguras as tarefas demandadas por aqueles que desejam adquirir e utilizar Produtos Controlados pelo Exército (PCE).

### 4.1. Evolução da demanda processual x administrados

O gráfico a seguir consiste no mapa progressivo da demanda processual x administrados do SisGCorp na jurisdição do SFPC/11ª RM entre janeiro de 2020 a 2024.

Evolução da demanda processual (2020 – 2024)



Fonte de dados: SisGCorp





## 4.2. INDICADOR DE AUTORIZAÇÕES

### 4.2.1. INDICADOR DE "EFICÁCIA"

Os *Indicadores de Eficácia* permitem inferir se o resultado desejado foi obtido. Por intermédio deles é possível mensurar se um objetivo organizacional foi alcançado após a execução de determinada atividade. São indicadores-chaves vinculados aos objetivos estratégicos, cuja função é demonstrar o êxito dos esforços para alcançar um fim.

Para tanto, o referido indicador é observado a partir dos seguintes critérios:



**Fórmula de cálculo:**  $I_{Aut} = \frac{\text{Nº de processos com pendências}}{\text{Nº total de processos}}$



**Polaridade:** Quanto menor melhor (quanto menor for o  $I_{Aut}$ , menor será o nº de pendência processuais restituídas pelo SFPC/11º RM).



**Meta:** O nº de processos com pendências deve representar 2% ou menos do nº total de processos ( $I_{Au} = 2\%$  ou  $<$ )



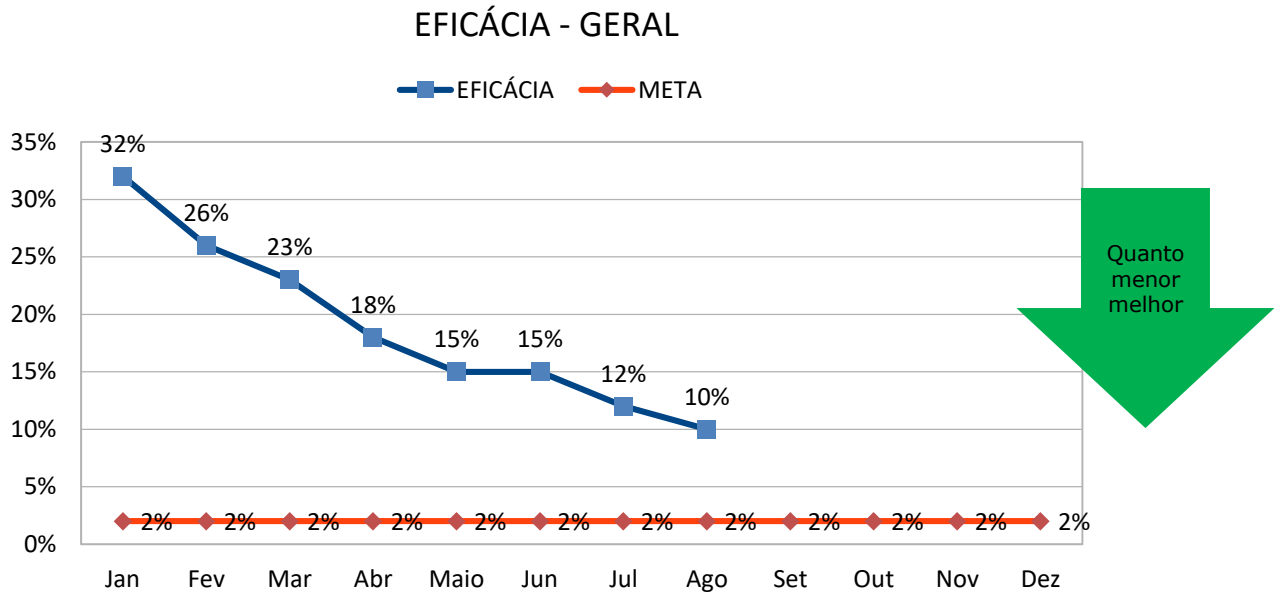
**Estratégias:** Fortalecer a imagem de eficácia do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão interna.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficácia da análise processual desenvolvida pelo SFPC/11º RM.

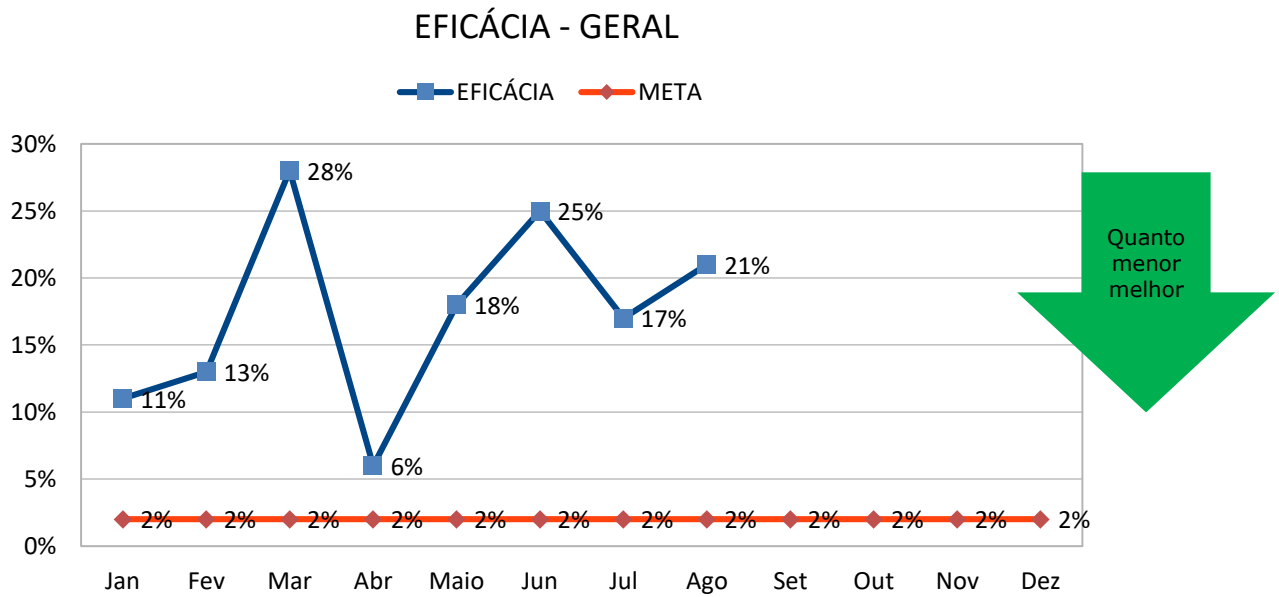


# Relatório Anual de Gestão do Desempenho - 2024

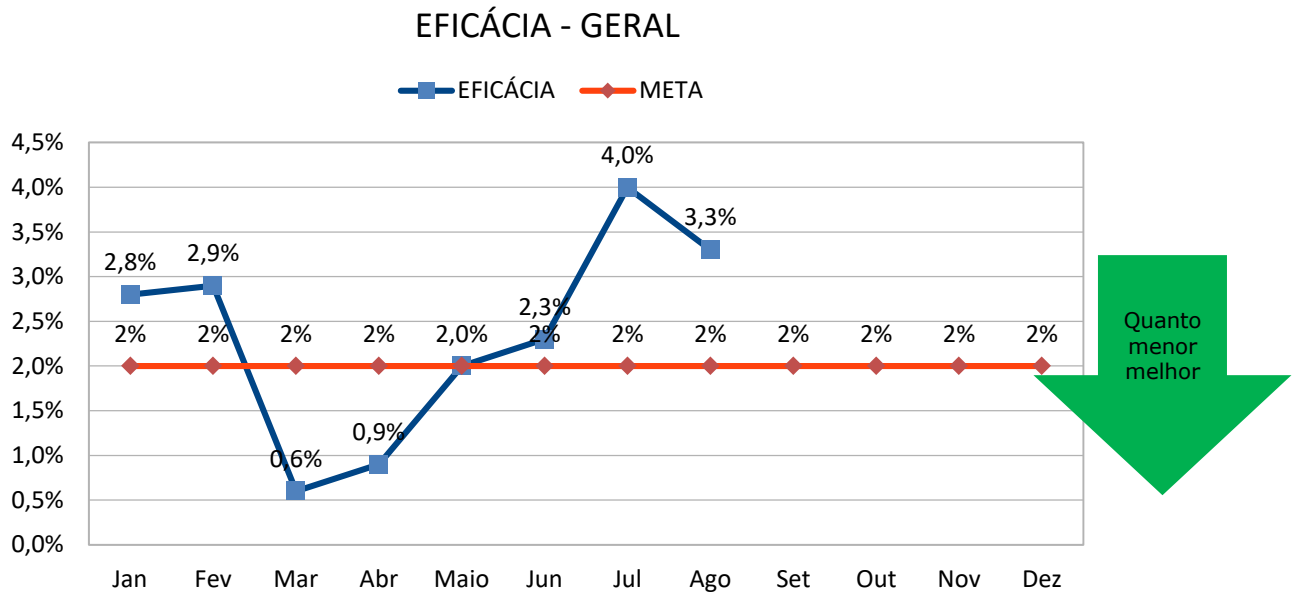
## 1. Macro Processo PJ



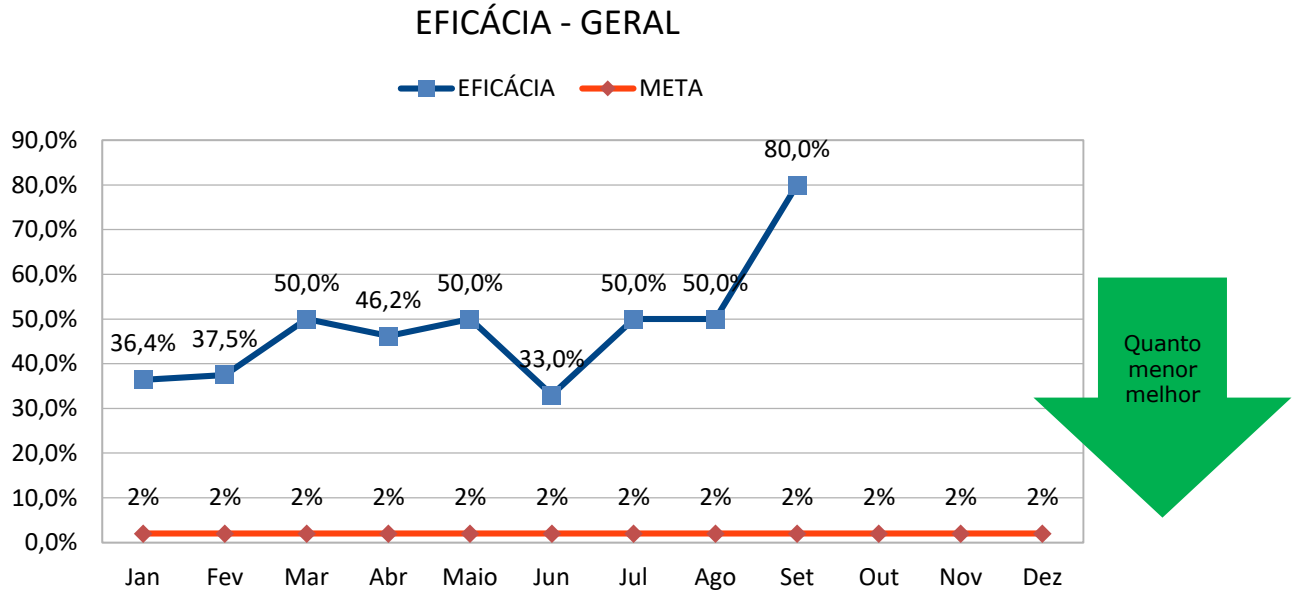
## 2. Macro Processo PF (Militares)



## 3. Macro Processo SisGCorp



## 4. Macro Processo Comex



## 4.2.2. INDICADOR DE “EFICIÊNCIA”

Os *Indicadores de Eficiência* permitem inferir a proporção de recursos consumidos em relação às saídas dos processos ou projetos. Eles dão a medida da produtividade das atividades desempenhadas pela observação do tempo utilizado até chegar ao produto esperado.



**Fórmula de cálculo:** 
$$\text{ITM} = \frac{\sum (\text{Data final} - \text{Data protocolo})}{n}$$
 30



**Polaridade:** Quanto menor melhor (quanto menor for o ITM, menor será o nº de dias de análise processual do SFPC/11º RM).



**Meta:** Processos solucionados no prazo médio de 30 dias (ITM = 1 ou <).



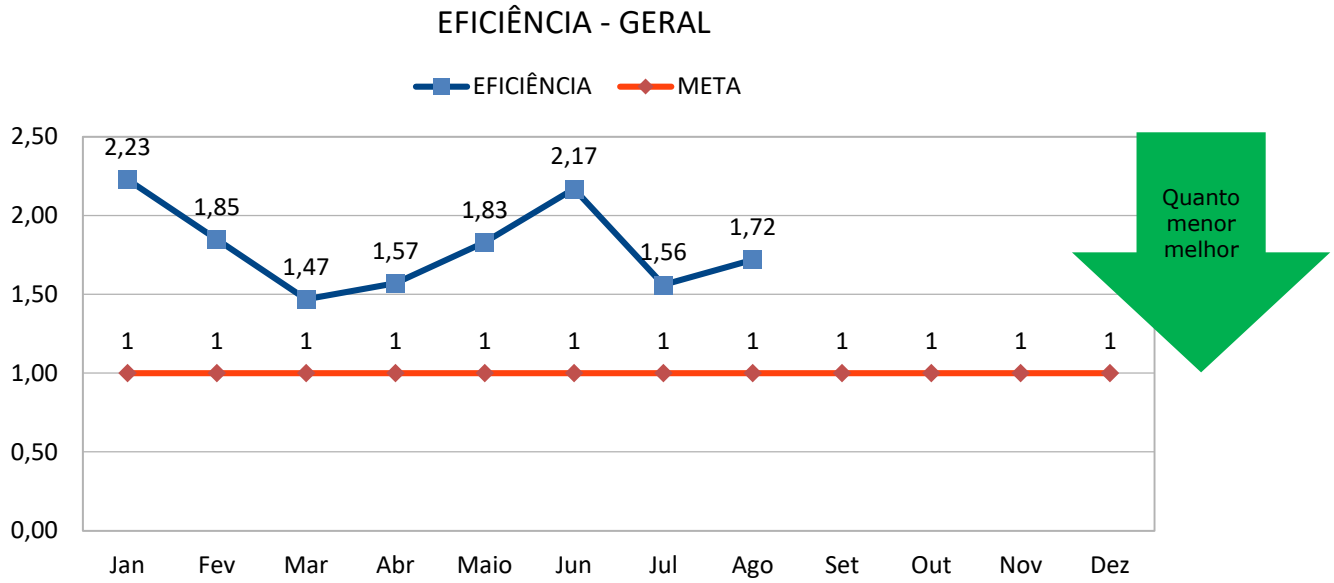
**Estratégias:** Fortalecer a imagem de eficiência do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão interna.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficiência da análise processual desenvolvida pelo SFPC/11ª RM.

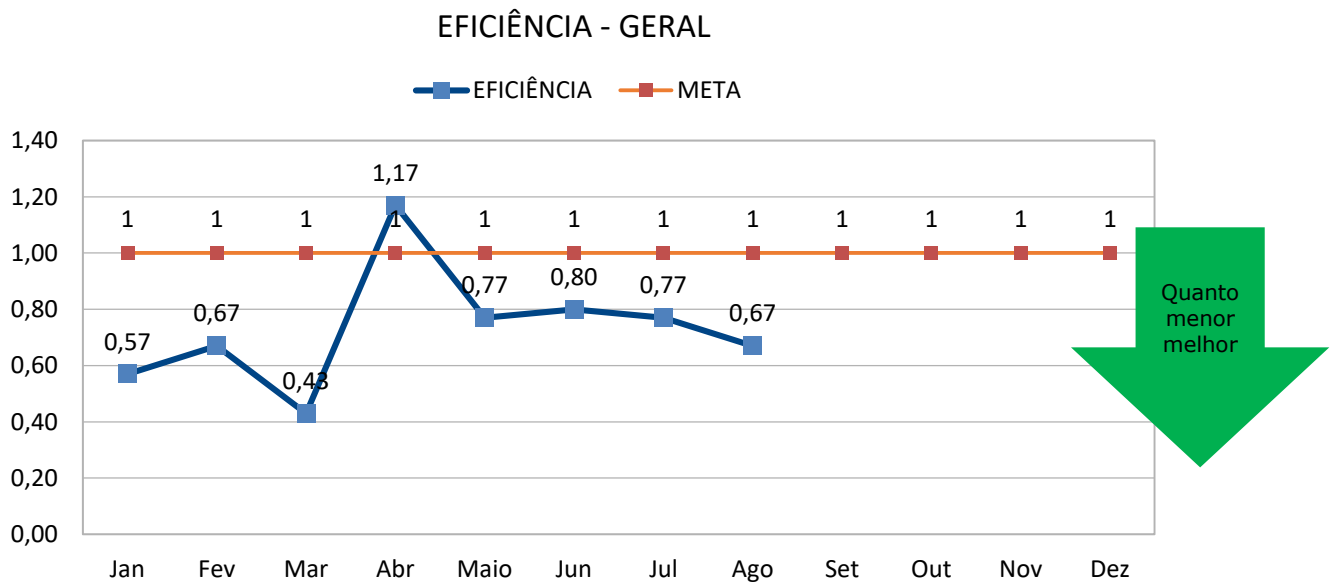


# Relatório Anual de Gestão do Desempenho - 2024

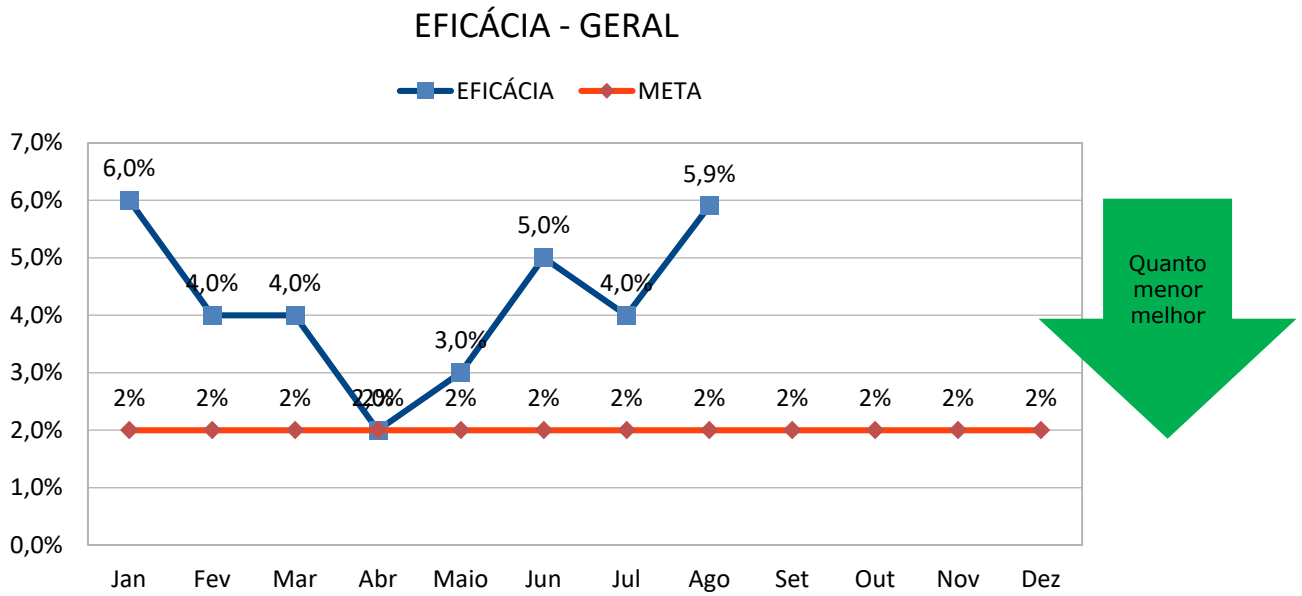
## A. Macro Processo PJ



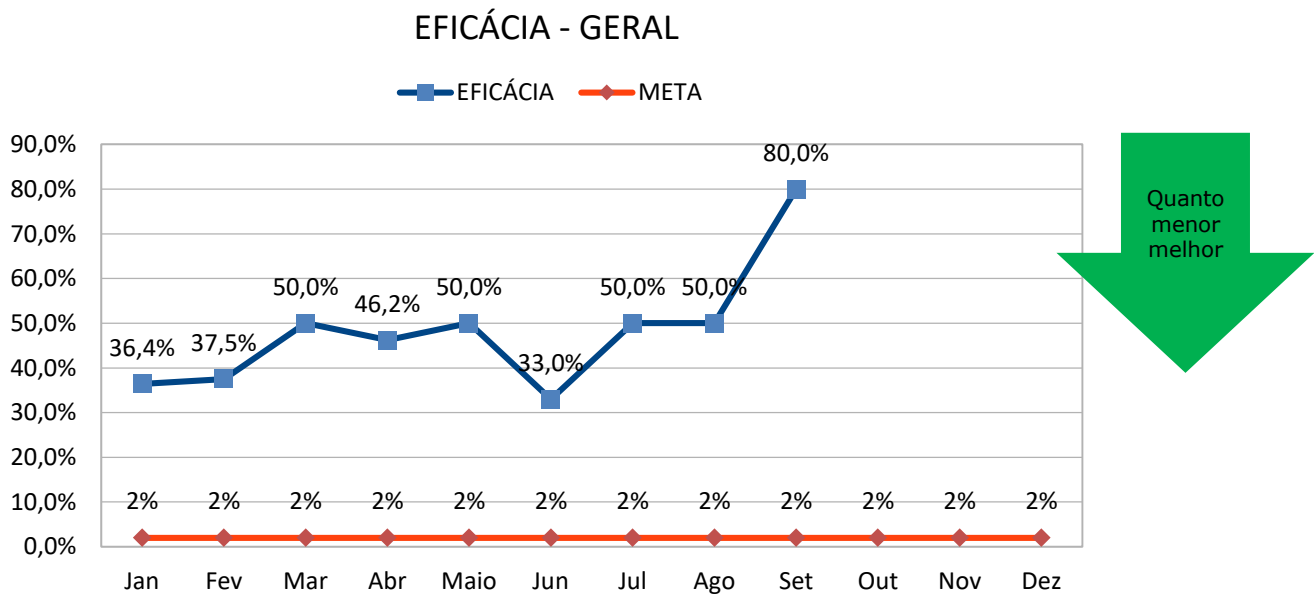
## B. Macro Processo PF (Militares)



## C. Macro Processo SisGCorp



## D. Macro Processo Comex



### 4.2.3. INDICADOR DE “EFETIVIDADE”

Os *Indicadores de Efetividade* permitem inferir sobre as consequências dos serviços prestados. Eles mensuram o impacto e o efeito produzidos em relação ao planejado.

Para tanto, o referido indicador é observado a partir dos seguintes critérios:



**Fórmula de cálculo:** 
$$IPrev = \frac{N^\circ \text{ Processos analisados em 30 dias}}{N^\circ \text{ Total de processos (mês)}}$$



**Polaridade:** Quanto maior melhor (quanto maior for o *IPrev*, maior será a porcentagem de processos solucionados no mesmo mês de protocolo).



**Meta:** Cem por cento (100%) dos processos deve ter solução em até 30 dias ( $IPrev = 100\%$  |  $IPrev = 1$ ).



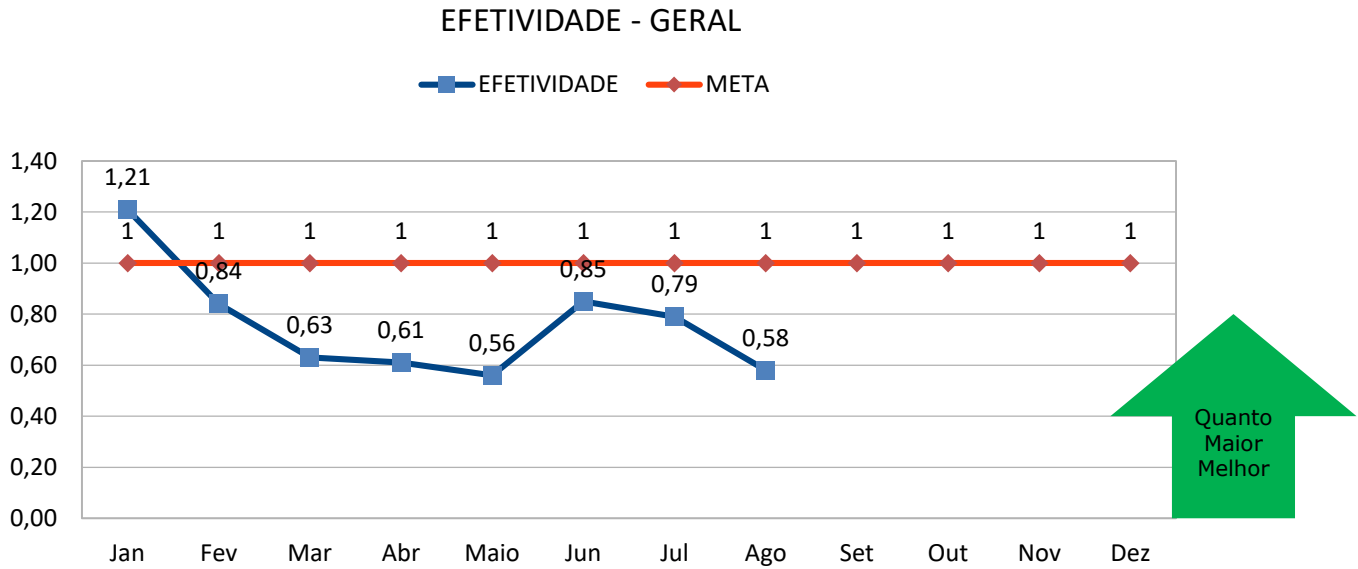
**Estratégias:** Fortalecer a imagem de efetividade do *SisFPC*, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão interna.

O gráfico a seguir demonstra o nível de efetividade da análise processual desenvolvida pelo SFPC/11ª RM por meio da quantificação do *IPrev* (*Indicador de Previsibilidade de Solução Processual*).

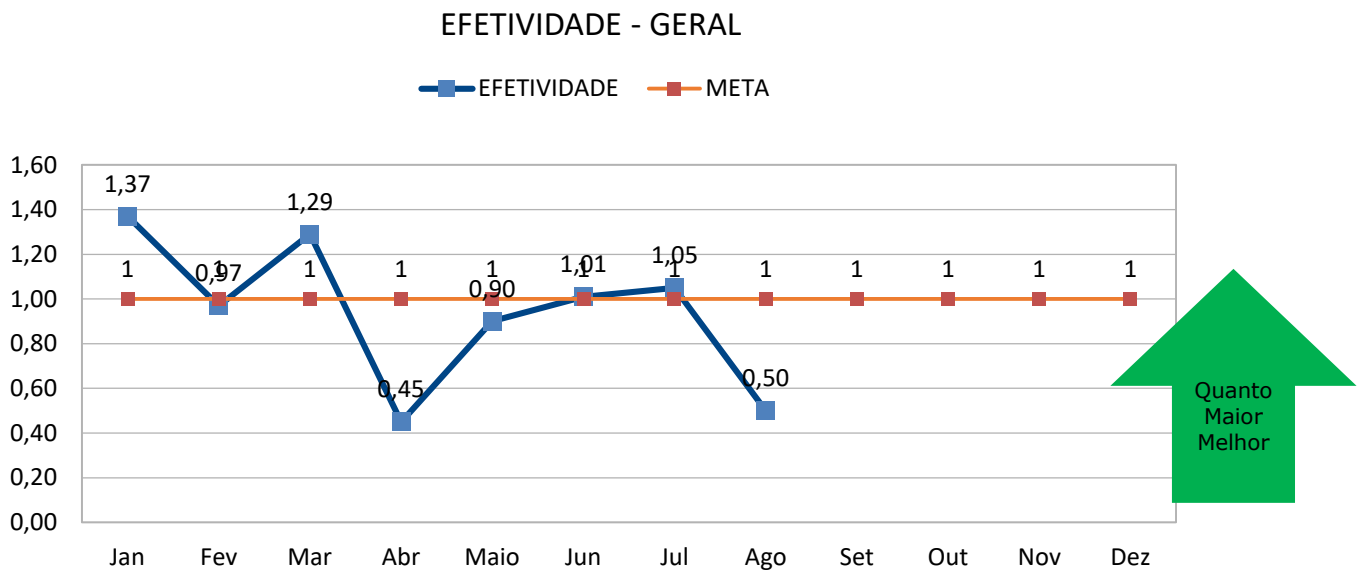


# Relatório Anual de Gestão do Desempenho - 2024

## A. Macro Processo PJ



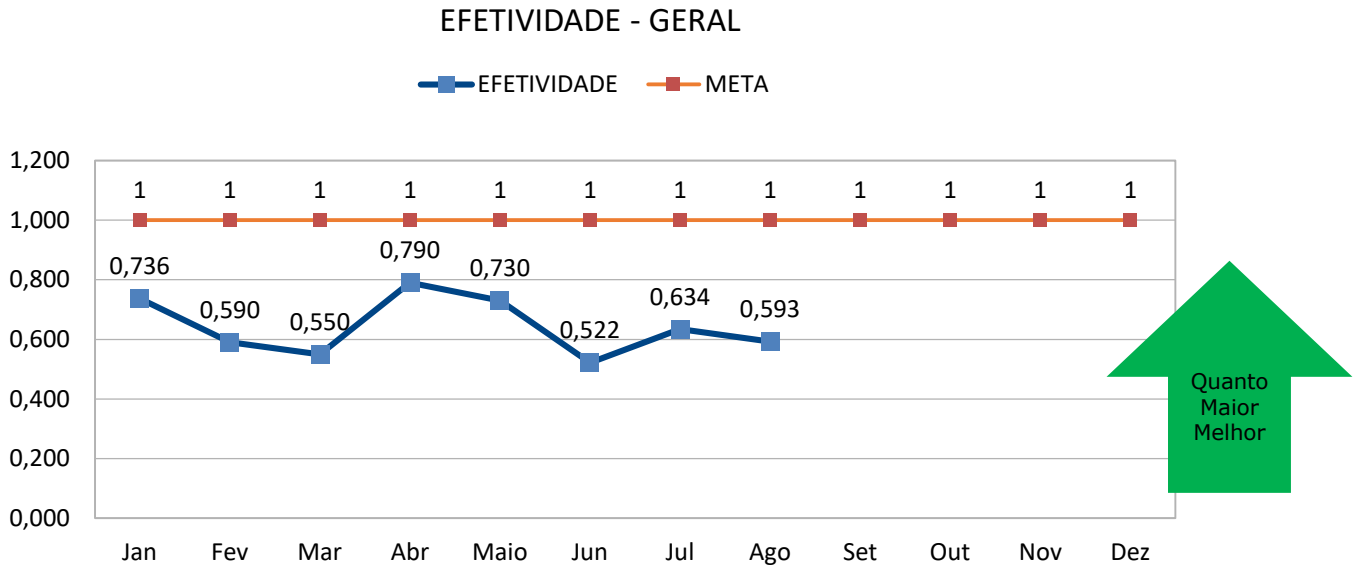
## B. Macro Processo PF (Militares)



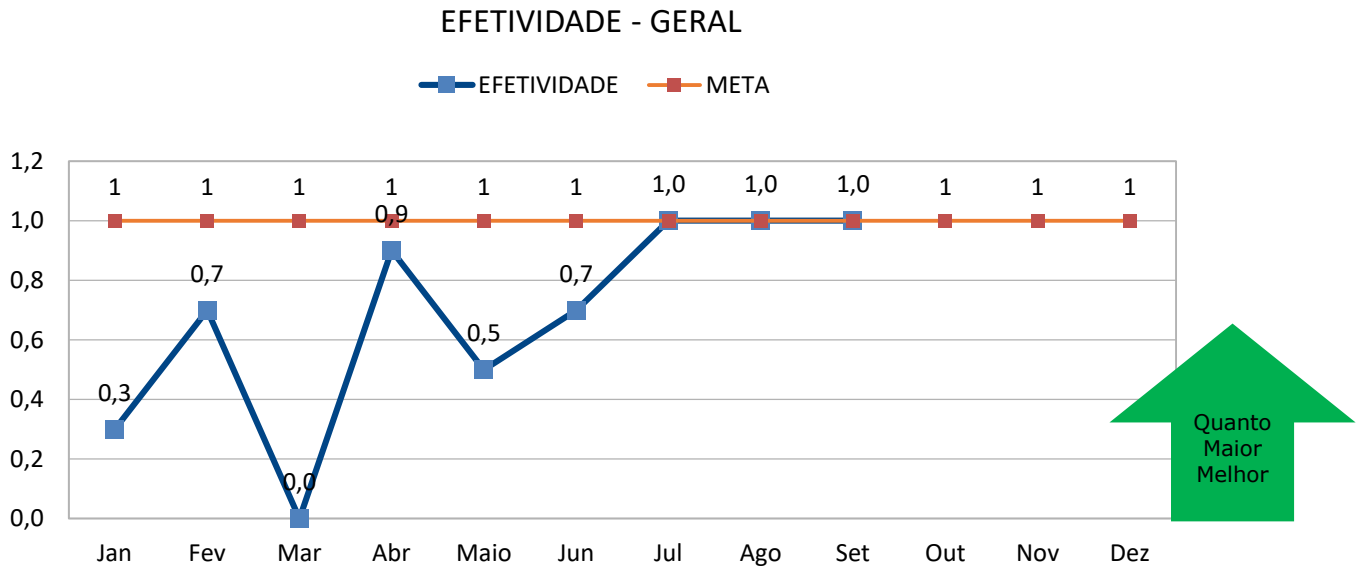


# Relatório Anual de Gestão do Desempenho - 2024

## C. Macro Processo SisGCorp



## D. Macro Processo Comex



## 4.3. INDICADOR DE OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

### 4.3.1. INDICADOR DE “EFICÁCIA”

Os *Indicadores de Eficácia* permitem inferir se o resultado desejado foi obtido. Por intermédio deles é possível mensurar se um objetivo organizacional foi alcançado após a execução de determinada atividade. São indicadores-chaves vinculados aos objetivos estratégicos, cuja função é demonstrar o êxito dos esforços para alcançar um fim.

Para tanto, o referido indicador é observado a partir dos seguintes critérios:



**Fórmula de cálculo:**  $I_{OR} = \frac{\text{Total de Operações Realizadas}}{\text{Total de Op. previstas}}$



**Polaridade:** Quanto maior melhor



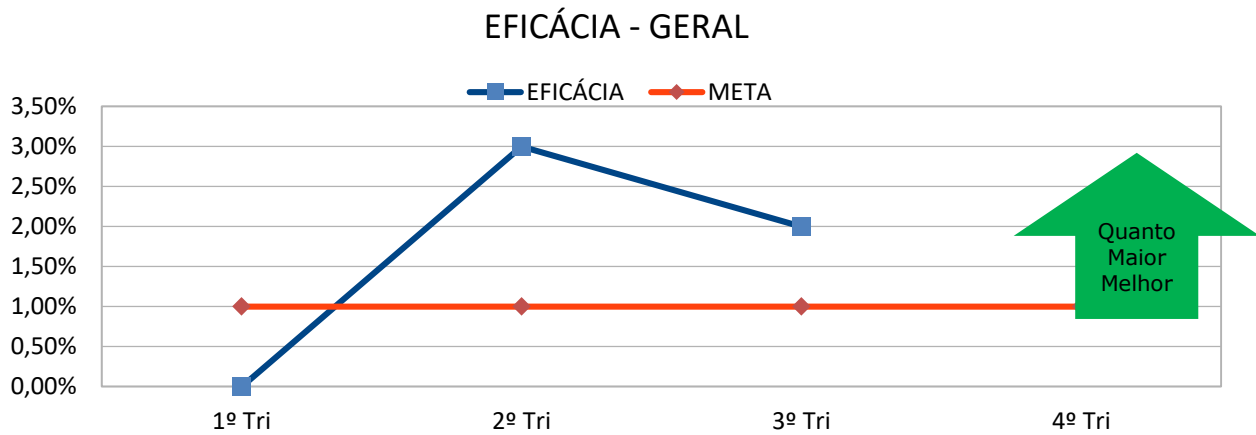
**Meta:** Realizar todas as Operações previstas (IOR = 1)



**Estratégias:** Fortalecer a imagem de eficiência do SisFPC, Supervisionar as Op FPC e apoiar as Op Regionais.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficácia da Operações de Fiscalização pelo SFPC/11º RM.





### 4.3.2. INDICADOR DE “EFICIÊNCIA”

Os *Indicadores de Eficiência* permitem inferir a proporção de recursos consumidos em relação às saídas dos processos ou projetos. Eles dão a medida da produtividade das atividades desempenhadas pela observação do tempo utilizado até chegar ao produto esperado.



**Fórmula de cálculo:**  $I_{CO} = \frac{\text{Custo Total de Operações Realizadas}}{\text{Custo Orçado para Operações no Período}}$



**Polaridade:** Quanto menor melhor



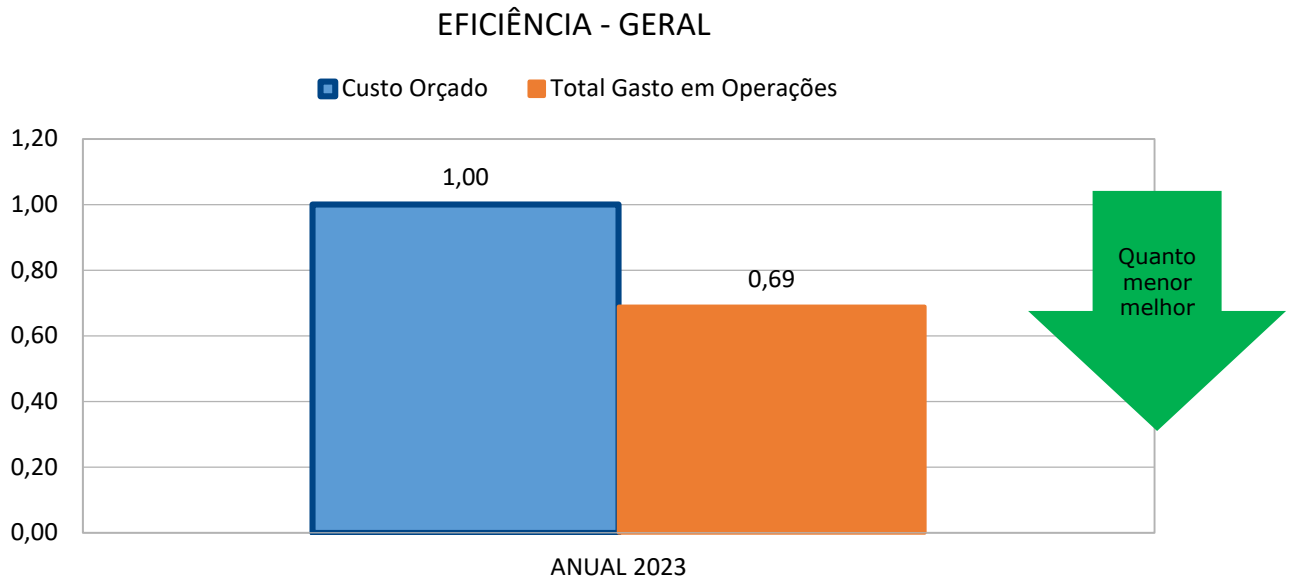
**Meta:** O Custo Total das Operações realizadas no período deve ser igual ou menor que o constante do Programa Orçamentário Anual ( $I_{CO} = 1$  ou  $<$ )



**Estratégias:** Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC, Supervisionar as Op FPC e apoiar as Op Regionais e Promover a melhoria contínua na gestão dos recursos financeiros.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficiência de Operações de Fiscalização pelo SFPC/11ª RM.





### 4.3.3. INDICADOR DE "EFETIVIDADE"

Os *Indicadores de Efetividade* permitem inferir sobre as consequências dos serviços prestados. Eles mensuram o impacto e o efeito produzidos em relação ao planejado.

Para tanto, o referido indicador é observado a partir dos seguintes critérios:



**Fórmula de cálculo:**  $I_{TOI} = \frac{\text{Número de Ocorrências}}{\text{Número de Ações de Fiscalização}}$



**Polaridade:** Quanto menor melhor



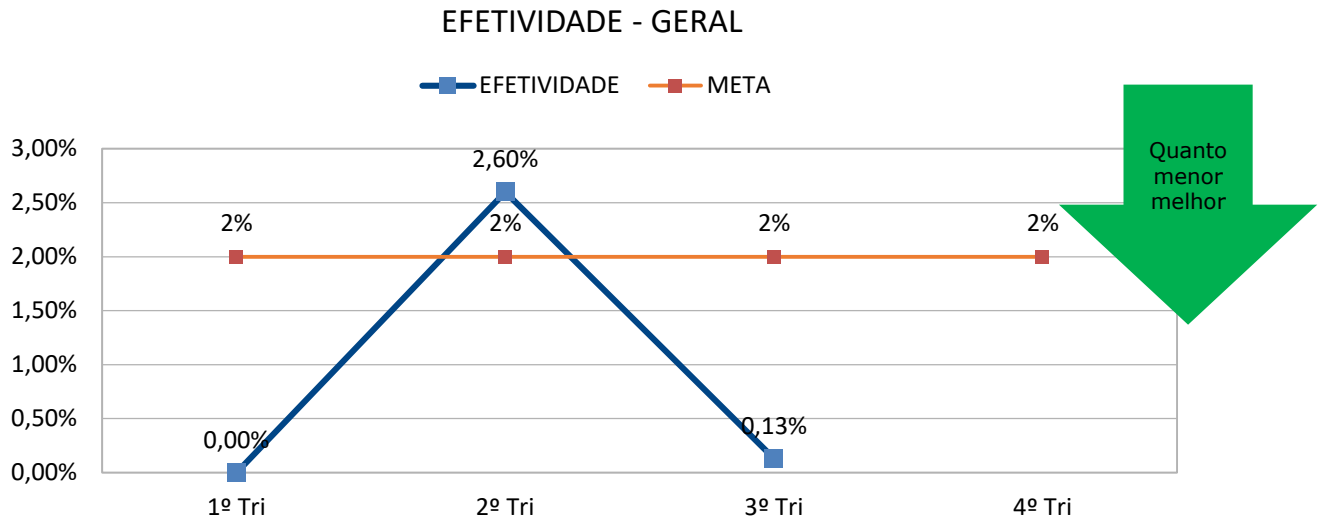
**Meta:** O Número de Ocorrências deve representar 2% ou menos do número de Ações de Fiscalização ( $I_{TOI} = 0,02$  ou  $<$ )



**Estratégias:** - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC e Supervisionar as Op FPC e apoiar as Op Regionais.



O gráfico a seguir demonstra o nível de efetividade de Operações de Fiscalização pelo SFPC/11ª RM.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a divulgação dos dados presentes neste documento, o Comando do 11ª Região Militar, representado por seu Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados, reforça seu comprometimento com as leis, normas e orientações emanadas dos escalões integrantes do SisFPC.

Ao mesmo tempo, a partir desta ação de comando, o SFPC 11ª RM auxilia no estreitamento de laços do Exército Brasileiro com a sociedade civil e militar, a partir do uso de ferramentas de transparência ativa que, para além de sua essência constitucional, figuram como elementos indispensáveis às instituições públicas.



# **11° REGIÃO MILITAR**

**“Região Tenente-Coronel Luiz Cruls”**



***“Vencendo Desafios, Construindo Soluções”***