



# 16° BATALHÃO LOGÍSTICO

## “Batalhão Tenente-General Napion”

### INDICADORES DE DESEMPENHO



Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados



2022

## **INDICADORES DE DESEMPENHO**

Sistema de medição de desempenho do SFPC/16° B Log

16° Batalhão Logístico. Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, se citada a fonte.

### **Comandante do 16° B Log**

Ten Cel QMB Vinícius José **Negrini** Soares

### **Chefe do SFPC/16° B Log**

Cap QAO/Inf **Juliandro** Araújo Barbosa

### **Organização**

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16° B Log

### **Colaboradores**

Analistas do Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16° B Log

### **Conteúdo, projeto gráfico, diagramação e divulgação**

2° Sgt QMB Diego **Cavalcante** Souza de Athayde

### **Revisão**

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16° B Log

### **Disponível em:**

<http://www.16blog.eb.mil.br/index.php/indicador-de-desempenho>

1ª Edição  
2022

## **LISTA DE GRÁFICOS**

3.1 Evolução da demanda processual .....	3
3.2 Quantitativo de processos por tipo de serviço.....	4
3.3 Quantitativo de aprovação processual .....	5
4. Indicador de "Eficácia" .....	6
5. Indicador de "Eficiência".....	7
6. Indicador de "Efetividade" .....	8
7.1 Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado.....	9
7.2 Satisfação quanto ao tempo de atendimento.....	10
7.3 Satisfação quanto à qualidade do atendimento.....	11
7.4 Satisfação quanto à qualidade da resolução da demanda.....	12
7.5 Satisfação quanto à qualidade das instalações.....	13

## **SIGLAS E ABREVIações**

16° B Log	16° Batalhão Logístico
AF	Arma de Fogo
CR	Certificado de Registro
CRAF	Certificado de Registro de Arma de Fogo
DFPC	Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados
IPend	Índice de Pendências
IPrev	Índice de Previsibilidade
ITA	Instrução Técnico-Administrativa
ITM	Índice de Tempo Médio
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

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. REFERÊNCIAS .....	2
3. DADOS GERAIS.....	3
3.1 Evolução da demanda processual.....	3
3.2 Quantitativo de processos por tipo de serviço .....	4
3.3 Quantitativo de aprovação processual.....	5
4. INDICADOR DE “EFICÁCIA” .....	6
5. INDICADOR DE “EFICIÊNCIA” .....	7
6. INDICADOR DE “EFETIVIDADE”.....	8
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	9
7.1 Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado .....	9
7.2 Satisfação quanto ao tempo de atendimento .....	10
7.3 Satisfação quanto à qualidade do atendimento .....	11
7.4 Satisfação quanto à qualidade da resolução da demanda .....	12
7.5 Satisfação quanto à qualidade das instalações .....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	14

# 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento destina-se ao público e, 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/16º B Log.

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 usuários.

Os dados apresentados neste relatório dizem respeito aos processos tramitados no SisGCorp em 2022, e a pesquisa de satisfação aplicada aos usuários que buscaram o SFPC/16º B Log de forma presencial.

# 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 abril de 2017](#) (Dispõe sobre padronização de indicadores de desempenho dos macroprocessos do SisFPC e outras providências relacionadas).

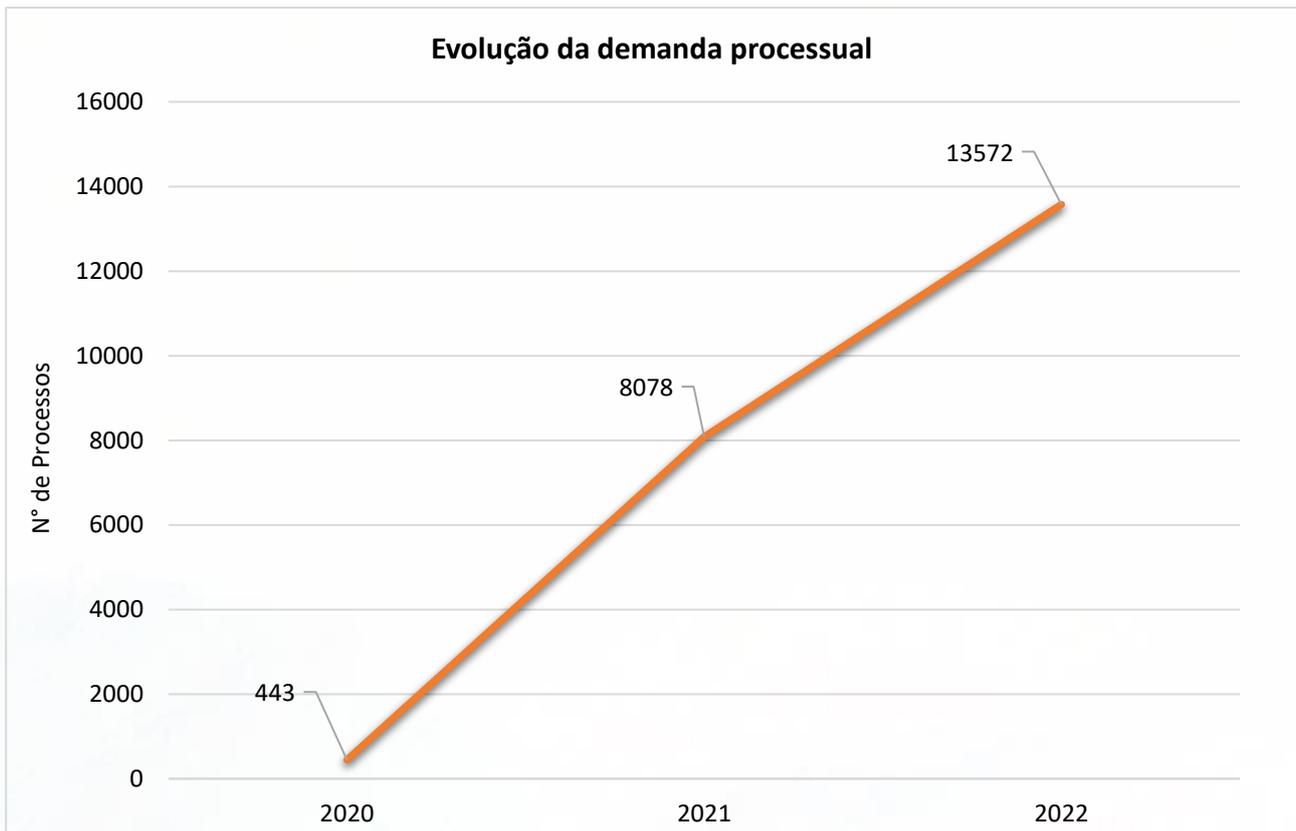
## 3. DADOS GERAIS

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).

### 3.1 Evolução da demanda processual

O gráfico a seguir demonstra o mapa progressivo da demanda processual do SisGCorp na jurisdição do 16º B Log entre 2020 e 2022.



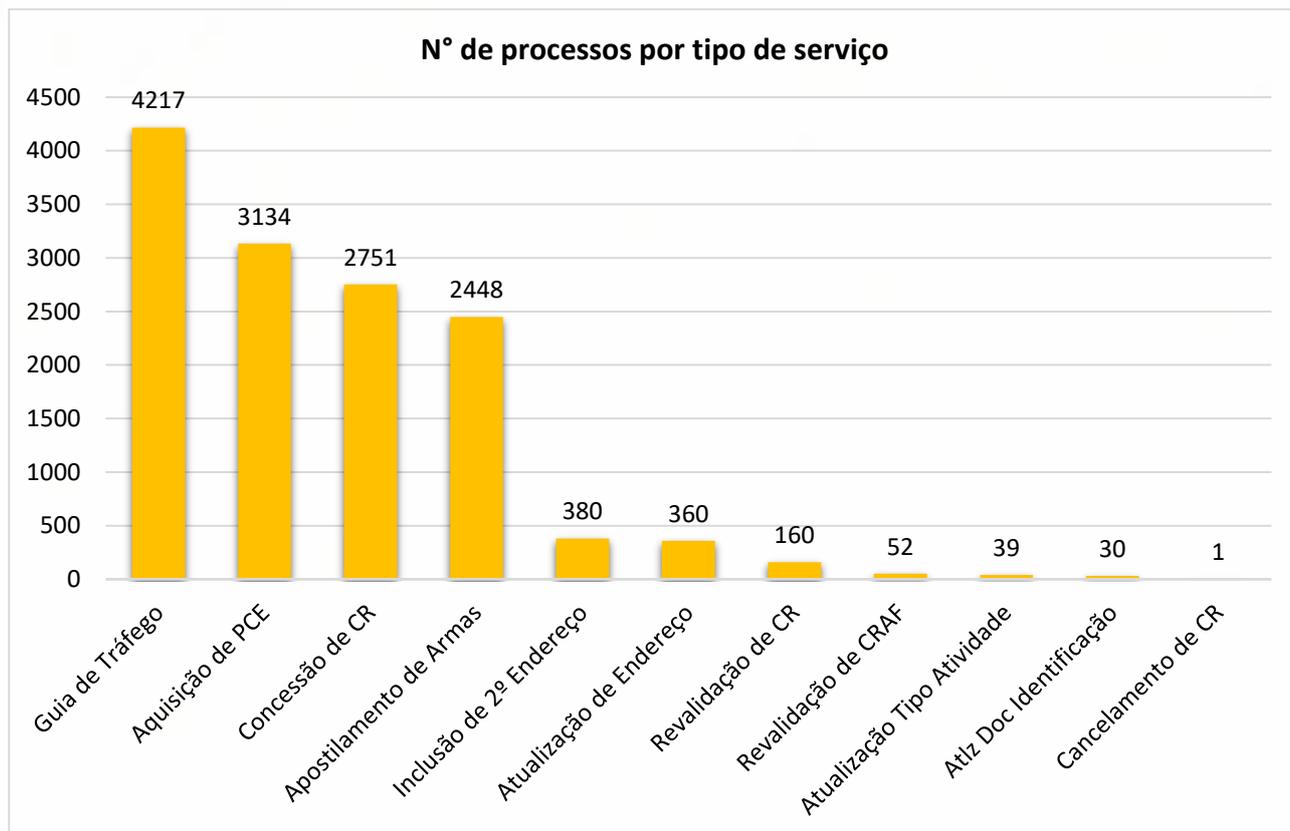
Em comparação ao ano de 2020, quando o SisGCorp iniciou sua operação, em 2021 houve um aumento de demanda processual na ordem de 1823,5%.

No ano de 2022, terceiro ano de operação do SisGCorp, o aumento da demanda processual se deu na ordem de 3063,6% em relação à 2020, e na ordem de 168% em comparação à 2021.

### 3.2 Quantitativo de processos por tipo de serviço

O SisGCorp oferta diversos serviços a seus usuários, a saber: concessão, revalidação e cancelamento de CR, aquisição de PCE, registro e apostilamento de armas de fogo, emissão de guia de tráfego, apostilamentos diversos ao CR, renovação e 2ª via de CRAF, entre outros produtos em fase de implementação.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de processos do SisGCorp em 2022, por tipo de serviço, na jurisdição do 16º B Log.



Para um total de 13.572 processos tramitados no âmbito do SFPC/16º B Log no ano de 2022, pode-se destacar os seguintes aspectos:

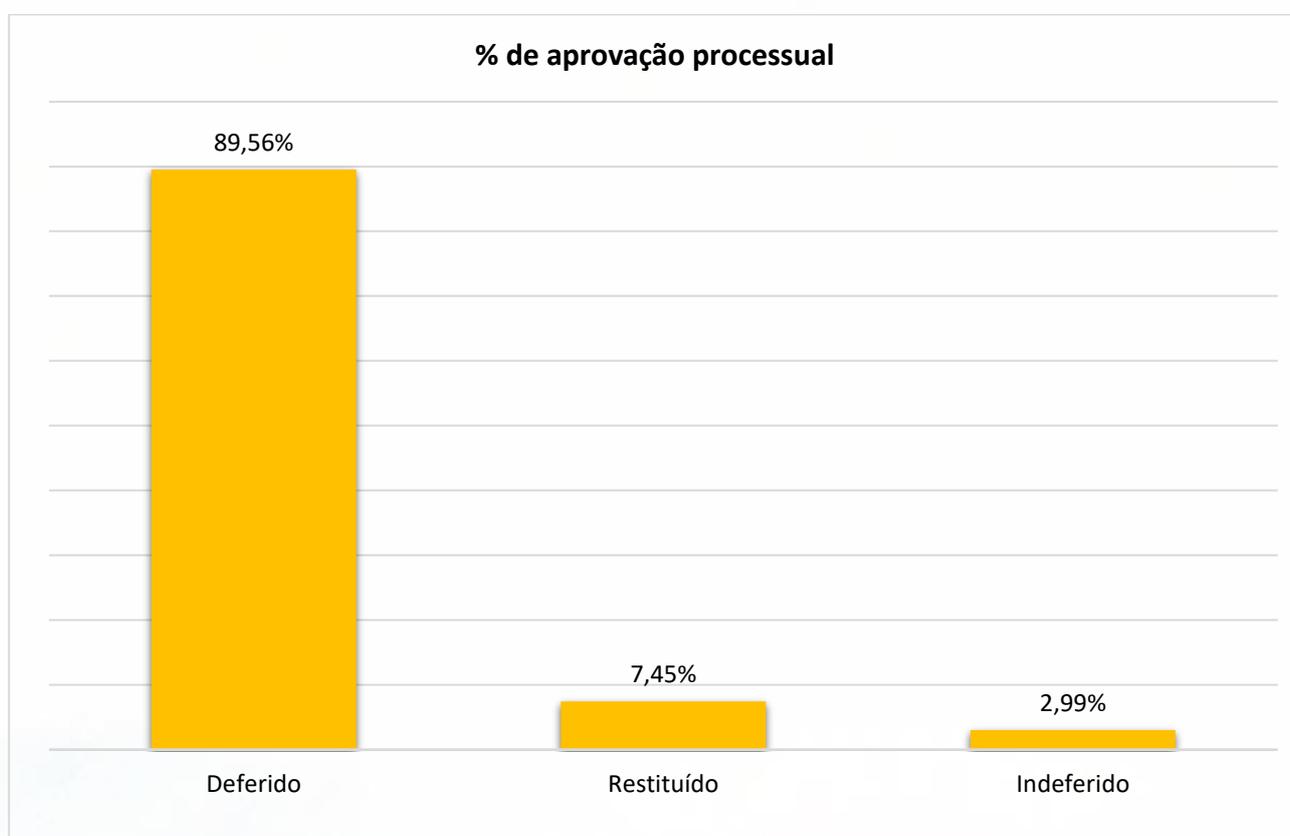
- A emissão de guias de tráfego representou 31,07% dos processos analisados, seguida da aquisição de PCE (23,09%), concessão de CR (20,27%) e registro e apostilamento de AF (18,04%);
- Os demais serviços, juntos, somam 7,53% do quantitativo processual total de 2022; e
- Ao longo de 2022, em apenas 1 (uma) oportunidade houve cancelamento de CR a pedido do administrado, representando o valor ínfimo de 0,01% do total de processos tramitados.

## 3.3 Quantitativo de aprovação processual

Os processos protocolados no SisGCorp percorrem os seguintes estágios: Pronto para Análise, Em Análise, Restituído, Deferido e Indeferido.

Para os processos restituídos aos usuários do SisFPC, a DFPC concede o prazo de 30 (trinta) dias para correção, dilatando em 20 (vinte) dias o previsto no Artigo 24 da Lei nº 9.784, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. O descumprimento desse prazo acarreta indeferimento automático pelo próprio SisGCorp.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de processos deferidos, indeferidos e restituídos aos usuários pelo SFPC/16º B Log, no ano de 2022.



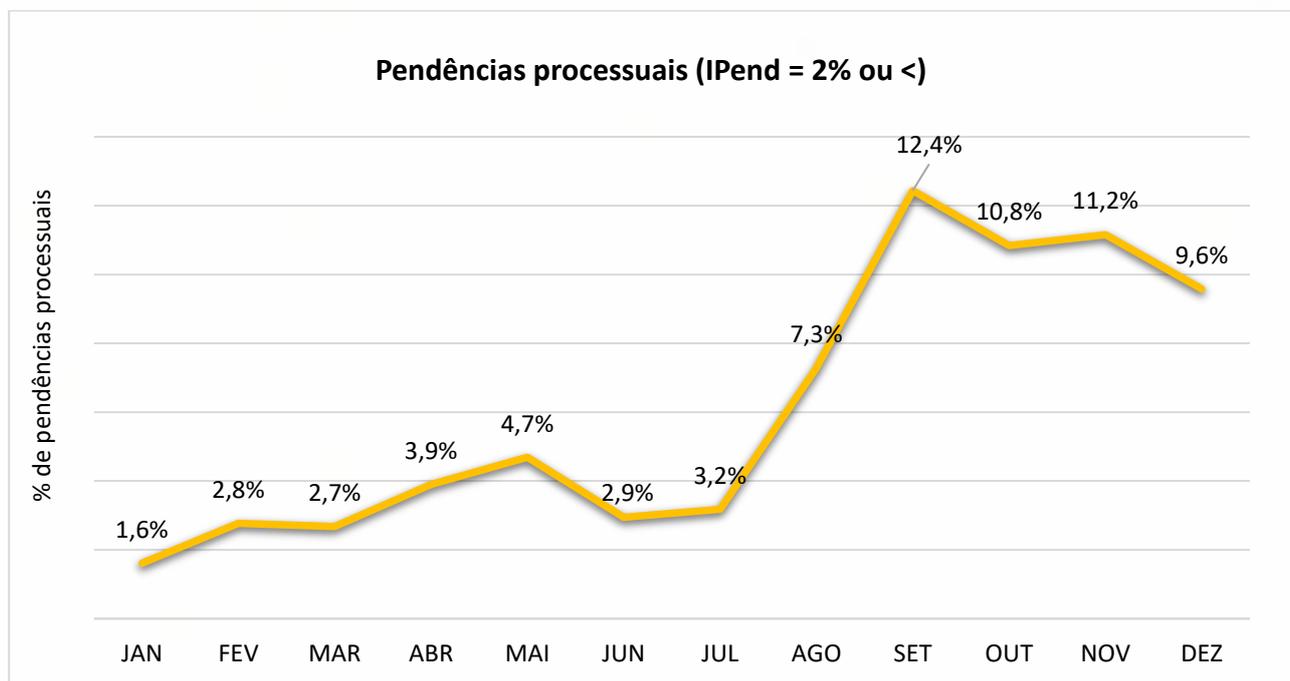
Para o total de 13.572 processos tramitados no âmbito do SFPC/16º B Log, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- Há um elevado grau de deferimento processual;
- Os processos restituídos, apesar do baixo percentual, dependem da agência dos usuários para que tenham solução tempestiva; e
- Menos de 3% dos processos que tramitaram em 2022 foram indeferidos, revelando elevado grau de maturidade dos usuários.

## 4. 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.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficácia da análise processual desenvolvida pelo SFPC/16° B Log no decorrer do ano de 2022, por meio da quantificação do *IPend* (*Indicador de Pendências Processuais*).



**Fórmula de cálculo:** 
$$IPend = \frac{\text{N}^\circ \text{ Processos com Pendências}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Processos}}$$

**Polaridade:** Quanto menor melhor (quanto menor for o *IPend*, menor será o nº de pendências processuais restituídas pelo SFPC/16° B Log);

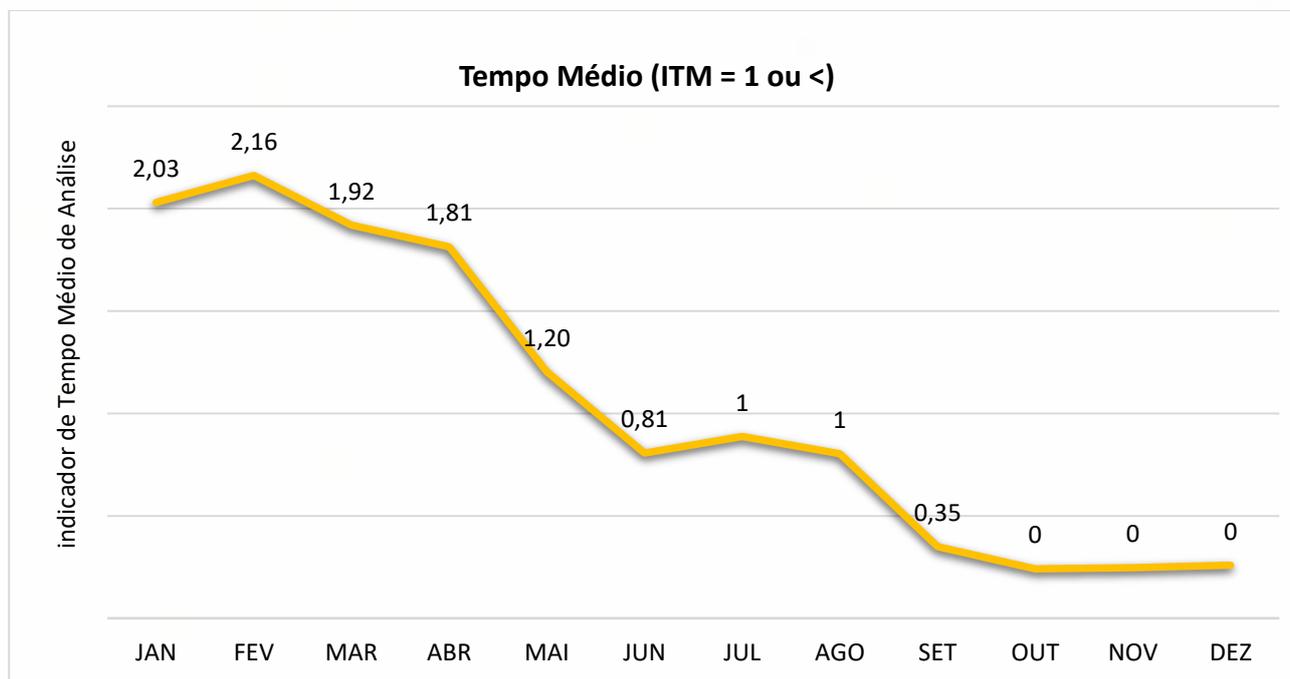
**Meta:** O nº de processos com pendências deve representar 2% ou menos do nº total de processos (*IPend* = 2% ou <); e

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

## 5. INDICADOR DE "EFICIÊNCIA"

Os *Indicadores de Eficiência* permitem inferir a proporção de recursos consumidos com 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, a saber, a homologação do processo protocolizado.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficiência da análise processual desenvolvida pelo SFPC/16º B Log no decorrer do ano de 2022, por meio da quantificação do *ITM* (*Indicador de Tempo Médio de Tramitação Processual*).



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

n = nº total de processos no mês de análise;

30 = meta (em nº de dias) para Tempo Médio de Tramitação de Processos (*ITM* = 1 ou <);

**Polaridade:** Quanto menor melhor (quanto menor for o *ITM*, menor será o nº de dias de análise processual do SFPC/16º B Log);

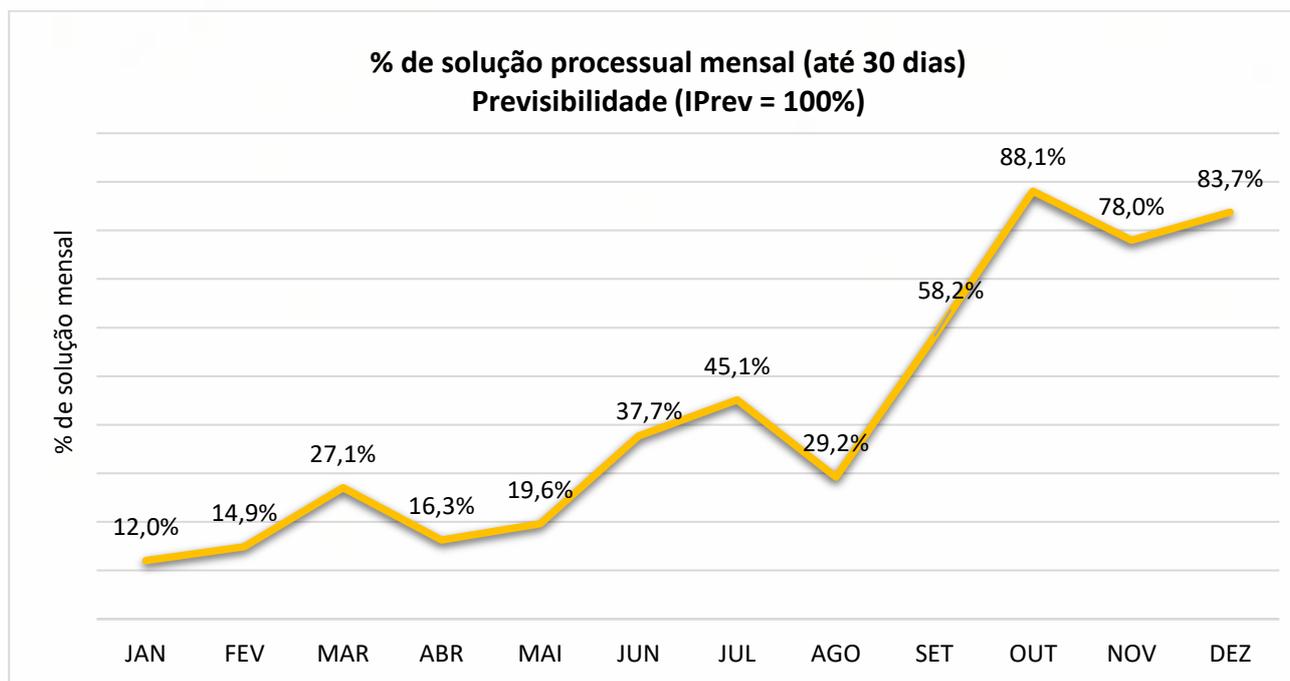
**Meta:** Processos solucionados no prazo médio de 30 dias (*ITM* = 1 ou <); e

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

## 6. 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.

O gráfico a seguir demonstra o nível de efetividade da análise processual desenvolvida pelo SFPC/16º B Log no decorrer do ano de 2022, por meio da quantificação do *IPrev* (*Indicador de Previsibilidade de Solução Processual*).



**Fórmula de cálculo:** 
$$IPrev = \frac{\text{Nº Processos analisados em 30 dias}}{\text{Nº Total de Processos (mês)}}$$

**Polaridade:** Quanto maior melhor (quanto maior for o *IPrev*, maior será a porcentagem de processos solucionados no mesmo mês que forem recebidos);

**Meta:** Cem por cento (100%) dos processos deve ter solução em até 30 dias (*IPrev*= 1); e

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

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

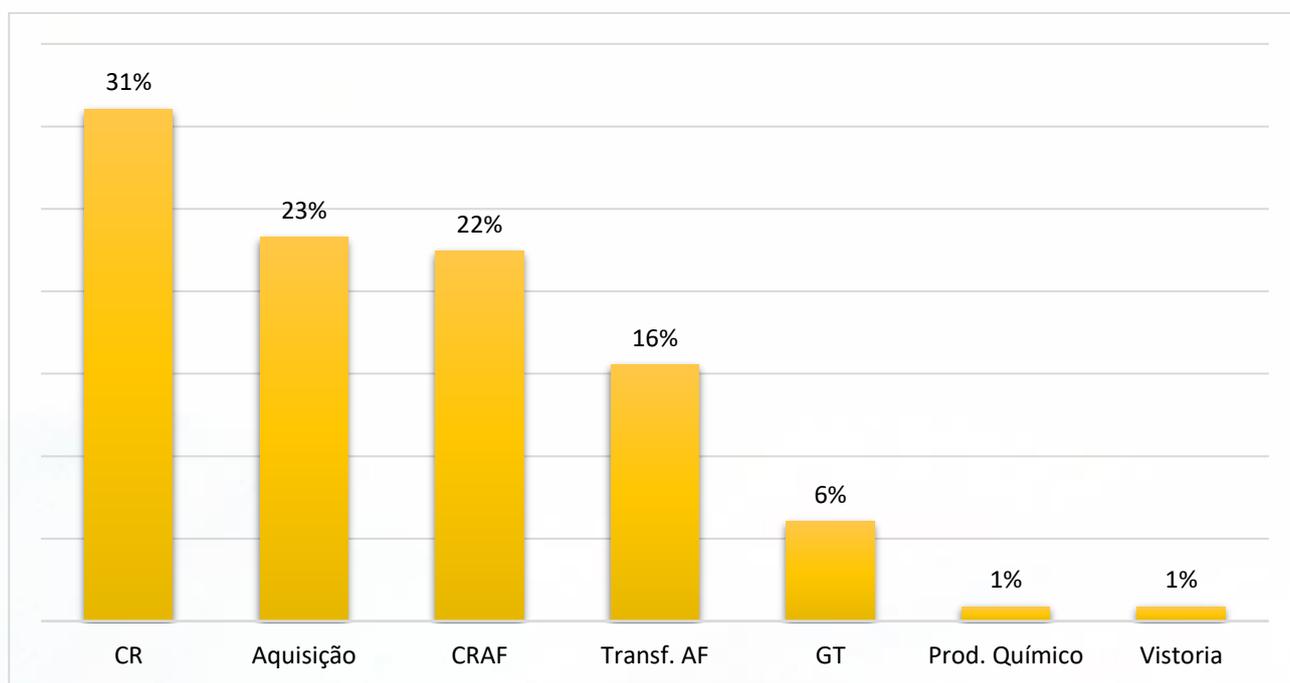
A pesquisa de satisfação dos usuários do SFPC/16º B Log é aplicada de forma virtual, por meio de questionário eletrônico gratuito (*Google Forms*), e aborda cinco aspectos de atendimento ao público, a saber: tipo de serviço; tempo de atendimento; qualidade do atendimento; qualidade da resolução da demanda; e qualidade das instalações.

Os dados a seguir expressam a porcentagem da satisfação quanto aos aspectos ora abordados, conforme se segue.

### 7.1 Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado

A pergunta que norteou a aferição da satisfação dos usuários para o quesito "tipo de serviço demandado" consistiu em:

**"Qual o tipo de serviço solicitado junto à SFPC/16º B Log?"**



Para os dados ora apresentados, pode-se destacar os seguintes aspectos:

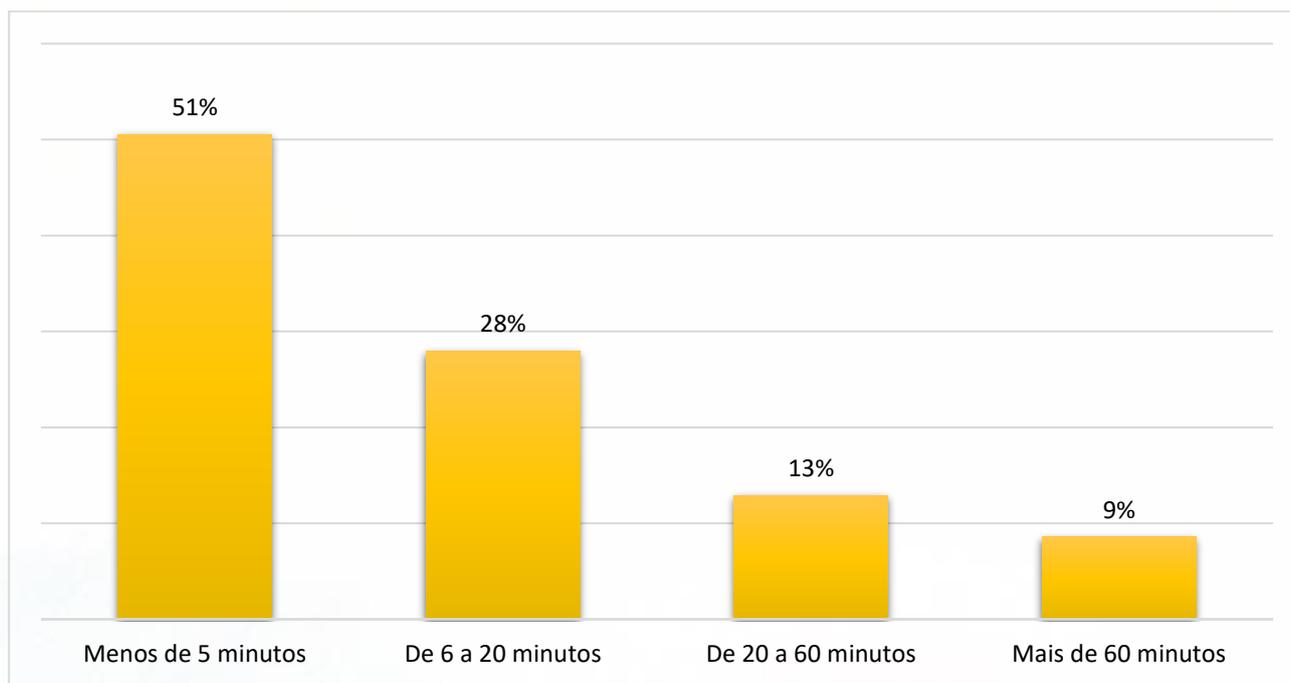
- A busca por atendimento em função de Concessão de CR, Aquisição de AF e munições, emissão de CRAF e transferência de PCE somam mais de 92% do atendimento presencial realizado pelo SFPC/16º B Log;

- A emissão de Guias de Tráfego, por se tratar de um serviço automatizado pelo próprio SisGCorp, apresenta baixo percentual de procura por atendimento presencial (6%); e
- Vistorias e assuntos relacionados a produtos químicos, juntos, representam menos de 2% do atendimento presencial realizado.

### 7.2 Satisfação quanto ao tempo de atendimento

A pergunta que norteou a aferição da satisfação dos usuários para o quesito “tempo de atendimento” consistiu em:

***“Em média, quanto tempo o(a) Sr(a) esperou para ser atendido(a) na Recepção da SFPC/16° B Log?”***



Para os dados ora apresentados, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- Mais da metade dos entrevistados (50,5%) afirmou que seus atendimentos foram realizados em, no máximo, 5 (cinco) minutos;
- 79,3% dos entrevistados afirmaram que seus atendimentos foram realizados em, no máximo, 20 (vinte) minutos;
- Atendimentos mais onerosos em tempo representam 12,9% dos casos

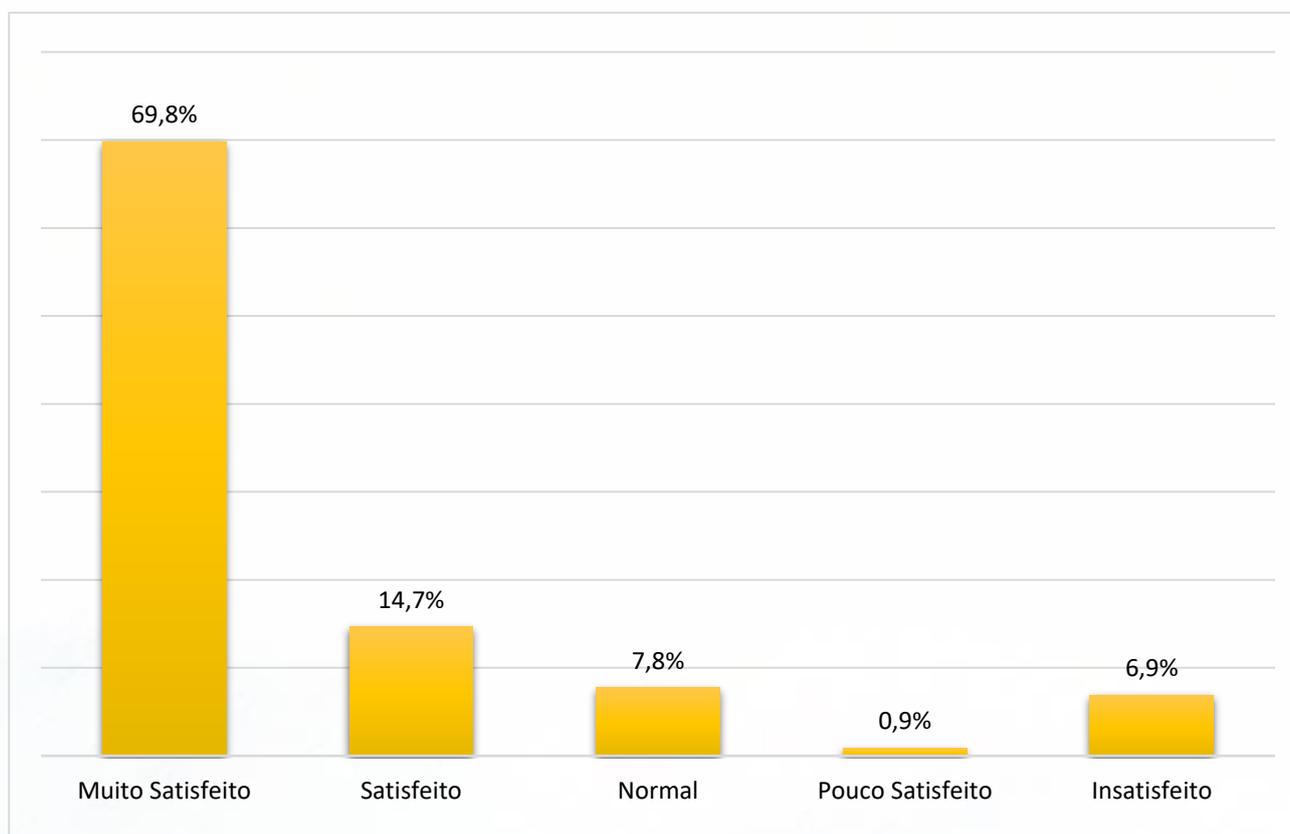
observados (espera entre 20 e 60 minutos); e

- Os casos mais discrepantes (tempo de espera superior a sessenta) representam 8,6% das ocorrências.

### 7.3 Satisfação quanto à qualidade do atendimento

A pergunta que norteou a aferição da satisfação dos usuários para o quesito "qualidade do atendimento" consistiu em:

**"O Senhor(a) está satisfeito(a) com o atendimento ao público dispensado pela equipe do SFPC/16º B Log?"**



Para os dados ora apresentados, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- 84,5% dos usuários afirmaram estarem satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento ao público executado pela equipe do SFPC/16º B Log;

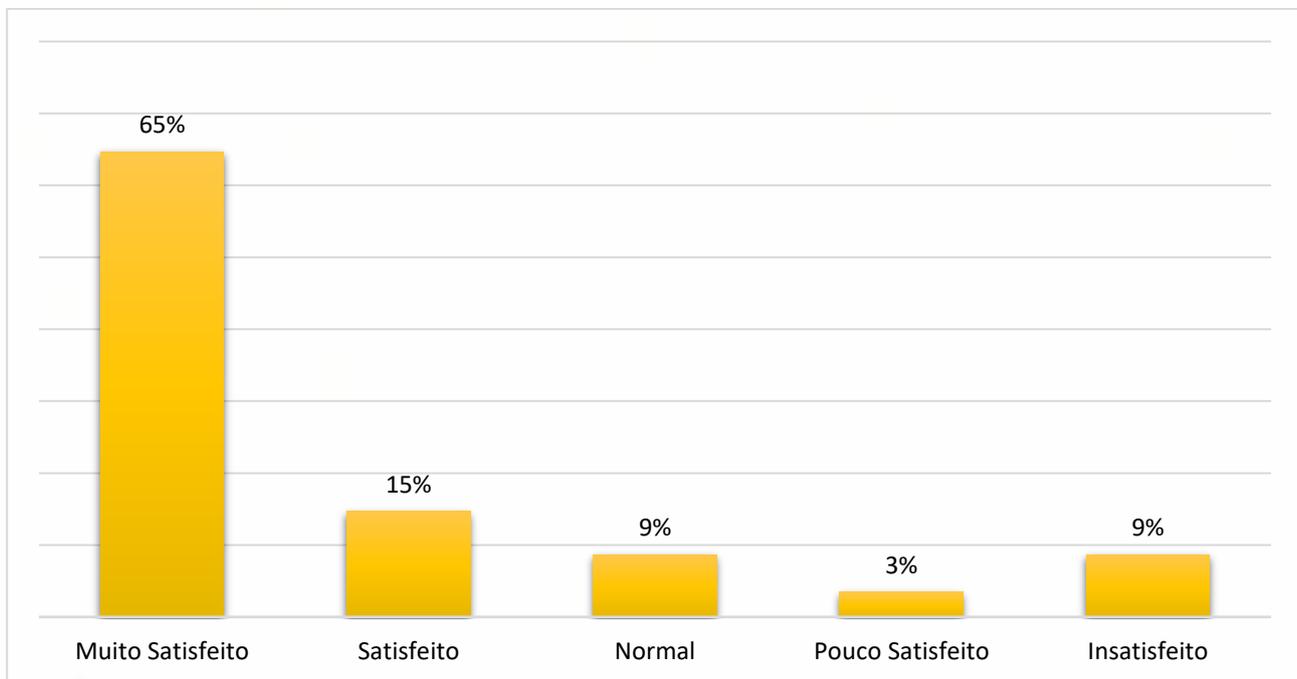
- 7,8% dos usuários consultados se manifestaram de forma indiferente à qualidade do atendimento prestado pela equipe do SFPC/16º B Log; e

- Menos de 7% dos usuários se percebem insatisfeitos com o atendimento recebido.

### 7.4 Satisfação quanto à qualidade da resolução da demanda

A pergunta que norteou a aferição da satisfação dos usuários para o quesito "qualidade da resolução da demanda" consistiu em:

**"Qual o seu grau de satisfação em relação ao atendimento de sua necessidade?"**



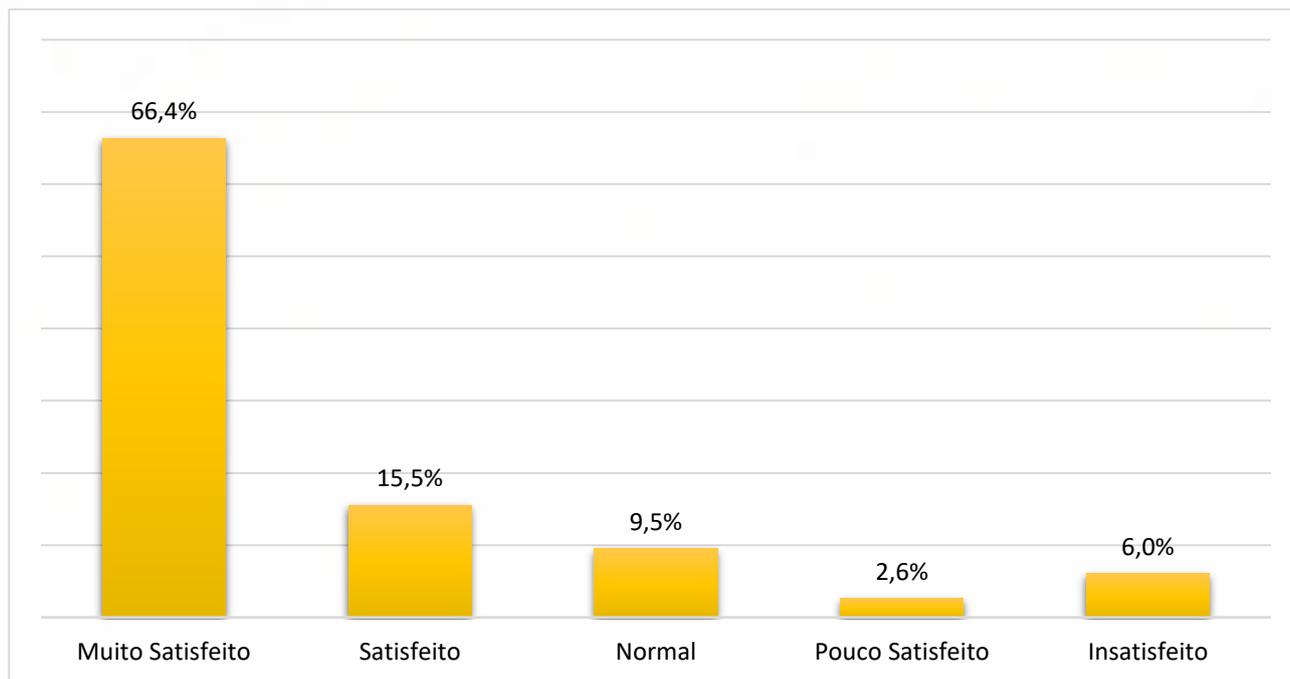
Para os dados ora apresentados, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- Mais de  $\frac{3}{4}$  dos usuários consultados (79,4%) alegou estarem satisfeitos quanto à resolução de suas demandas ao buscarem atendimento presencial no SFPC/16° B Log;
- 9% dos usuários consultados se manifestaram de forma indiferente quanto à resolução de suas demandas; e
- 11% dos usuários consultados se percebem insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a resolução de suas demandas.

## 7.5 Satisfação quanto à qualidade das instalações

A pergunta que norteou a aferição da satisfação dos usuários para o quesito "qualidade das instalações" consistiu em:

**"Qual o seu grau de satisfação com as instalações onde ocorrem o atendimento ao público da SFPC/16º B Log?"**



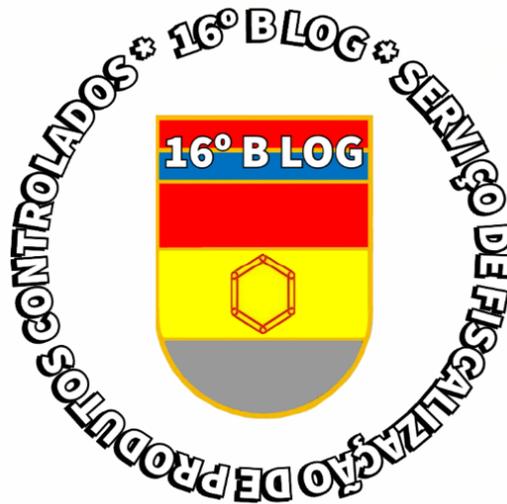
Para os dados ora apresentados, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- 81,9% dos usuários consultados alegou estarem satisfeitos com as instalações de atendimento presencial no SFPC/16º B Log;
- 9,5% dos usuários consultados se manifestaram de forma indiferente quanto às instalações de atendimento; e
- 8,6% dos usuários consultados se percebem insatisfeitos ou pouco satisfeitos com as instalações de atendimento do SFPC/16º B Log.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a divulgação dos dados presentes neste documento, o Comando do 16º Batalhão Logístico, 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 16º B Log 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.



**Apoiar! Servir! Combater!**

# 16° BATALHÃO LOGÍSTICO

Av. Duque de Caxias, Setor Militar Urbano, S/N, CEP 70630-100 Brasília-DF

Atendimento SFPC/16° B Log: (61) 3415-7457

Relações Públicas: (61) 3415-7480

Atendimento SFPC/16° B Log: [atendimentosfpc@16blog.eb.mil.br](mailto:atendimentosfpc@16blog.eb.mil.br)

<http://www.16blog.eb.mil.br>

Pesquisa de satisfação:

