



16° BATALHÃO LOGÍSTICO

“Batalhão Tenente-General Napion”

INDICADORES DE DESEMPENHO



Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados



2023

INDICADORES DE DESEMPENHO

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

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

Comandante do 16º B Log

Ten Cel QMB **Tibério** Ferreira Figueiredo

Chefe do SFPC/16º B Log

2º Ten QAO/Com **Válter** Luís Pires da Silva

Organização

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16º B Log

Colaboradores

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

Tratamento de dados, design gráfico, diagramação e divulgação

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

Revisão

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16º B Log

Disponível em:

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

1ª Edição
2023



LISTA DE GRÁFICOS

Estrutura Organizacional do 16° B Log	Erro! Indicador não definido.
Lista de Clientes e Usuários.....	5
Organização.....	5
Áreas sob jurisdição do 16° B Log.....	6
Evolução da demanda processual.....	7
Nº de Processos por Tipo de Serviço - 2023	8
Situação Processual - 2023	9
Índice de Pendências processuais 2023 (IPend = 2% ou <)	11
Índice de Tempo Médio de Tramitação 2023 (em dias).....	13
Solução processual mensal (até 30 dias) - (IPrev = 100%).....	14
Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado	15
Satisfação quanto ao tempo de atendimento	16
Qualidade das instalações, à resolução da demanda e ao atendimento	16



SIGLAS E ABREVIATÓES

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. PERFIL ORGANIZACIONAL	3
3.1 Estrutura	3
3.2 Missão.....	4
3.3 Missão Síntese.....	4
3.4 Visão de Futuro	4
3.5 Clientes/Usuários.....	4
4. PERFIL DO SFPC/OM	5
4.1 Organização	5
4.2 Jurisdição	6
5. INDICADORES.....	6
5.1 Evolução da demanda processual.....	7
5.2 Quantitativo de processos por tipo de serviço	8
5.3 Quantitativo de aprovação processual.....	9
4. INDICADOR DE “EFICÁCIA”	10
5. INDICADOR DE “EFICIÊNCIA”	11
6. INDICADOR DE “EFETIVIDADE”	13
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
7.1 Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado	15
7.2 Satisfação quanto ao tempo de atendimento	16
7.3 Satisfação quanto à qualidade das instalações, à resolução da demanda e ao atendimento.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18



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/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 regulados jurisdicionados nas áreas do 16º B Log.

Os dados apresentados neste relatório dizem respeito aos processos tramitados no SisGCorp em 2023, e a pesquisa de satisfação aplicada aos usuários que buscaram o SFPC/16º B Log 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 9.847, de 25 de junho de 2019](#) (Regulamenta a Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003, para dispor sobre a aquisição, o cadastro, o registro, o porte e a comercialização de armas de fogo e de munição e sobre o SINARM e o SIGMA).
- d. [Decreto nº 10.030, de 30 de setembro de 2019](#) (Aprova o Regulamento de Produtos Controlados).
- e. [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).
- f. [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).

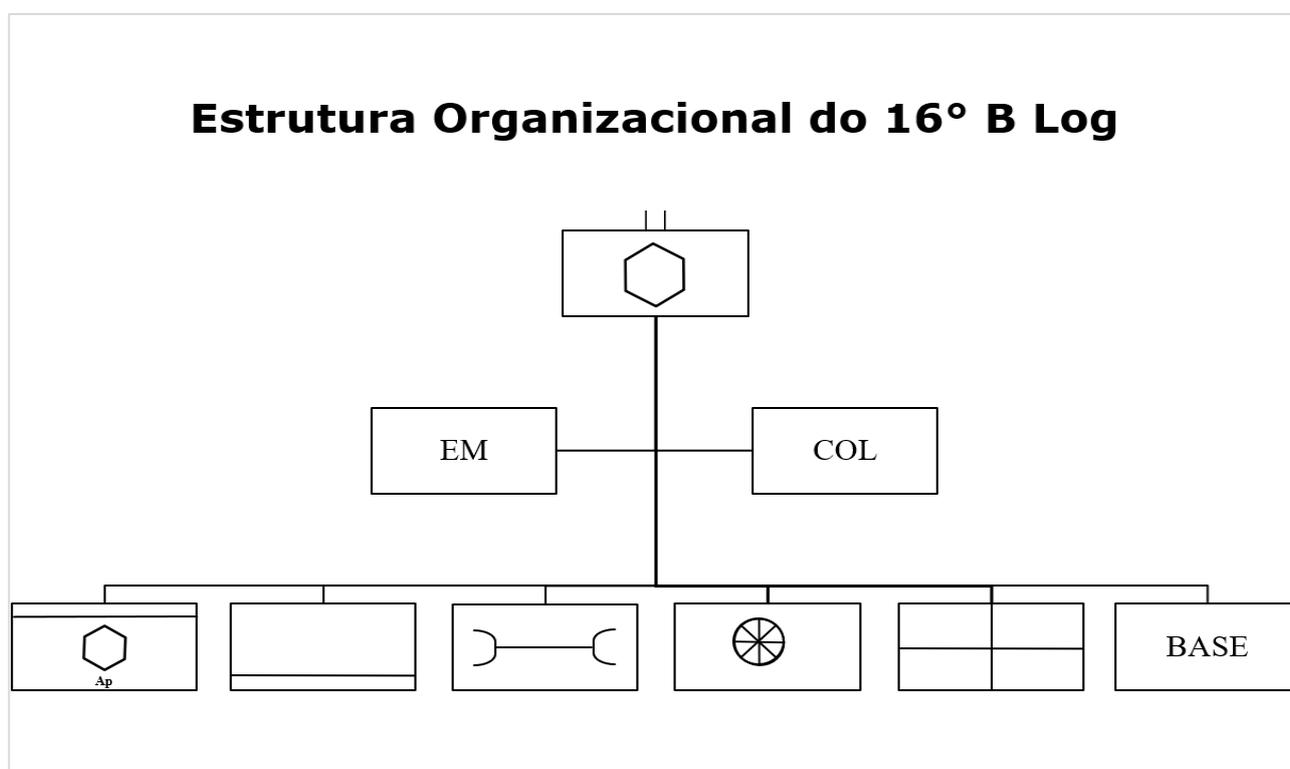


3. PERFIL ORGANIZACIONAL

3.1 Estrutura

O 16º B Log possui a seguinte organização:

- 1) Cmdo e EM (SCmt; COL; S-1; S-2; S-3; S-4 e SFPC).
- 2) Companhias (CCAp; Cia Log Sup; Cia Log Mnt; Cia Log Sau; Cia Log Trnp; e B Adm).



Em operações, o 16º B Log pode, dependendo da situação e da disponibilidade de meios, ser reforçado. A composição e natureza do reforço são condicionados por: fatores de decisão e ambiente operacional (dimensões humana, informacional e física), missão e tropa a apoiar, dimensões da área de responsabilidade, disponibilidade de recursos logísticos e de meios civis, possibilidade de danos à população civil, entre outros fatores.



3.2 Missão

Possibilitar que a 3ª Brigada de Infantaria Motorizada permaneça em permanente estado de prontidão para cumprir suas missões constitucionais, prestar contínuo apoio logístico a esta GU, nas funções logísticas de manutenção, suprimento, saúde, salvamento, transporte e recursos humanos, em operações e com meios recebidos em reforço.

Prestar apoio logístico por área, específico e suplementar às OM sediadas na área de responsabilidade do Comando Militar do Planalto, bem como os OADI, ODG, ODS e ODOP.

3.3 Missão Síntese

Prestar apoio logístico à 3ª Bda Inf Mtz e, também, as outras OM existentes na área do CMP desde a situação de normalidade em tempo de paz.

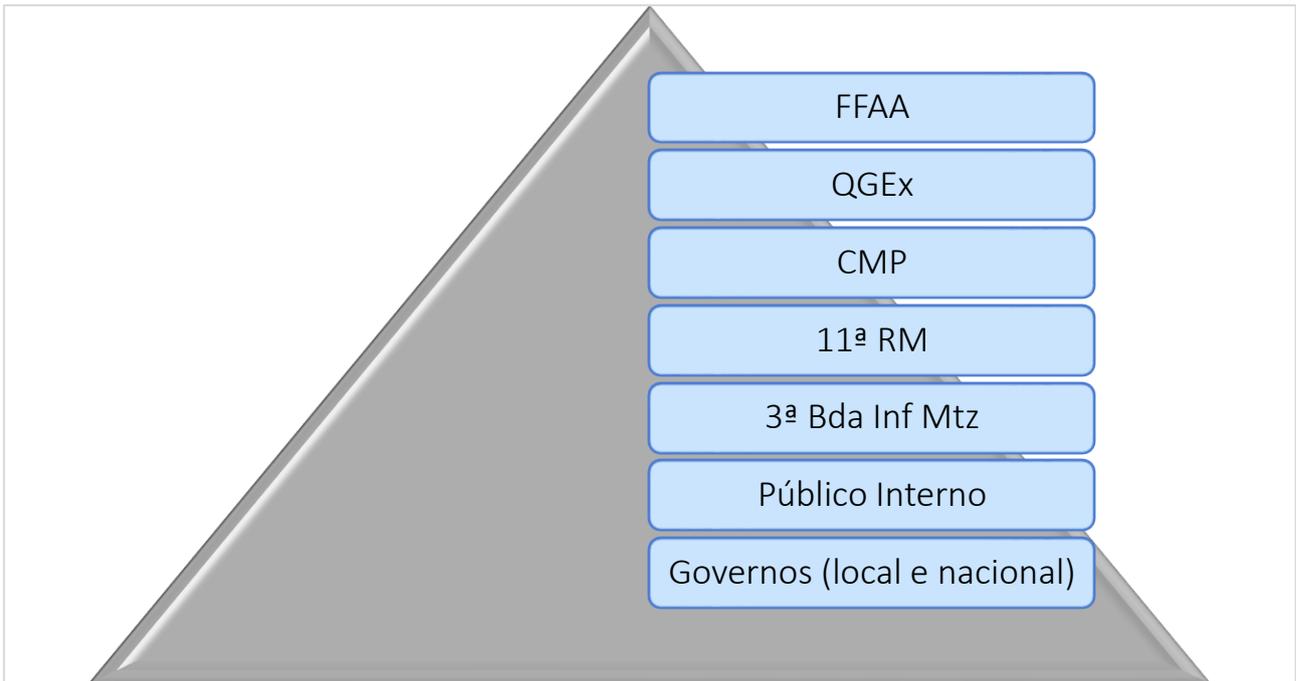
3.4 Visão de Futuro

Ser a OM logística de referência, no âmbito do Comando Militar do Planalto, reconhecida pela qualidade do seu trabalho, excelência nos seus processos, elevada apresentação de suas instalações, impecável conduta civil e militar de seus quadros, acentuado nível de capacitação dos recursos humanos e rápida capacidade de resposta às demandas de apoio logístico.

3.5 Clientes/Usuários

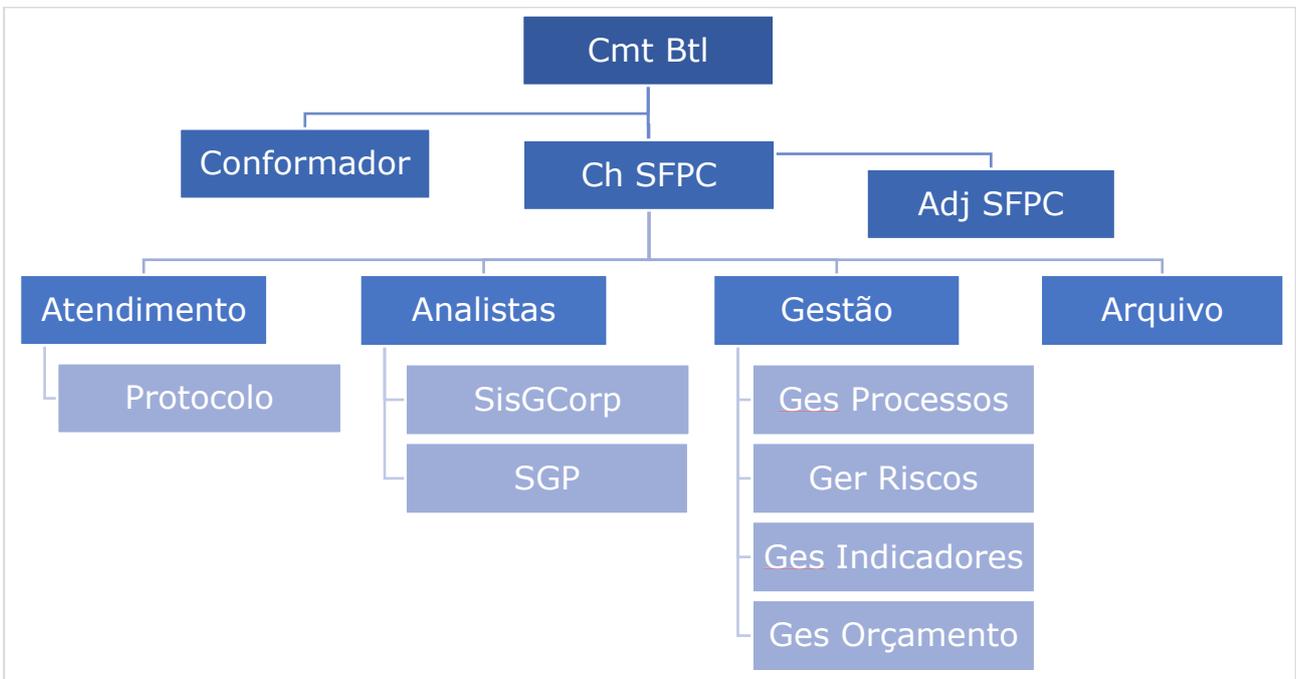


Lista de Clientes e Usuários



4. PERFIL DO SFPC/OM

4.1 Organização



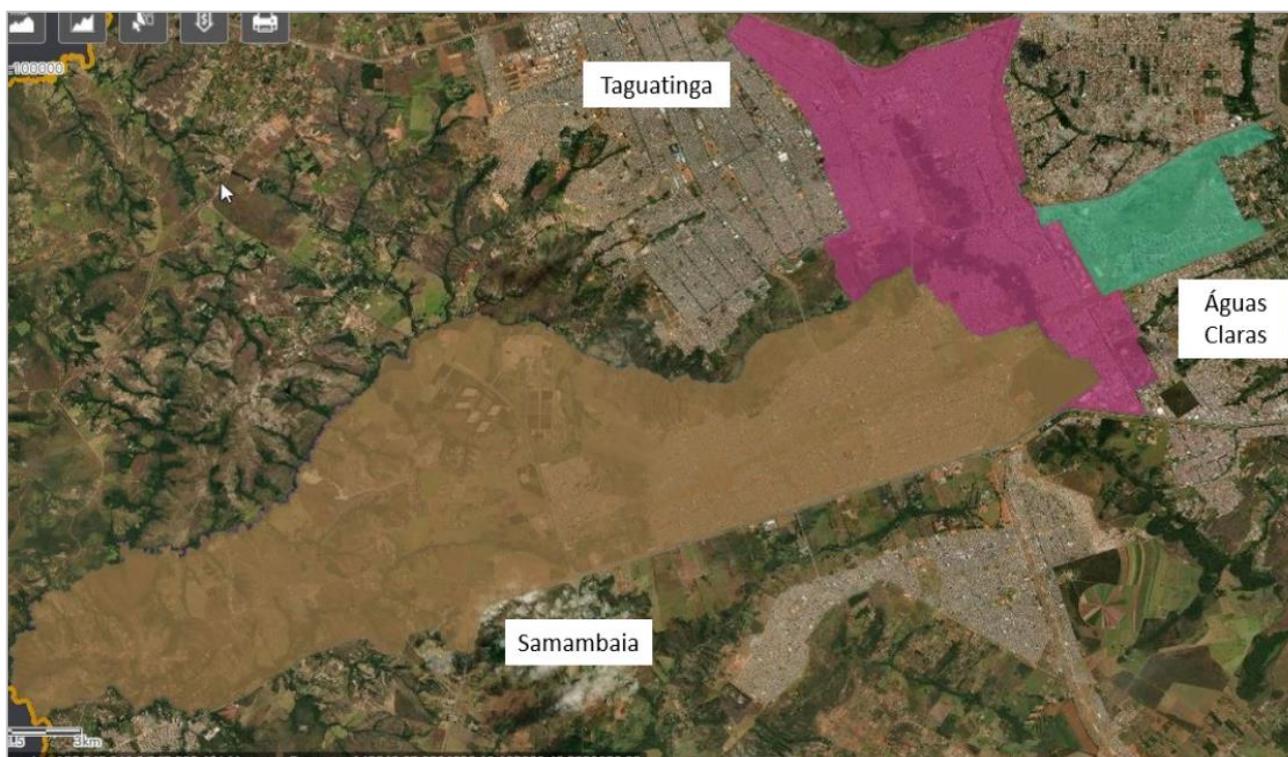
4.2 Jurisdição

As áreas sob jurisdição do 16º Batalhão Logístico são:

RA III – Taguatinga	RA XII – Samambaia	RA XX - Águas Claras
---------------------	--------------------	----------------------

As estimativas populacionais das regiões de Taguatinga, Samambaia e Águas Claras variam ao longo do tempo devido ao crescimento demográfico e mudanças urbanas. No entanto, conforme dados aproximados de 2022, Taguatinga possui cerca de 250 mil habitantes, Samambaia aproximadamente 300 mil habitantes e Águas Claras em torno de 150 mil habitantes.

Áreas sob jurisdição do 16º B Log



Fonte: adaptado de Google Maps

5. 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.

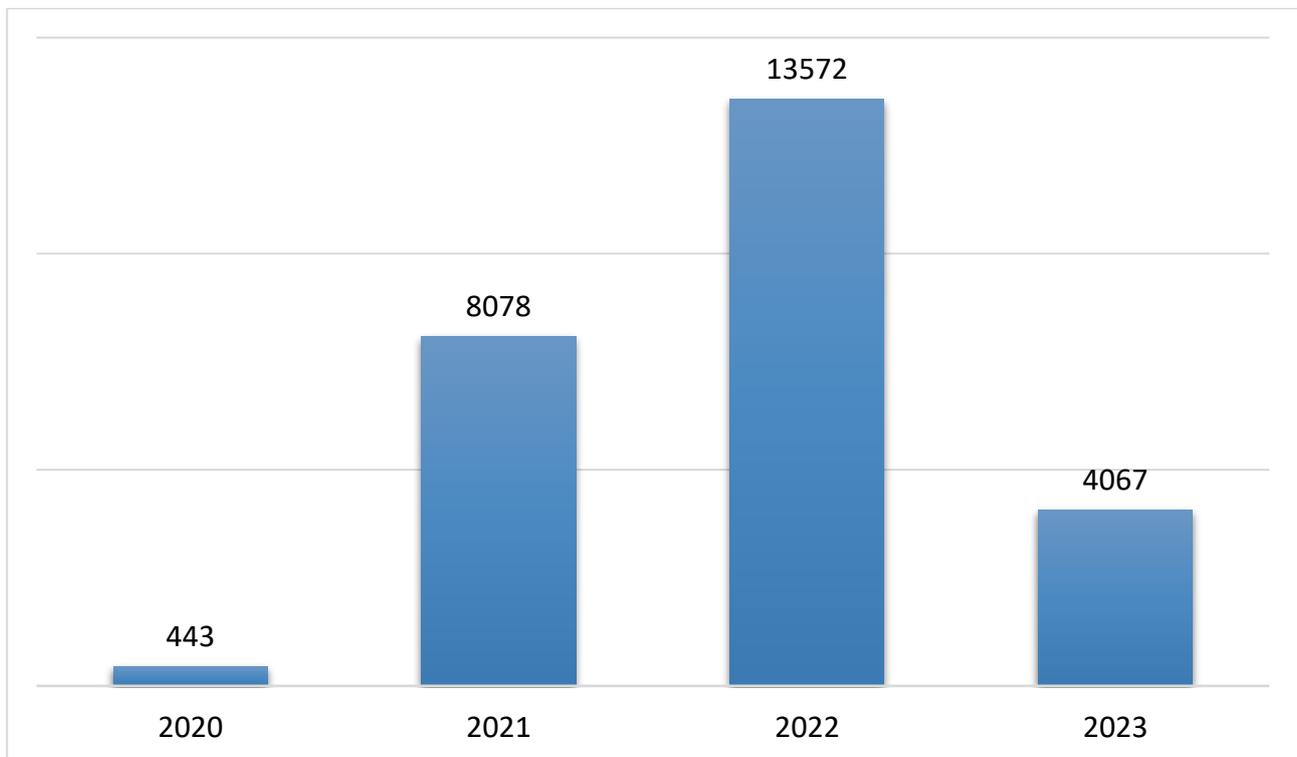


O sistema, como um todo, consiste em uma plataforma informatizada alinhada com as tecnologias mais recentes, que objetiva, por meio de uma interface amigável, tornar mais céleres e seguras as tarefas demandadas por aqueles que desejam adquirir e utilizar Produtos Controlados pelo Exército (PCE).

5.1 Evolução da demanda processual

O gráfico a seguir consiste no mapa progressivo da demanda processual do SisGCorp na jurisdição do 16º B Log entre janeiro de 2020 e dezembro de 2023.

Evolução da demanda processual



Fonte de dados: SisGCorp

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, atingindo seu ápice.

Em 2023 houve uma drástica redução na tramitação processual do SisGCorp,



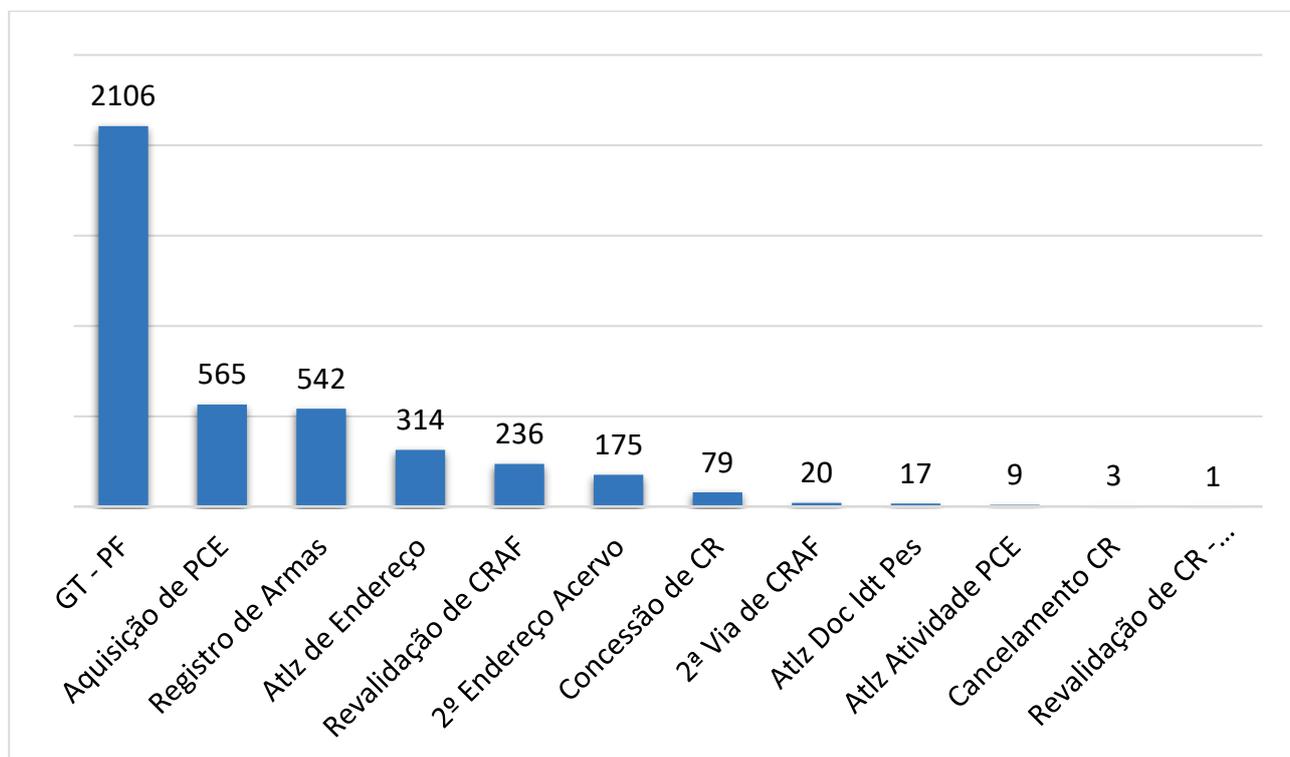
fruto da inovação regulatória que os novos decretos impuseram ao sistema, reduzindo o fluxo processual ao patamar de 1/3 daquele ocorrido no ano anterior.

5.2 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 2023, por tipo de serviço, na jurisdição do 16º B Log.

Nº de Processos por Tipo de Serviço - 2023



Fonte de dados: SisGCorp

Para um total de 4067 processos tramitados no âmbito do SFPC/16º B Log em 2023, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- A emissão de guias de tráfego representou a maioria dos processos analisados, seguida da aquisição de PCE, registro e apostilamento de AF e apostilamento ao



CR;

- Os demais serviços, juntos, somam 14,34% do quantitativo processual total de 2023.

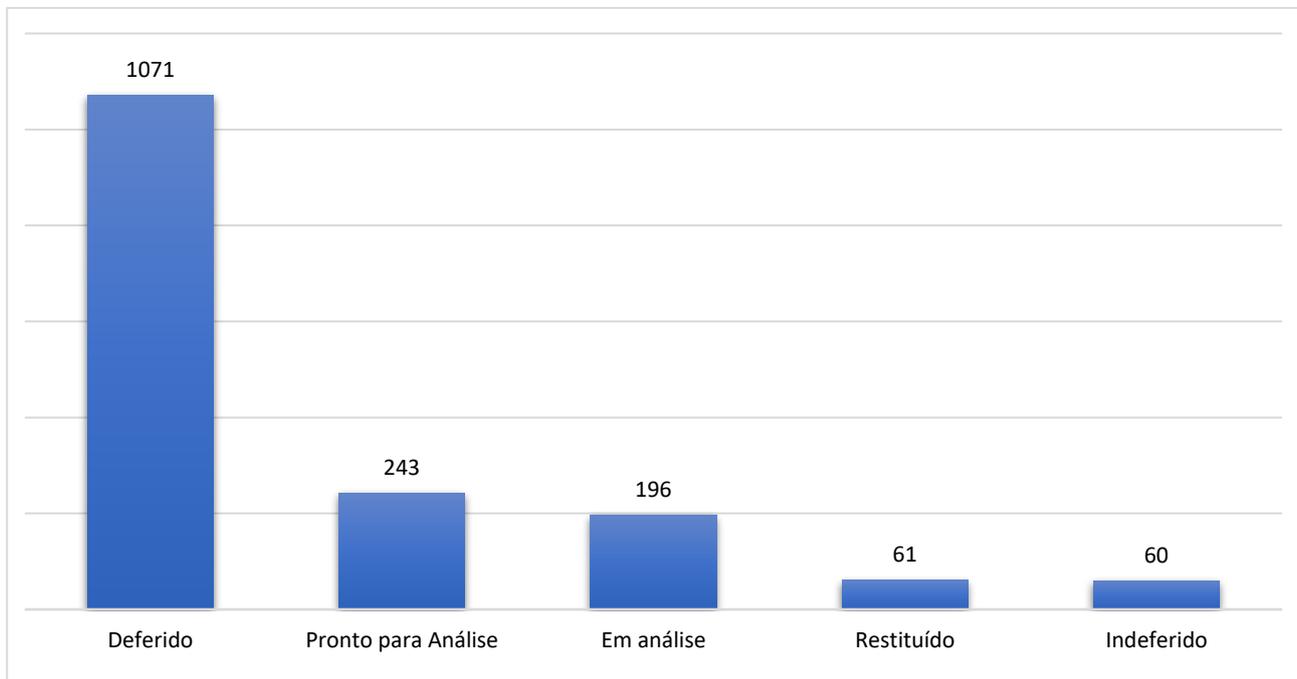
5.3 Quantitativo de aprovação processual

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 2023.

Situação Processual - 2023



Fonte de dados: SisGCorp



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.

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



Fórmula de cálculo:
$$IAut = \frac{N^\circ \text{ Processos pendentes}}{N^\circ \text{ Total de processos}}$$



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



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

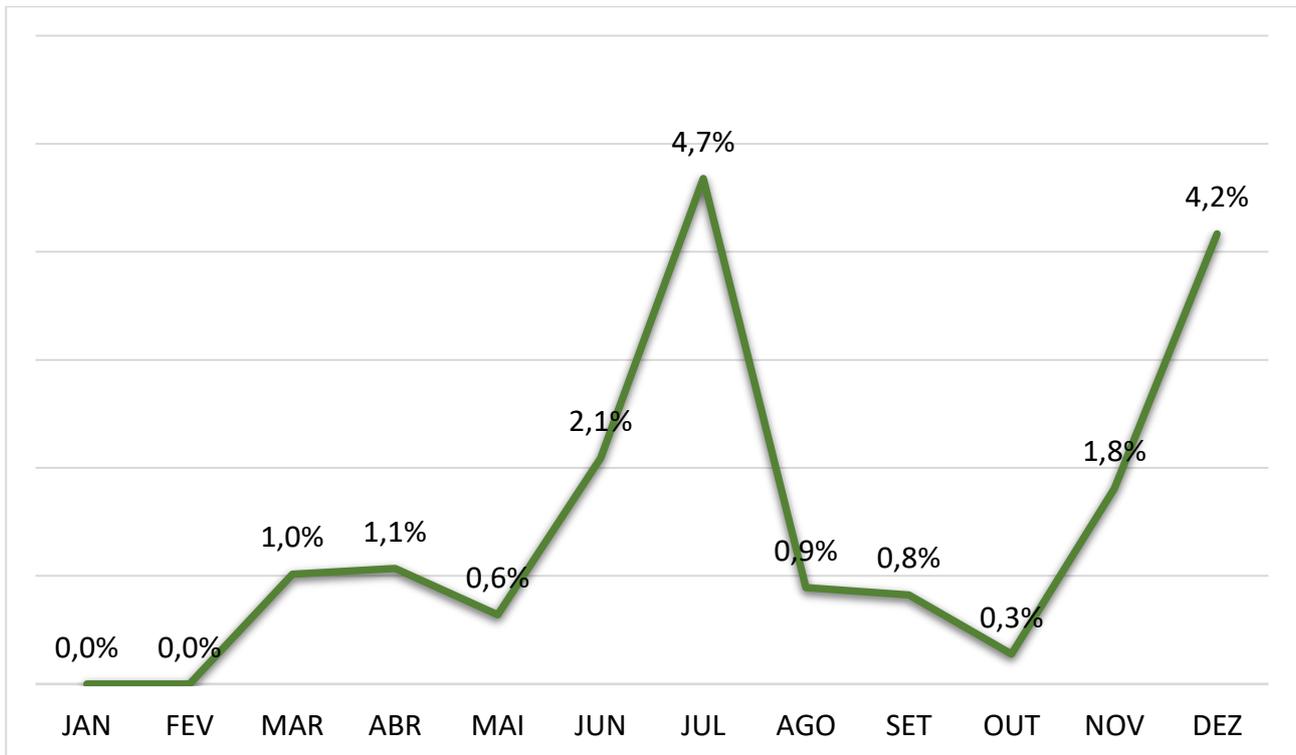


Estratégias: Fortalecer a imagem de eficácia do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão interna.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficácia da análise processual desenvolvida pelo SFPC/16º B Log no decorrer do ano de 2023, por meio da quantificação do *IPend (Indicador de Pendências Processuais)*.



Índice de Pendências processuais 2023 (IPend = 2% ou <)



Fonte de dados: SisGCorp

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.

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





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

30



Polaridade: Quanto menor melhor (quanto menor for o ITM, menor será o n° de dias de análise processual do SFPC/16° B Log).



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

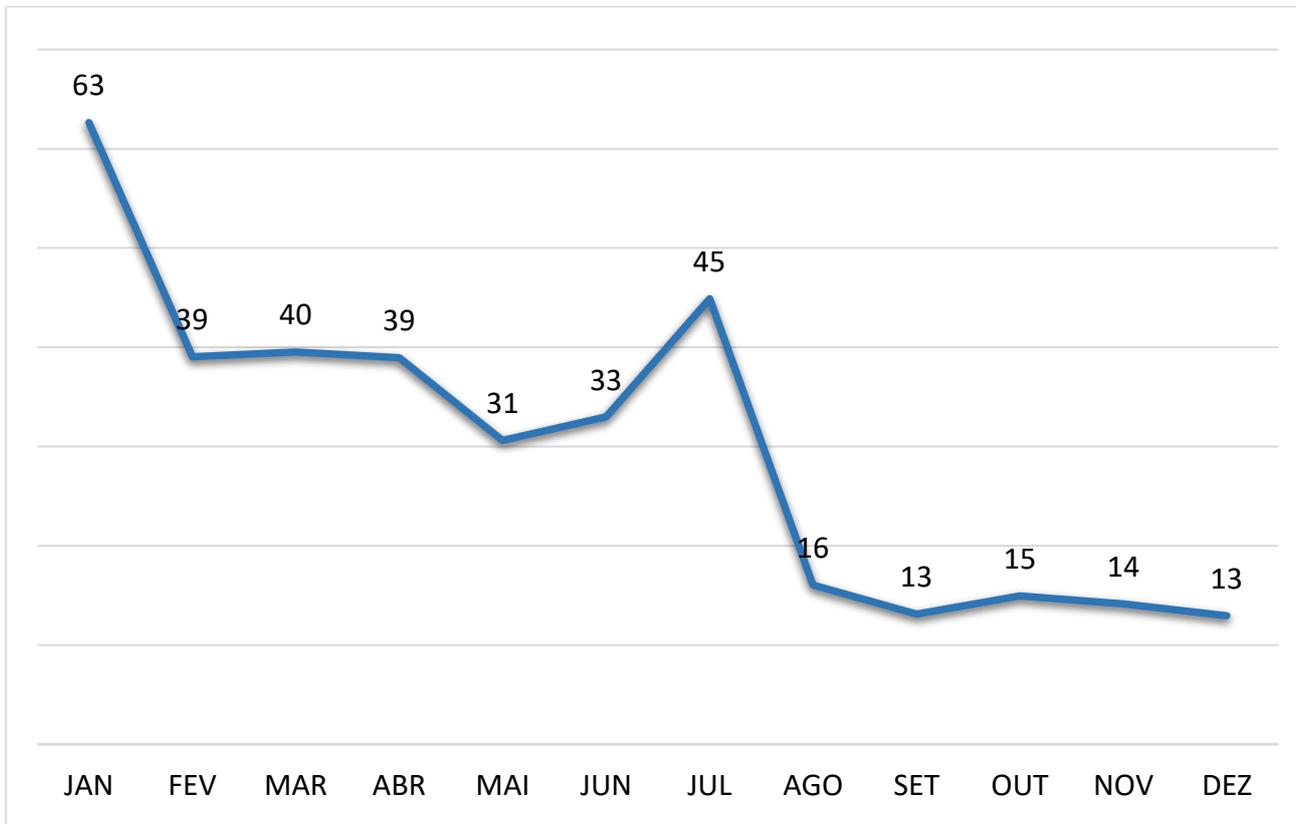


Estratégias: Fortalecer a imagem de eficiência do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão interna.

O gráfico a seguir demonstra o nível de eficiência da análise processual desenvolvida pelo SFPC/16° B Log no decorrer do ano de 2023, por meio da quantificação do *ITM* (*Indicador de Tempo Médio de Tramitação Processual*).



Índice de Tempo Médio de Tramitação 2023 (em dias)



Fonte de dados: SisGCorp

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.

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 que forem protocolados).



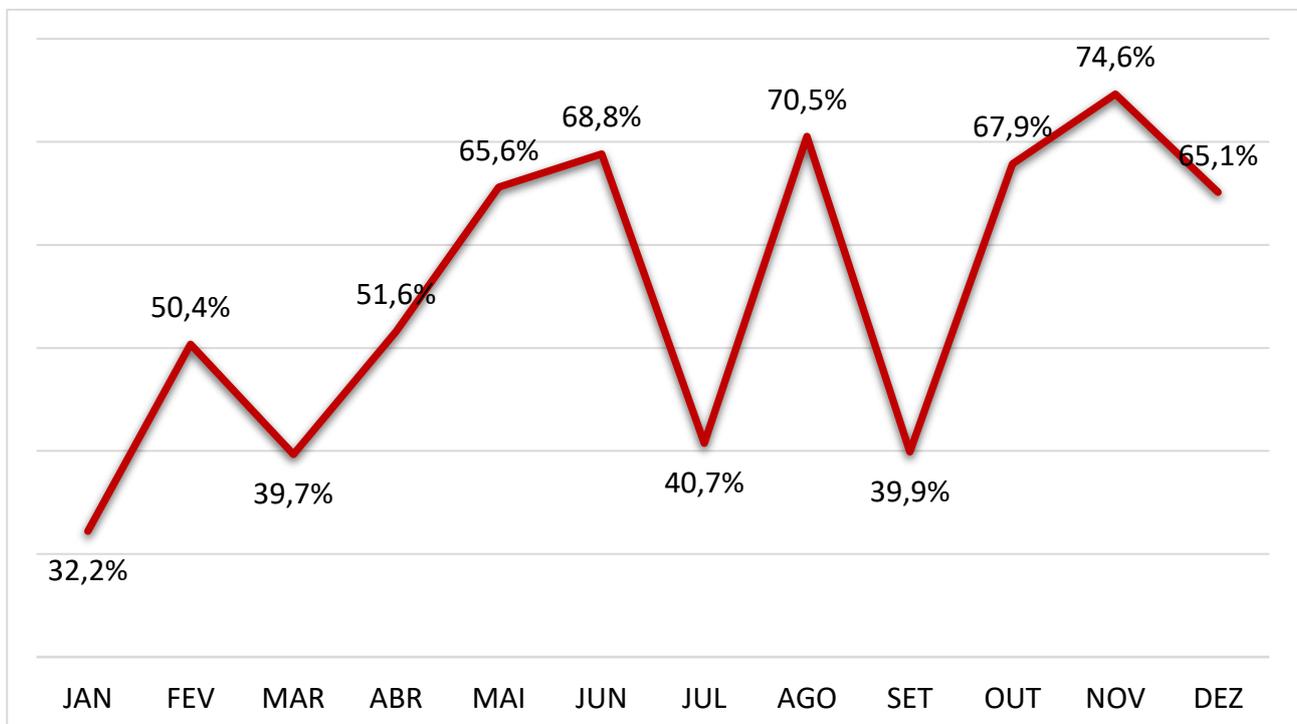
Meta: Cem por cento (100%) dos processos deve ter solução em até 30 dias (IPrev= 100% | IPrev= 1).



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/16º B Log no decorrer do ano de 2023, por meio da quantificação do IPrev (*Indicador de Previsibilidade de Solução Processual*).

Solução processual mensal (até 30 dias) - (IPrev = 100%)



Fonte de dados: SisGCorp



7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

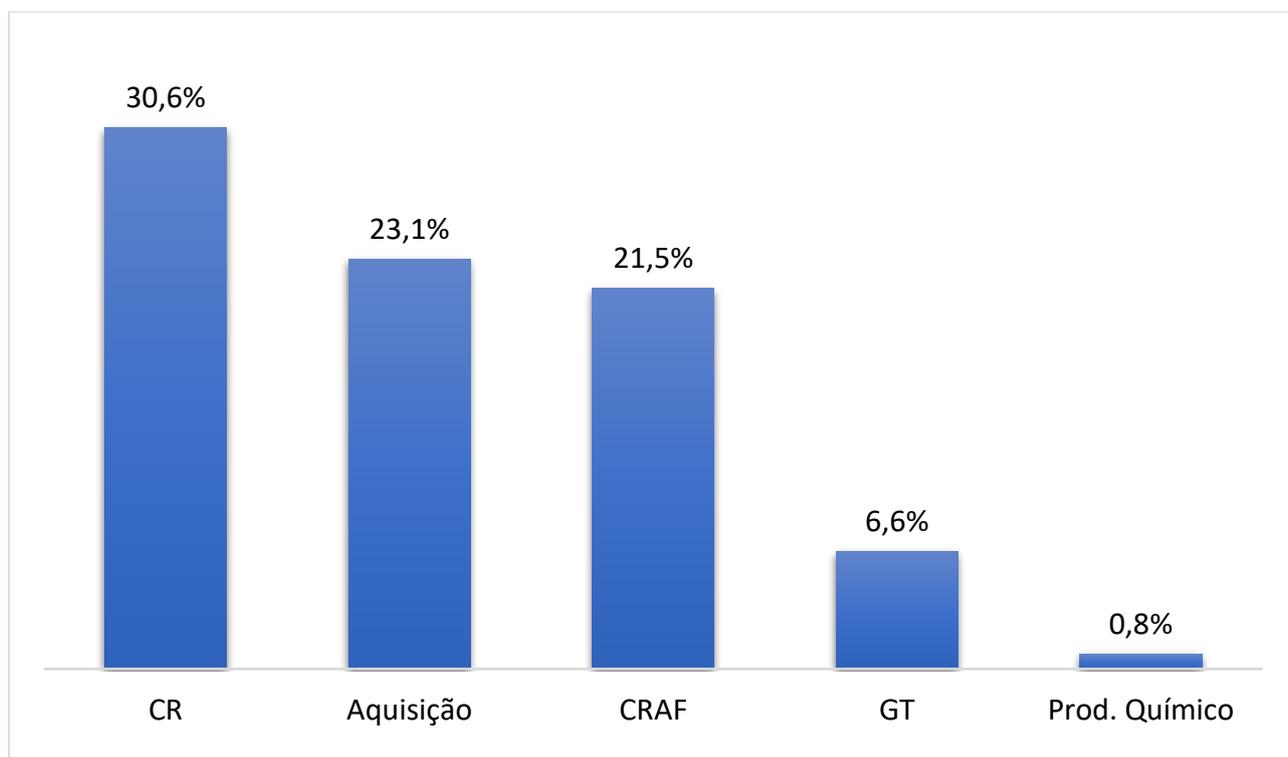
A pesquisa de satisfação dos usuários do SFPC/16° B Log é aplicada de forma virtual, por meio de questionário eletrônico (*Google Forms*), e aborda cinco aspectos de atendimento ao público, a saber: *tipo de serviço; tempo de atendimento; qualidade do atendimento; qualidade da resolução da demanda; e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

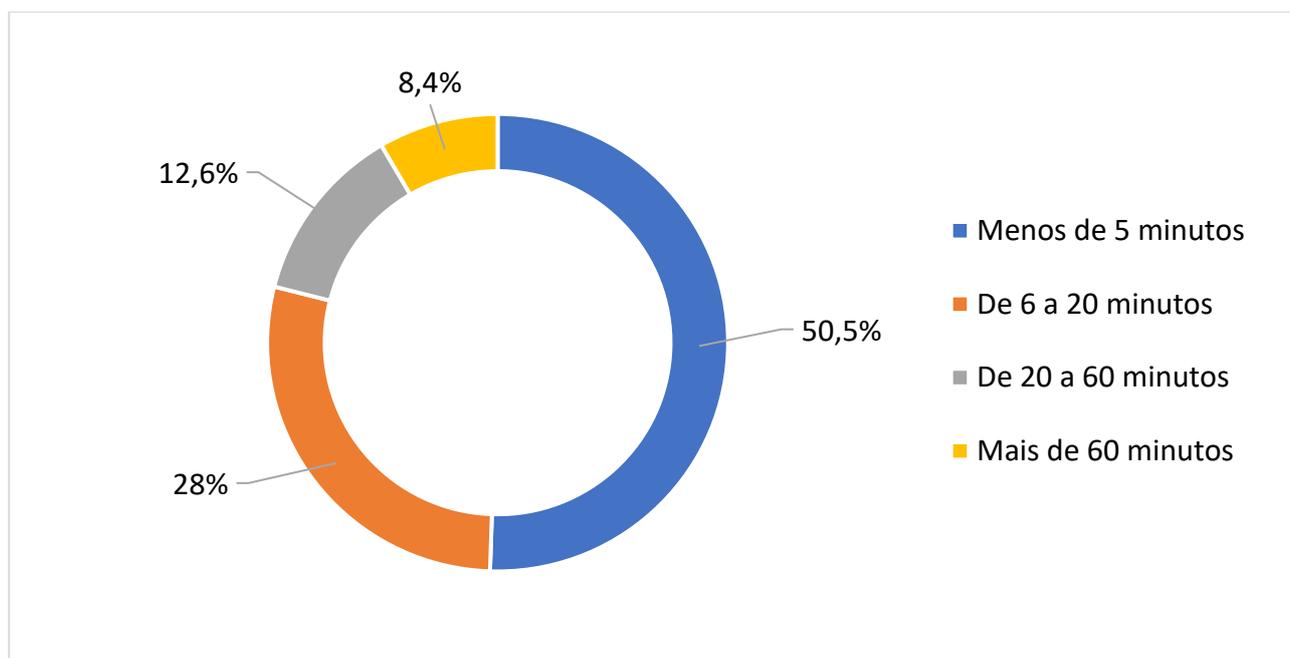
"Qual o tipo de serviço solicitado junto à SFPC/16° B Log?"



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?"



7.3 Satisfação quanto à qualidade das instalações, à resolução da demanda e ao atendimento

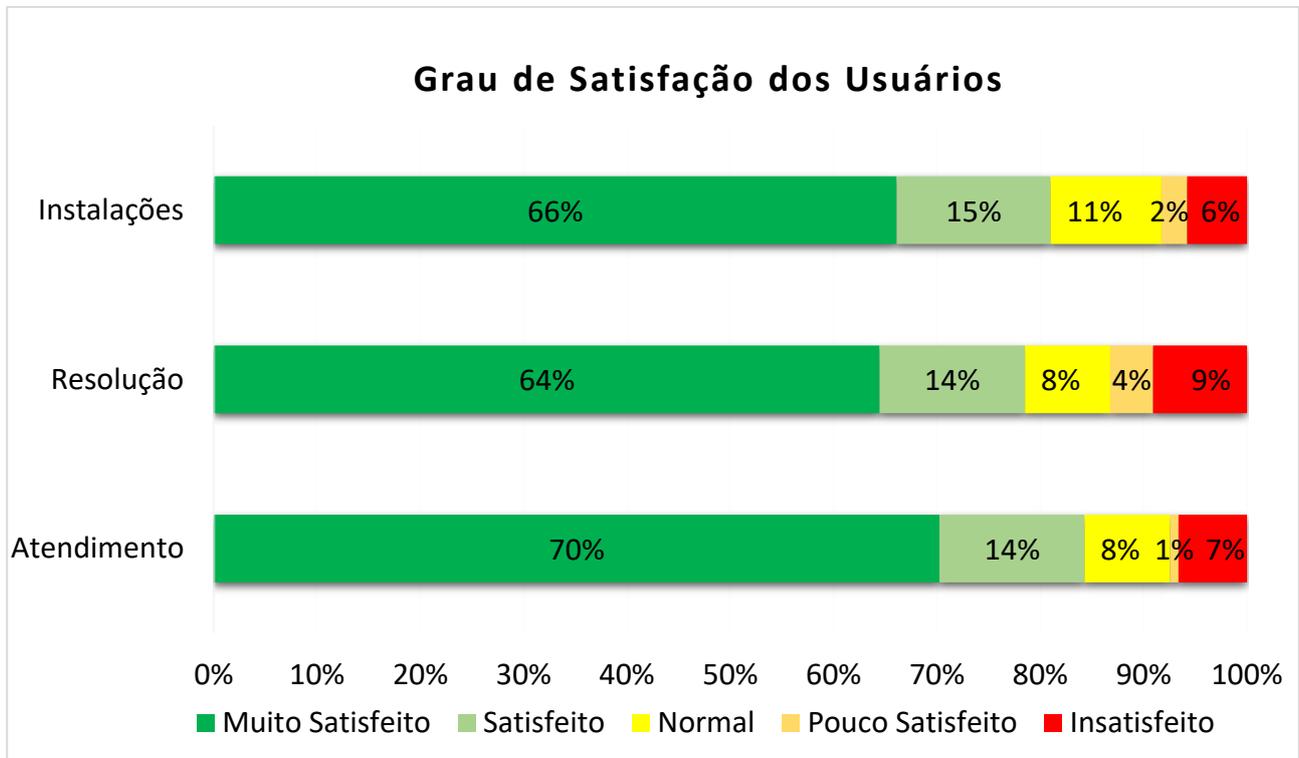
As perguntas que nortearam as aferições da satisfação dos usuários para os quesitos foram:

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

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



"O Senhor(a) está satisfeito(a) com o atendimento ao público dispensado pela equipe 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.



16° BATALHÃO LOGÍSTICO

“Batalhão Tenente-General Napion”



“Apoiar, servir e combater!”