



B Adm COPESP

INDICADORES DE DESEMPENHO



Serviço de Fiscalização de produtos Controlados



2023

INDICADORES DE DESEMPENHO

Sistema de medição de desempenho do SFPC/B Adm COPESP

B Adm COPESP. Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, se citada a fonte.

Comandante da B Adm COPESP

Ten Cel Fernando Guimarães de **Siqueira**

Chefe do SFPC / B Adm COPESP

Maj Ezequiel **Strassburger**

Organização

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/B Adm COPESP

Colaboradores

2º Sgt QMB Diego **Cavalcante** Souza de Athayde, analista do Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/16º B Log

Tratamento de dados, design gráfico, diagramação e divulgação

1º Sgt **Jardel** Coelho de Sousa

Revisão

Serviço de Fiscalização de Produtos Controlados/B Adm COPESP

Disponível em:

http://www.badmopesp.eb.mil.br/images/INDICADORES_DE_DESEMPENHO_SFPC_2023.pdf

1ª Edição
2023



LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Evolução da demanda processual | 2 |
| 3.2 Quantitativo de processos por tipo de serviço..... | 3 |
| 3.3 Quantitativo de aprovação processual | 4 |
| 4. Indicador de “Eficácia” | 5 |
| 5. Indicador de “Eficiência” | 6 |
| 6. Indicador de “Efetividade” | 7 |
| 7.1 Satisfação quanto ao tipo de serviço demandado | 8 |
| 7.2 Satisfação quanto ao tempo de atendimento | 9 |
| 7.3 Satisfação quanto à qualidade do atendimento | 10 |
| 7.4 Satisfação quanto à qualidade da resolução da demanda | 11 |
| 7.5 Satisfação quanto à qualidade das instalações..... | 12 |



SIGLAS E ABREVIações

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



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/B Adm COPESP.

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 da B Adm COPESP.

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/ B Adm COPESP 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 11.615, de 21 de junho de 2023](#) (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 abril de 2017](#) (Dispõe sobre padronização de indicadores de desempenho dos macroprocessos do SisFPC e outras providências relacionadas).



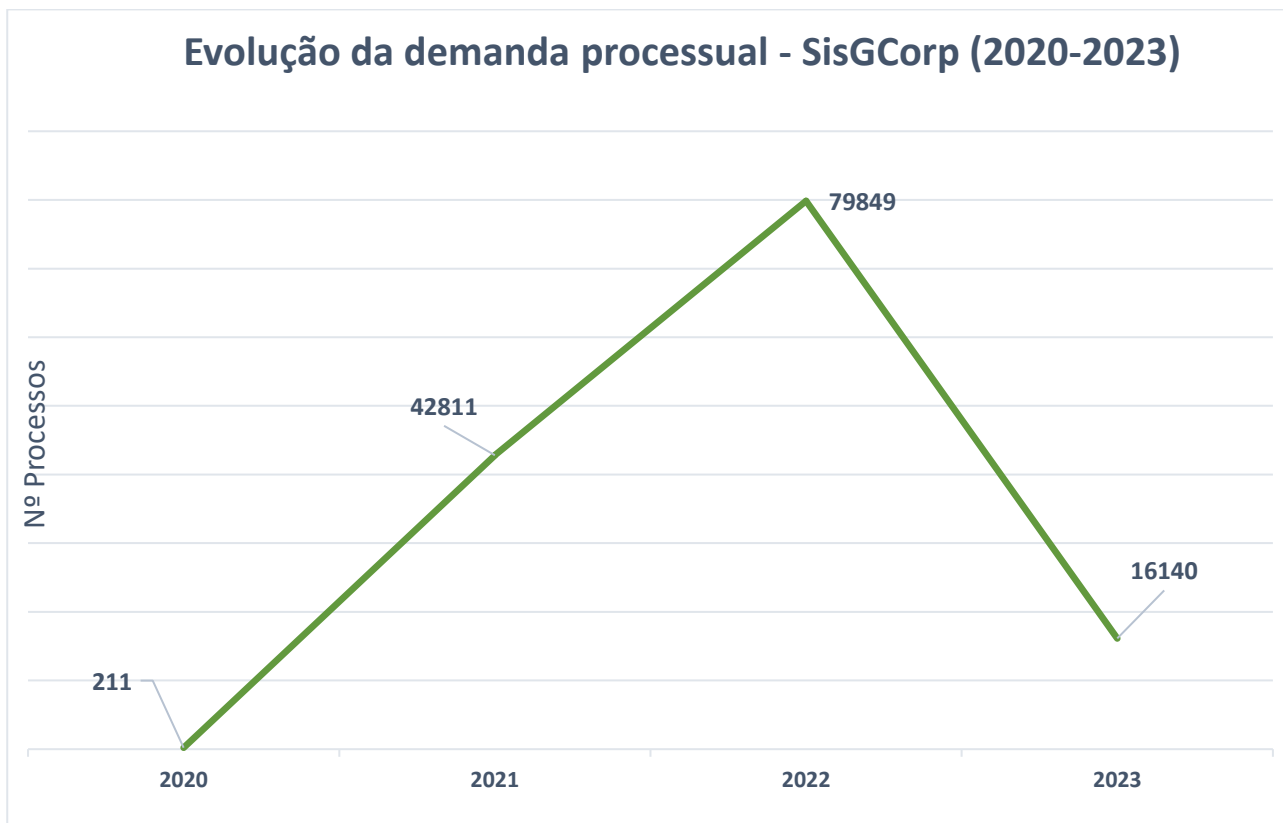
3. DADOS GERAIS

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 consiste no mapa progressivo da demanda processual do SisGCorp na jurisdição da B Adm COPESP entre janeiro de 2020 e abril de 2023.



Em comparação ao ano de 2020, quando o SisGCorp iniciou sua operação, em 2021 houve um aumento de demanda processual na ordem de 20289,6%.

No ano de 2022, terceiro ano de operação do SisGCorp, o aumento da demanda processual se deu na ordem de 37843,1% em relação à 2020, e na ordem de 186,5% em comparação à 2021.

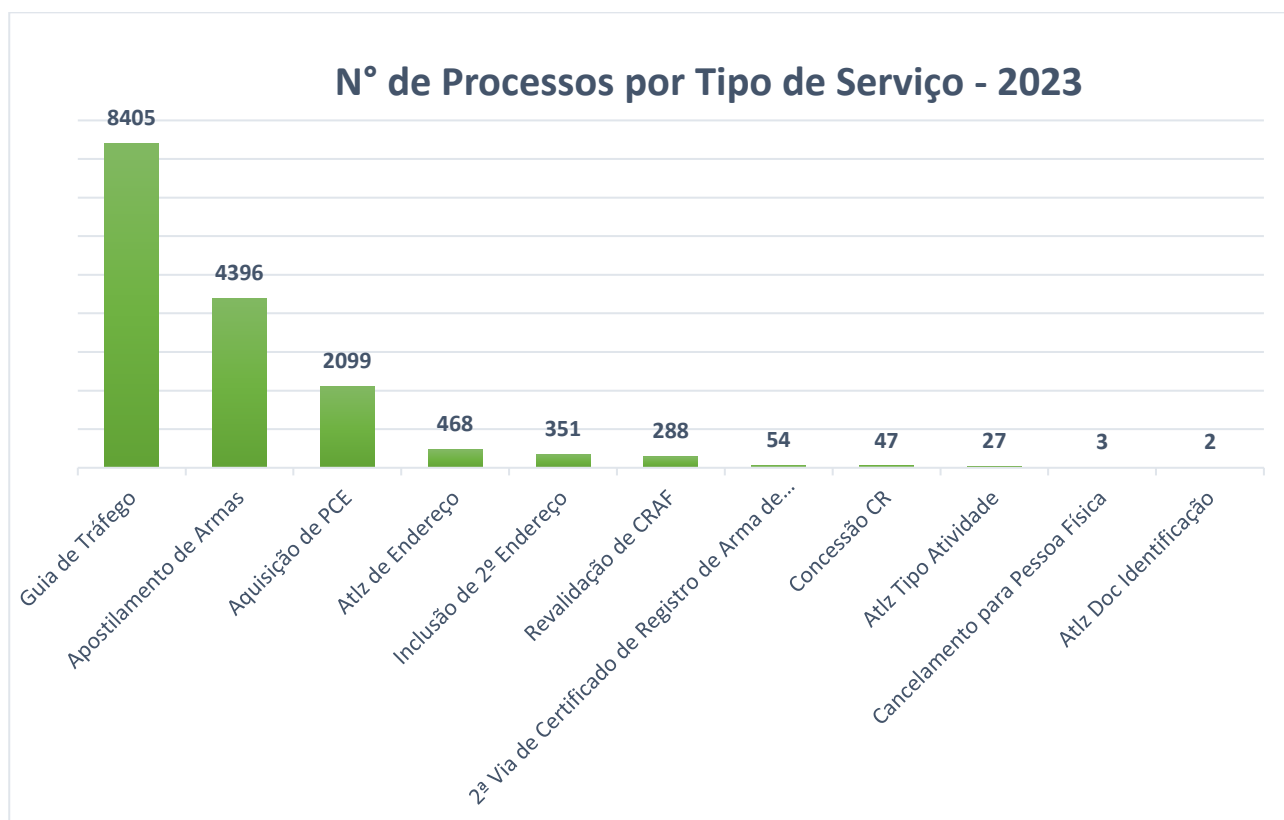


Sobre a evolução da demanda processual no corrente ano, será feita avaliação específica após definição normativa pelo Poder Executivo.

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 2023, por tipo de serviço, na jurisdição da B Adm COPESP.



Para um total de 16.140 processos tramitados no âmbito do SFPC/B Adm COPESP até junho de 2023, pode-se destacar os seguintes aspectos:

- A emissão de guias de tráfego representou (52,08%) dos processos analisados, seguido do registro e apostilamento de AF (27,24%), aquisição de PCE (13,00%) e atualização de endereço ao CR (2,90%);
- Os demais serviços, juntos, somam 4,78% do quantitativo processual total de 2023.



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/B Adm COPESP, no ano de 2023.



Para o total de 16.140 processos tramitados no âmbito do SFPC/B Adm COPESP até junho de 2023, pode-se destacar os seguintes aspectos:

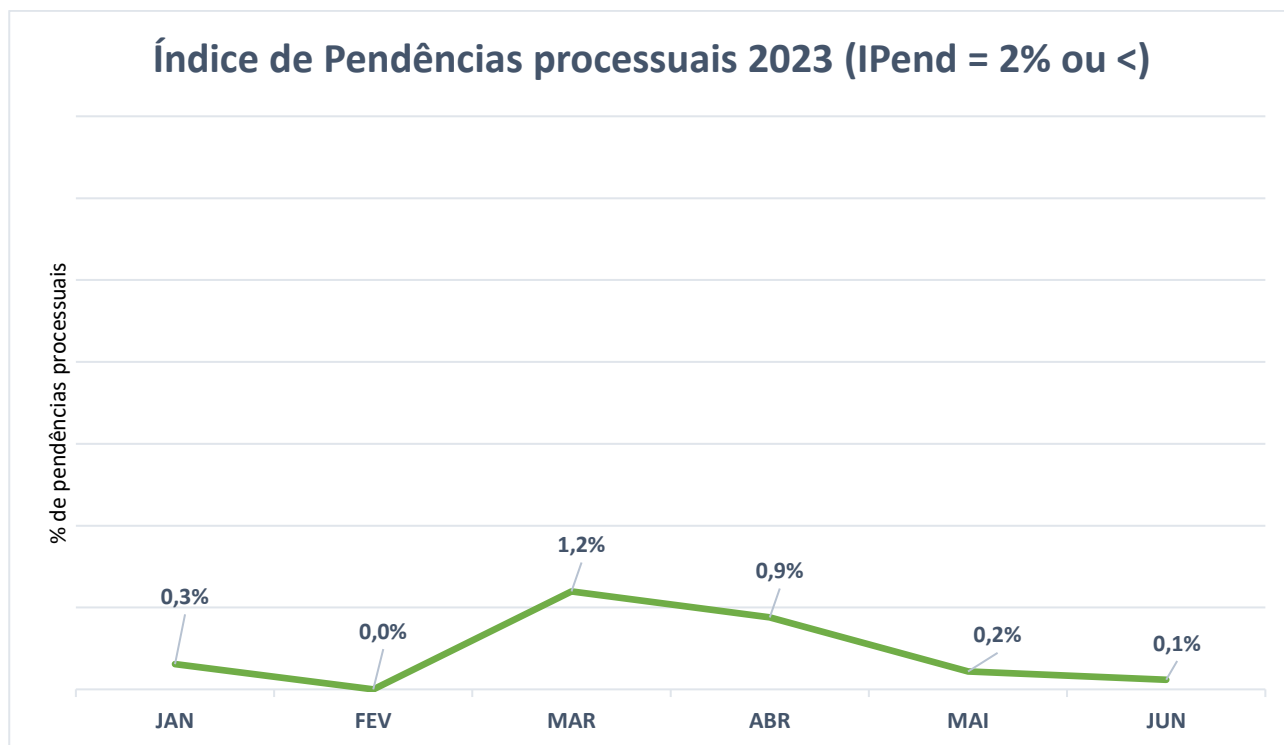
- Há um elevado grau de deferimento processual;
- Os processos restituídos, apesar do baixo percentual, dependem da agência dos usuários para que tenham solução tempestiva; e
- Menos de 8% dos processos que tramitaram em 2023 foram indeferidos, revelando elevado grau de maturidade dos usuários.



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/ B Adm COPESP no decorrer do ano de 2023, por meio da quantificação do *IPend* (*Indicador de Pendências Processuais*).



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

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

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

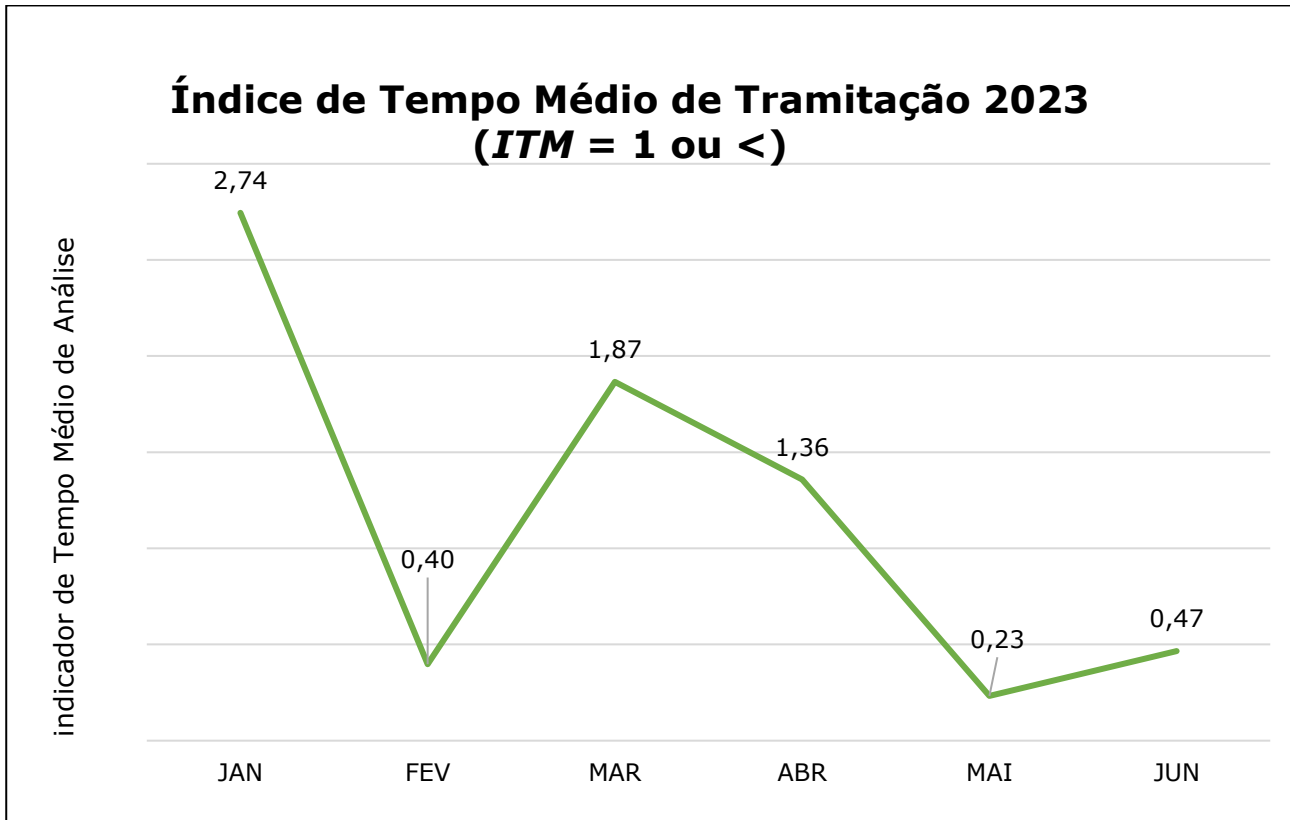
Estratégias: Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão do SisFPC.



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/B Adm COPESP no decorrer do ano de 2023, 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/ B Adm COPESP);

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

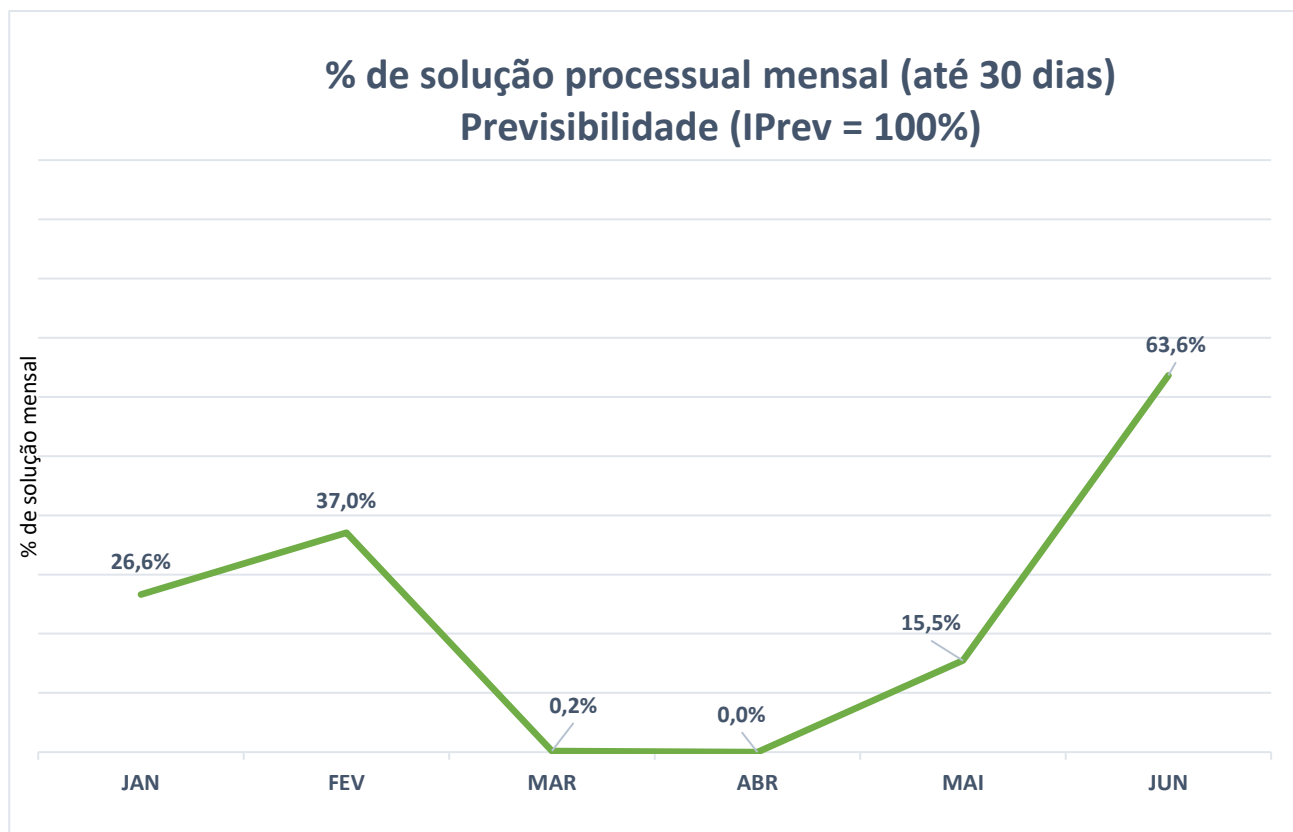
Estratégias: Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC, aperfeiçoando o atendimento aos usuários e a gestão do SisFPC.



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



Fórmula de cálculo:

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

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

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

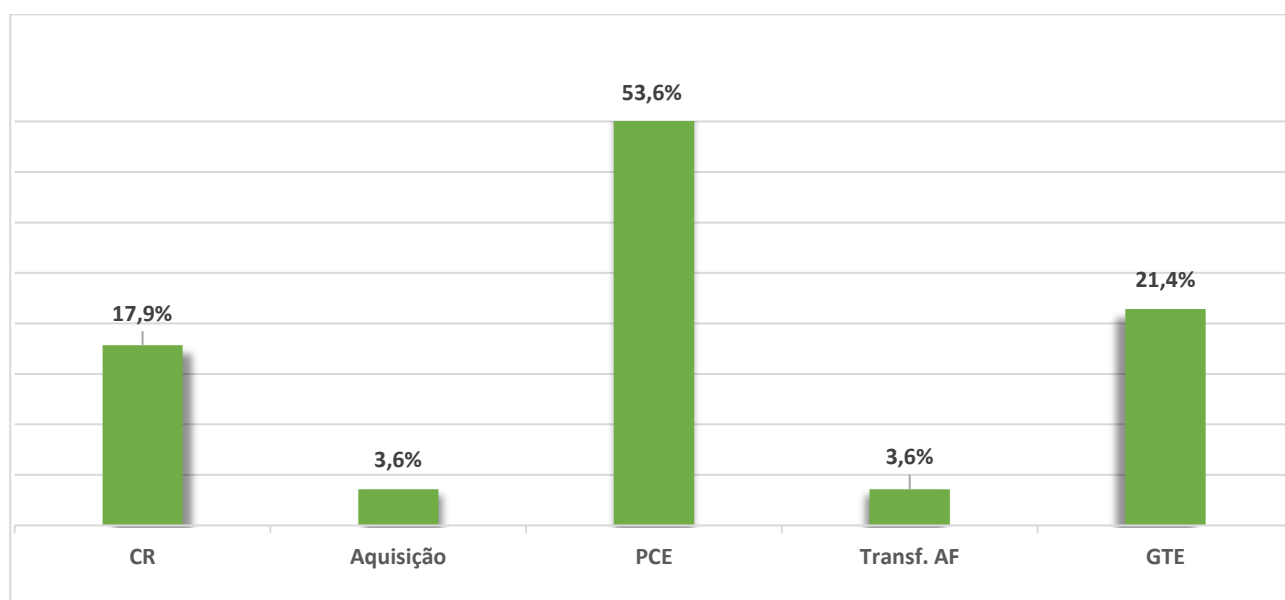
A pesquisa de satisfação dos usuários do SFPC/B Adm COPESP é aplicada de forma virtual, por meio de questionário eletrônico (*Google Forms*), e aborda cinco aspectos de atendimento ao público, a saber: *tipo de serviço; tempo de atendimento; qualidade do atendimento; qualidade das instalações e o grau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

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/ B Adm COPESP?"



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

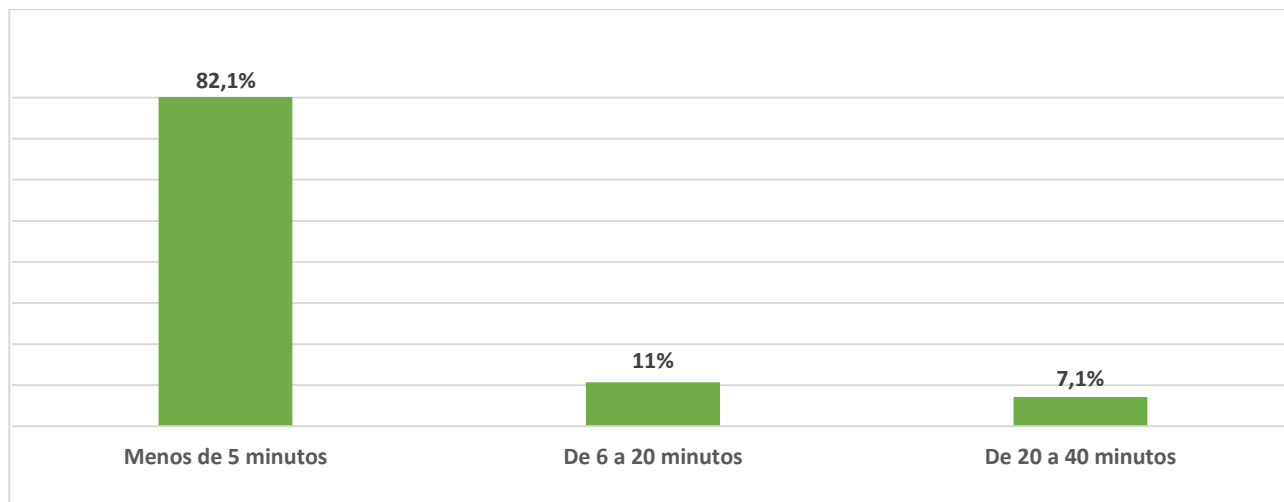
- A busca por atendimento em função do cadastro de PCE, emissão de GTE, de Concessão de CR, Aquisição de AF e munições e transferência de PCE foram os serviços mais procurados no atendimento presencial do SFPC/B Adm COPESP.



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/ B Adm COPESP?”



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

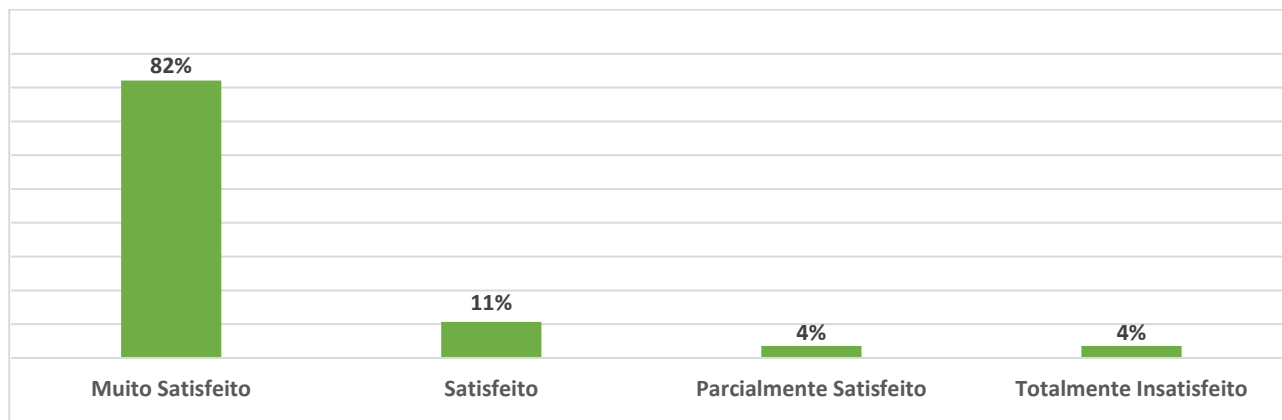
- Mais 82% dos entrevistados afirmaram que seus atendimentos foram realizados em, no máximo, 5 (cinco) minutos;
- 11% dos entrevistados afirmaram que seus atendimentos foram realizados em, no máximo, 20 (vinte) minutos;
- 7% dos entrevistados afirmaram que seus atendimentos foram realizados em, no máximo, 40 (quarenta) minutos; e
- Não houve respostas para as opções “De 40 a 60 minutos” e “mais de 60 minutos”.



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/ B Adm COPESP?”



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

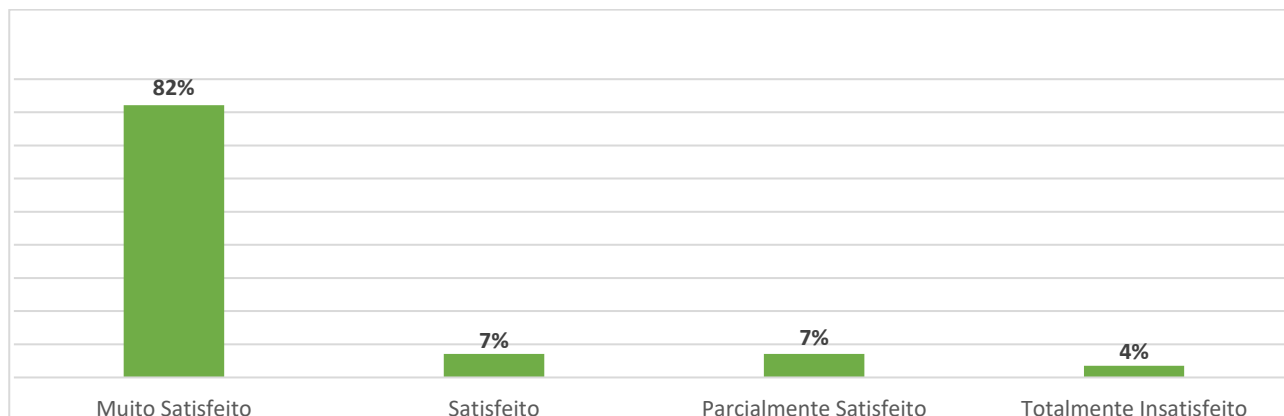
- 82% dos usuários afirmaram estarem muito satisfeitos com o atendimento ao público executado pela equipe do SFPC/ B Adm COPESP;
- 11% dos usuários consultados afirmaram estarem satisfeitos;
- 4% dos usuários consultados afirmaram estarem parcialmente satisfeitos;
- 4% dos usuários consultados afirmaram estarem totalmente insatisfeitos;
- Não houve respostas para a opção “insatisfeito”.



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:

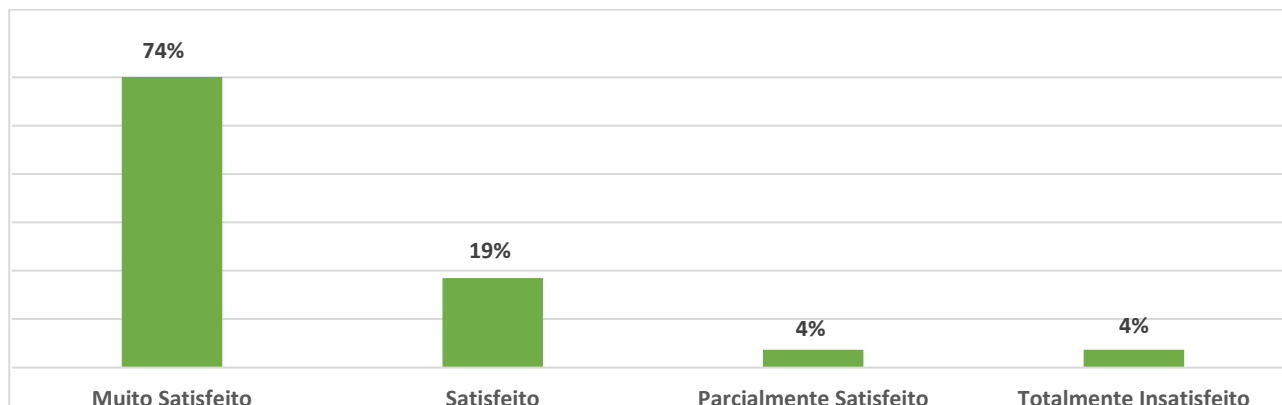
- 82% dos usuários afirmaram estarem muito satisfeitos quanto à resolução de suas demandas ao buscarem atendimento presencial no SFPC/ B Adm COPESP;
- 7% dos usuários consultados afirmaram estarem satisfeitos quanto à resolução de suas demandas;
- 7% dos usuários consultados afirmaram estarem parcialmente satisfeitos quanto à resolução de suas demandas;
- 7% dos usuários consultados afirmaram estarem totalmente insatisfeitos quanto à resolução de suas demandas; e
- Não houve respostas para a opção “Insatisfeito”.



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/ B Adm COPESP?”



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

- 74% dos usuários consultados alegou estarem muito satisfeitos com as instalações de atendimento presencial no SFPC/ B Adm COPESP;
- 19% dos usuários consultados alegou estarem satisfeitos quanto às instalações de atendimento
- 4% dos usuários consultados alegou estarem parcialmente satisfeitos quanto às instalações de atendimento; e
- 4% dos usuários consultados alegou estarem totalmente insatisfeitos quanto às instalações de atendimento; e
- Não houve respostas para as opções “Insatisfeito”.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a divulgação dos dados presentes neste documento, o Comando da Base Administrativa do Comando de Operações Especiais, 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, a B Adm COPESP 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.



"MISSÃO DADA, MISSÃO CUMPRIDA!"

