



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS
(DFPC/1982)**

INSTRUÇÃO TÉCNICO-ADMINISTRATIVA Nº 07 - DFPC, DE 10 DE ABRIL DE 2017.

Dispõe sobre padronização de indicadores de desempenho dos macroprocessos do SisFPC e outras providências relacionadas.

O DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do art. 28 do Regulamento para a Fiscalização de Produtos Controlados (R-105), aprovado pelo Decreto nº 3.665, de 20 de novembro de 2000, e considerando:

- As diretrizes do Comandante Logístico para a continuidade do processo de transformação do SisFPC;
- As prescrições do Plano de Gestão 2017/2018 do SisFPC, seus objetivos e estratégias; e
- A necessidade de padronização dos indicadores dos processos e macroprocessos referentes as atividades do SisFPC, resolve:

Art. 1º Padronizar, no âmbito do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados, os indicadores dos macroprocessos executados pelo SisFPC, conforme o constante do anexo desta Instrução – “Indicadores dos Macroprocessos do SisFPC”.

Parágrafo único. Os SFPC/RM deverão adotar procedimentos para a coleta de dados dos processos relacionados, com a finalidade de realizar as medições dos indicadores constantes do anexo, bem como, para a realização periódica da análise crítica dos indicadores e resultados de suas medições, a fim de proceder a melhoria contínua dos processos e sua gestão.

Art. 2º Determinar que esta ITA entre em vigor na data de sua publicação.

ANEXO: INDICADORES PARA O MACROPROCESSO “OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO”

Gen Bda IVAN FERREIRA NEIVA FILHO
Diretor de Fiscalização de Produtos Controlados

INDICADORES DOS MACROPROCESSOS DO SisFPC

(AnexoITA nº 7-DFPC, de 10 de abril de 2017)

- INDICADORES PARA O MACROPROCESSO “OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO”

Indicador de Eficácia do Macroprocesso “Operações de Fiscalização”

1. **Nome do Indicador** Operações Realizadas
 2. **Sigla:** I_{OR}
 3. **Formula de Cálculo:**
$$I_{OR} = \frac{\text{Total de Operações Realizadas}}{\text{Total de Op. previstas}}$$
 4. **Periodicidade de apuração:** Trimestral
 5. **Polaridade:** Quanto maior melhor
 6. **Fonte de dados:** Diretrizes de Planejamento de Operações Logísticas - DPOL
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Fiscalização
 8. **Meta:** Realizar todas as Operações previstas (I_{OR} = 1)
 9. **Obj Estratégicos Relacionados:** OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 7
 10. **Estratégias Relacionadas:**
 - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC; e
 - Supervisionar as Op FPC e apoiar as Op Regionais.
-

Indicador de Eficiência do Macroprocesso “Operações de Fiscalização”

1. **Nome do Indicador** Custo das Operações
 2. **Sigla:** I_{CO}
 3. **Formula de Cálculo:**
$$I_{CO} = \frac{\text{Custo Total de Operações Realizadas}}{\text{Custo Orçado para Operações no Período}}$$
 4. **Periodicidade de apuração:** Anual
 5. **Polaridade:** Quanto menor melhor
 6. **Fonte de dados:** Relatórios de Operações e Programa Orçamentário
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Fiscalização
 8. **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 <)
 9. **Obj Estratégicos Relacionados:** OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 7
 10. **Estratégias Relacionadas:**
 - 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.
-

Indicador de Efetividade do Macroprocesso “Operações de Fiscalização”

1. **Nome do Indicador** Taxa de Ocorrências de Infrações
 2. **Sigla:** I_{TOI}
 3. **Formula de Cálculo:**
$$I_{TOI} = \frac{\text{Número de Ocorrências}}{\text{Número de Ações de Fiscalização}}$$
 4. **Periodicidade de apuração:** Trimestral
 5. **Polaridade:** Quanto menor melhor
 6. **Fonte de dados:** Relatórios das Operações
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Fiscalização
 8. **Meta:** O Número de Ocorrências deve representar 2% ou menos do número de Ações de Fiscalização ($I_{TOI} = 0,02$ ou $<$)
 9. **Obj Estratégicos Relacionados:** OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 7
 10. **Estratégias Relacionadas:**
 - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC; e
 - Supervisionar as Op FPC e apoiar as Op Regionais.
-

- INDICADORES PARA O MACROPROCESSO “AUTORIZAÇÕES”

Indicador de Eficácia do Macroprocesso “Autorizações”

1. **Nome do Indicador** Processos Realizados
 2. **Sigla:** I_{Aut}
 3. **Formula de Cálculo:**
$$I_{Aut} = \frac{\text{Nº de processos com pendências}}{\text{Nº total de processos}}$$

* Pendências:

 - requerimento apresentado não completamente instruído conforme legislação;
 - requerimento cujo objeto não tenha jurisprudência administrativa (situação nova/inovadora); e
 - requerimento extraviado pela Administração.
 4. **Periodicidade de apuração:** Mensal
 5. **Polaridade:** Quanto menor melhor
 6. **Fonte de dados:** Relatório das Planilhas de Controle de Processos
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Controle
 8. **Meta:** O nº de processos com pendências deve representar 2% ou menos do nº total de processos ($I_{Aut} = 0,02$ ou $<$)
 9. **Obj Estratégicos Relacionados:** OFPC 1; OFPC 2, OFPC 3 e OFPC 4
 10. **Estratégias**
 - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC;
-

Relacionadas:

- Aperfeiçoar o atendimento aos usuários; e
 - Aperfeiçoar a gestão do SisFPC.
-

Indicador de Eficiência do Macroprocesso “Autorizações”

1. **Nome do Indicador** Tempo Médio
 2. **Sigla:** I_{TM}
$$I_{TM} = \frac{TMTP}{30}; \text{ onde:}$$
 3. **Formula de Cálculo:** * TMTP = Tempo Médio de Tramitação de Processos (data de protocolo – data de disponibilização da solução);

* 30 = meta (em nº de dias) para Tempo Médio de Tramitação de Processos
 4. **Periodicidade de apuração:** Mensal
 5. **Polaridade:** Quanto menor melhor
 6. **Fonte de dados:** Relatório das Planilhas de Controle de Processos
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Controle
 8. **Meta:** Os processos devem ter solução no prazo médio de 30 dias
 $(I_{TM} = 1 \text{ ou } <)$
 9. **Obj Estratégicos Relacionados:** OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 4
 10. **Estratégias Relacionadas:**
 - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC;
 - Aperfeiçoar o atendimento aos usuários; e
 - Aperfeiçoar a gestão do SisFPC.
-

Indicador de Efetividade do Macroprocesso “Autorizações”

1. **Nome do Indicador** Previsibilidade
 2. **Sigla:** I_{Prev}
 3. **Formula de Cálculo:**
$$I_{Prev} = \frac{\text{nº de Processos Analisados em 30 dias ou menos}}{\text{nº Total de Processos}}$$
 4. **Periodicidade de apuração:** Mensal
 5. **Polaridade:** Quanto maior melhor
 6. **Fonte de dados:** Relatório das Planilhas de Controle de Processos
 7. **Gestor Responsável:** Chefe da Divisão de Controle
 8. **Meta:** Cem por cento (100%) dos processos devem ter solução em até 30 dias ($I_{Prev} = 1$).
-

9.	Obj Estratégicos Relacionados:	OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 4
10.	Estratégias Relacionadas:	- Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC; - Aperfeiçoar o atendimento aos usuários; e - Aperfeiçoar a gestão do SisFPC.
