



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

---

## - INDICADORES PARA O MACROPROCESSO “AUTORIZAÇÕES”

---

Indicador de Eficácia do Macroprocesso “Autorizações”

|     |                                       |   |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | <b>Nome do Indicador</b>              | Processos Realizados  |
| 2.  | <b>Sigla:</b>                         | $I_{Aut}$   |
| 3.  | <b>Formula de Cálculo:</b>            | $I_{Aut} = \frac{\text{Nº de processos com pendências}}{\text{Nº total de processos}}$ <p>* Pendências:<br/>- requerimento apresentado não completamente instruído conforme legislação;<br/>- requerimento cujo objeto não tenha jurisprudência administrativa (situação nova/inovadora); e<br/>- requerimento extraviado pela Administração.</p> |
| 4.  | <b>Periodicidade de apuração:</b>     | Mensal  |
| 5.  | <b>Polaridade:</b>                    | Quanto menor melhor   |
| 6.  | <b>Fonte de dados:</b>                | Relatório das Planilhas de Controle de Processos  |
| 7.  | <b>Gestor Responsável:</b>            | Chefe da Divisão de Controle  |
| 8.  | <b>Meta:</b>                          | O nº de processos com pendências deve representar 2% ou menos do nº total de processos ( $I_{Aut} = 0,02$ ou $<$ )  |
| 9.  | <b>Obj Estratégicos Relacionados:</b> | OFPC 1; OFPC 2, OFPC 3 e OFPC 4   |
| 10. | <b>Estratégias</b>                    | - 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.  | <b>Obj Estratégicos<br/>Relacionados:</b> | OFPC 1; OFPC 2 e OFPC 4   |
| 10. | <b>Estratégias<br/>Relacionadas:</b>      | - Fortalecer a imagem de efetividade do SisFPC;<br>- Aperfeiçoar o atendimento aos usuários; e<br>- Aperfeiçoar a gestão do SisFPC. |

---