

Item	Indicador	Fórmula	Bom Para	Objetivo Estratégico	Perspectiva
Atendimento de demandas internas (SEI) dentro do prazo	% demandas atendidas no prazo	$(\text{Total de demandas SEI no prazo} / \text{Total de demandas}) * 100$	+	Inovar Processos e Sistemas	Processos
Capacitação de empregados	% empregados capacitados	$(\text{N}^\circ \text{ Emp. Capacitados} / \text{Total de Empregados}) * 100$	+	Desenvolver Competências e Capacitar as Pessoas	Aprendizado e Crescimento
Coefficiente de recuperação de crédito – cobrança administrativa	R\$ recuperados cobrança adm	$(\text{Total de créditos a receber da cobrança administrativa} / \text{Total de créditos recuperados da cobrança administrativa}) * 100$	+	Maximizar as Receitas	Financeira
Coefficiente de recuperação de crédito – Dívida Ativa	R\$ recuperados da dívida ativa	$(\text{Total de créditos a receber da dívida ativa} / \text{Total de créditos recuperados da dívida ativa}) * 100$	+	Maximizar as Receitas	Financeira
Despesas correntes (revisão de contratos e consumo)	% Despesa corrente executada	$(\text{Despesa corrente atual fixada} / \text{Despesa corrente executada}) * 100$	+	Racionalizar as Despesas	Financeira
Engajamento em ações de endomarketing	% engajamento	$(\text{N}^\circ \text{ Participantes} / \text{Total de Empregados}) * 100$	+	Aprimorar a Comunicação Interna	Aprendizado e Crescimento
Fiscalização de empreendimentos irregulares	% de empreendimentos irregulares fiscalizados	$(\text{Qtd de fiscalizações com exercício ilegal} / \text{Total de fiscalizações}) * 100$	+	Aperfeiçoar a Fiscalização do Exercício Ilegal das Profissões	Sociedade e Profissionais
Garantia de investimentos	% superávit	$\text{Valor investido no exercício} = (\text{Superávit financeiro acumulado} * 30\%) * 50\%$	+	Maximizar as Receitas	Financeira
Investimento em capacitação de empregados	% receita aplicado em capacitação	$(\text{Vlr em Capacitação} / \text{Total Rec Liq Corrente}) * 100$	+	Desenvolver Competências e Capacitar as Pessoas	Aprendizado e Crescimento
Limite de gastos com pessoal (Lei de Responsabilidade Fiscal)	% Despesas com pessoal	Apuração do índice da Lei de Responsabilidade Fiscal	=	Racionalizar as Despesas	Financeira
Não conformidades apontadas por órgãos externos	Quantidade de não conformidades	Zerar não conformidades	-	Aperfeiçoar as Práticas de Controle Interno e Compliance	Processos
Novo Sistema Corporativo	% de implantação novo Sistema	Implantação de novo sistema	+	Inovar Processos e Sistemas	Processos
Prazo de análise e resposta de processos/protocolos	% processos dentro do prazo	$(\text{Prazo realizado} / \text{Prazo previsto}) * 100$	+	Promover Agilidade no Atendimento e nos Serviços Prestados	Sociedade e Profissionais
Prazo para análise e resposta de protocolos de Acervo e ART	Quantidade de dias de análise e resposta	Data Resposta - Data de entrada do protocolo (em dias)	-	Promover Agilidade no Atendimento e nos Serviços Prestados	Sociedade e Profissionais
Prazo para análise e resposta de protocolos de Registro de PF e PJ	Quantidade de dias de resposta	Data Resposta - Data de entrada do protocolo (em dias)	-	Promover Agilidade no Atendimento e nos Serviços Prestados	Sociedade e Profissionais
Provisão de passivos trabalhistas	% negociação de passivo	Valor do Passivo	+	Racionalizar as Despesas	Financeira
Receitas com ARTs e anuidades	% orçamento	$(\text{Orçado} / \text{Realizado}) * 100$	+	Maximizar as Receitas	Financeira
Recursos para parcerias com Entidades de Classe	R\$ para projetos	$(\text{Orçado} / \text{Realizado}) * 100$	+	Aperfeiçoar a Fiscalização do Exercício Ilegal das Profissões	Sociedade e Profissionais
Regularização de obras e serviços fiscalizados	% regularização de obras e serviços fiscalizados	$(\text{Qtd de regularizações} / \text{Total de fiscalizações com exercício ilegal}) * 100$	+	Aperfeiçoar a Fiscalização do Exercício Ilegal das Profissões	Sociedade e Profissionais
Satisfação de profissionais e empresas	% satisfeitos	$(\text{Percentual de satisfeitos} / \text{Total de respondentes}) * 100$	+	Promover Agilidade no Atendimento e nos Serviços Prestados	Sociedade e Profissionais
Satisfação Interna	% empregados satisfeitos	$(\text{N}^\circ \text{ Emp. Satisfeitos} / \text{Total de Empregados}) * 100$	+	Aprimorar a Comunicação Interna	Aprendizado e Crescimento
Serviços prestados em formato eletrônico	% serviços em formato eletrônico	$(\text{Total de Serviços} / \text{Total de Serviços em formato eletrônico}) * 100$	+	Inovar Processos e Sistemas	Processos