

Processo de Folha: INDICADOR 1**Objetivo: Evitar o descumprimento de normas internas****Indicador: Percentual de descumprimento às Normas Internas - INI****Como medir?**

$$INI = \frac{NSD}{TSF}$$

INI - Percentual de solicitações em desacordo com as normas internas
NSD - Nº de Solicitações em desacordo com Normas Internas
TSF - Total de solicitações incluídas na Folha

Processo de Folha: INDICADOR 2**Objetivo: Atender as solicitações dos clientes nos prazos acordados****Indicador: Percentual de atendimento dentro do prazo acordado - IPA****Como medir?**

$$IPA = \frac{NSP}{TSF}$$

IPA - Percentual de atendimento dentro do prazo acordado
NSP - Nº de Solicitações atendidas no prazo acordado
TSF - Total de solicitações incluídas na Folha

Processo de Folha: INDICADOR 3**Objetivo: Reduzir as reclamações dos clientes****Indicador: Percentual de Erros inseridos na Folha - IEF****Como medir?**

$$IEF = \frac{NEF}{TSF}$$

IEF - Percentual de Erros inseridos na Folha
NEF - Nº de Erros inseridos na folha
TSF - Total de Solicitações incluídas na Folha