

Anexo C . Indicadores de desempenho do P1, P2, P3, P4, P5 (Dados não reais, pela confidencialidade)

#	Atividade	ID	Nome do indicador	Descrição	Formula de Cálculo	Valores de Performance	Frequencias de Calculo	Tipo de indicador
Processar pedido de ocorrência da Loja no HD NET (ID_P1)	PROCESSAR Processar as ocorrências da Loja	P_1.1	Número pedidos ocorrências da Loja	Número total pedidos ocorrência	SOMA(total pedidos ocorrência)	100%	Mensal	Eficácia
		P_1.2	Número pedidos ocorrências cancelados	Número total pedidos ocorrência cancelados antes realizar intervenção	SOMA(total pedidos cancelados) / SOMA(total pedidos)	100%	Mensal	Eficácia
	REALIZAR Realizar a reclamação da Loja / Cliente interno	P_1.3	Tempo médio despendido na ocorrência	Tempo médio despendido num pedido de ocorrência		5 - 15 minutos	Mensal	Eficiencia
		P_1.4	Tempo médio de resposta ao pedido ocorrências da Loja	Tempo médio que demora a ser satisfeito o pedido de ocorrências da Loja		0 - 5 minutos*	Mensal	Eficiencia
		P_1.5	Lucro total em ocorrências/ prejuízo	Lucro total atingido nas ocorrências efetuados		75% - 98%	Trimestral	Eficácia
Negociar com Loja a ocorrência (ID_P2)	NEGOCIAR Negociar reclamação com Loja/Cliente	P_2.1	Média tempo gasto na negociação da ocorrência	Média tempo gasto negociar ocorrência desde apresentação da primeira solução até à aprovação/acordo		5 - 15 minutos	Trimestral	Eficácia
		P_2.2	Taxa sucesso em negociações ocorrência com Loja	Porcentagem sucesso nas negociações/abordagens efetuadas		98%- 100%	Trimestral	Eficiencia
		P_2.3	Número total negociações formalizadas/falhadas	Número total ocorrência com negociação sem sucesso (para a Loja)		98% - 100%	Trimestral	Eficácia
	FORMALIZAR Formalizar Reclamação da Loja	P_2.4	Total pedido ocorrência formalizadas/falhados	Numero total de pedidos de ocorrência formalizadas/falhadas		98% - 100%	Trimestral	Eficácia
Processar a encomenda/resolução da ocorrência da Loja (ID_P4)	PROCESSAR Processar resolução da ocorrência	P_4.1	Número total de ocorrência efetuadas/resolvidas	Número total de ocorrência recebidas e resolvidas/formalizadas		100%	Mensal	Eficácia
	ENVIAR Enviar a mercadoria à Loja de novo	P_4.2	Tempo médio que fornecedor demora a enviar mercadoria de novo	Tempo médio que o fornecedor demora fornecer mercadoria após Gestor Stocks/Comercial encomendar		24h - 48h	Mensal	Eficácia
		P_4.3	Tempo médio que o Transportes/Operações demoram entregar mercadoria na Loja	Tempo médio que os Transportes/Operações demoram recolher mercadoria e entregar na Loja		24h - 48h	Mensal	Eficácia
		P_4.4	Tempo médio resposta à ordem compra da Loja	Tempo médio desde que Loja emite a ordem compra até mercadoria chegar ao destino		24h - 48h	Mensal	Eficácia
Recebimento / inspeção (ID_P5)	Com que frequência são os produtos percebíveis entregues na sua loja por dia / semana / mes?							

* Dados não reais, pela confidencialidade