## 6. Indicadores de desempenho

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivos** | **Descrição** | **Cálculo** | **Fonte dados** | **Perspectiva** |
| Percentual cadastro por visitas | Avaliar quantitativamente os cadastros efetuados no site por número de visitas | Percentual de cadastros efetuados por número de visitas |  | Tabela clientes | Crescimento |
| Doações ocorridas por mês | Melhorar a prestação de serviços medindo a porcentagem de doações ocorridas | Mede % de requisições finalizadas com sucesso no mês | \*100 | Tabela Doação | Processos internos |
| Porcentagem de Cadastros de Materiais efetuados pela quantidade de usuários cadastrados | Indica a confiabilidade do serviço prestado pela plataforma. | Quantos materiais são cadastrados em no site tendo como base o número de usuários? |  | Tabela Materiais | Crescimento |
| Porcentagem das demandas sanadas em relação à quantidade de demandas cadastradas | Avaliar quantitativamente a efetividade da aplicação no atendimento das demandas | Mede a relação entre a quantidade de demandas cadastradas atendidas com sucesso e o número de demandas cadastradas |  | Tabela demandas | Crescimento |
| Porcentagem das doações concluídas em relação à quantidade de materiais para doação cadastradas | Avaliar quantitativamente a efetividade da aplicação no atendimento das demandas | Mede a relação entre a quantidade de materiais cadastrados doados com sucesso e o número de materiais cadastrados |  | Tabela materiais | Crescimento |
| Porcentagem de materias que retornaram para a plataforma após serem doados | Avaliar quantas doações retornaram para a plataforma por motivos variados | Quantifica o numero de doações que retornaram para poder analisar os problemas e reducir a porcentagem |  | Tabela doações | Descrescimento |