

Característica do indicador	Descrição
Sigla	TMA
Nome	Tempo médio de aprovação
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Este indicador busca evidenciar qual o tempo médio para a aprovação de cada solicitação efetuada dentro do marketplace.
Objetivo	Determinar um tempo limite para a avaliação e feedback para cada etapa do processo, garantindo a oportunidade de análise de possíveis gaps ao longo da organização.
Responsável	Coordenação de Compras
Unidade de medida	Dias úteis
Periodicidade	A cada pedido emitido dentro da plataforma
Critério de análise	Quanto mais próximo do limite inferior, melhor será para a fluidez do processo de compra
Fórmula de cálculo	Tempo de aprovação/quantidade de aprovações necessárias
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	7 dias úteis
Limite inferior	1 dia útil
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	TMFP
Nome	Tempo médio de fechamento de pedidos
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Tempo médio que abrange o processo de compra executado dentro do marketplace
Objetivo	Entender o tempo médio para a finalização de cada pedido, que dará ao negócio uma maior previsibilidade quanto às entregas e pagamentos
Responsável	FORDAP
Unidade de medida	Dias úteis
Periodicidade	A cada pedido encerrado dentro da plataforma
Critério de análise	Quanto mais próximo do limite inferior, melhor será para a fluidez do processo de compra
Fórmula de cálculo	Diferença entre a intenção de compra e o encerramento do pedido
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	7 dias úteis
Limite inferior	1 dia útil
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	TAIC
Nome	Taxa de aprovação de intenções de compras
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Este indicador demonstra a taxa de aprovação dos pedidos que são efetuados pelos requisitantes
Objetivo	Este indicador daria maior clareza e insumos para que a gestão entenda os principais problemas que ocorrem (por exemplo, orçamento baixo ou que a lista solicitada foi solicitada recentemente), otimizando o tempo dos servidores e economizando recursos
Responsável	Coordenação de Compras
Unidade de medida	Pontos
Periodicidade	A cada intenção de compra efetuada dentro da plataforma
Critério de análise	Quanto mais próximo do limite inferior, melhor será para a fluidez do processo de compra
Fórmula de cálculo	Pedidos aprovados/total de pedidos
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	100%
Limite inferior	0%
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	ASU
Nome	Avaliação da satisfação dos usuários
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Trata das avaliações realizadas pelos requisitantes que efetuaram a compra e engloba diversos fatores, como o cumprimento do prazo, a qualidade da entrega, a integridade do produto, entre outros
Objetivo	Este indicador visa entender através da coleta de feedbacks o que pode ser melhorado e o que funciona bem. Pode também ser utilizado como um norte e estendido para uma potencial avaliação dos fornecedores
Responsável	DADT
Unidade de medida	Pontos
Periodicidade	A cada pedido concluído dentro da plataforma
Critério de análise	Quanto mais próximo do limite superior, indica uma maior satisfação dos usuários com o serviço
Fórmula de cálculo	Média de satisfação dos usuários/número de pedidos avaliados
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	10 pontos
Limite inferior	0 pontos
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	DS
Nome	Disponibilidade do sistema
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Indica a disponibilidade do sistema mensalmente
Objetivo	Entender o tempo que o marketplace está online e disponível para utilização
Responsável	DADT
Unidade de medida	Horas
Periodicidade	Mensal
Critério de análise	Quanto mais próximo do limite superior, significa que o sistema esteve disponível a maior parte do tempo
Fórmula de cálculo	Horas de sistema disponível/Total de horas de um mês
Origem das informações	Servidor de monitoramento
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	100%
Limite inferior	0%
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	TML
Nome	Ticket médio por lista
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Este indicador mostra o valor médio que é gasto nas compras do marketplace para cada lista
Objetivo	Auxiliará a gestão na previsibilidade e controle de gastos
Responsável	FORDAP
Unidade de medida	Horas
Periodicidade	A cada pedido concluído dentro da plataforma
Critério de análise	Apenas será possível configurar um critério após efetuar o mapeamento deste indicador e traçar um comparativo entre os ciclos
Fórmula de cálculo	Soma dos valores gastos em uma lista em um ciclo/quantidade de listas
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	-
Limite inferior	0%
Observações	

Característica do indicador	Descrição
Sigla	TCM
Nome	Taxa de conversão por marketplace
Data da última revisão	15/11/2020
Descrição	Este indicador demonstra o percentual de compras que foram efetuadas pela organização utilizando-se do marketplace
Objetivo	Entendendo que haverá um período de transição, este indicador auxiliará a alta gestão a entender a adesão do novo modelo
Responsável	DADT
Unidade de medida	Pedidos/sistema
Periodicidade	A cada pedido concluído pela organização
Critério de análise	Quanto mais próximo de 100%, significa uma maior adesão da organização ao marketplace
Fórmula de cálculo	Quantidade de pedidos emitidos no marketplace/quantidade de pedidos emitidos em geral
Origem das informações	Banco de dados do Marketplace + banco de dados do sistema atual
Forma de apresentação	Gráfico e tabela
Limite superior	100%
Limite inferior	0%
Observações	