

INDICADOR	RACIONAL	ESPERADO
Entrega	Pedidos entregues dentro do prazo/pedidos entregues	≥ 98%
Reembolso	Pedidos reembolsados/pedidos aprovados	≤ 3%
Reclamação	Pedidos reclamados/pedidos aprovados	≤ 6%
Avaliação	E-mail disparado pelo cliente	≥ 4

	ESTRATIFICADO	ESPERADO
Ciclo do Pedido	Taxa de pedidos com atraso	2%
	Taxa de cancelamento total	3%
	% cancelamento por atraso	2%
	% cancelamento por ruptura de estoque	1%
	% pedidos sem NF	1%
	% pedidos sem tracking	1%
Atendimento	Reclamações via canais convencionais	5%
	Reclamações em Canais Críticos	1%
	Incidentes - Primeira resposta canais convencionais	98%
	Incidentes – Resposta conclusiva canais convencionais	98%
	Incidentes - Primeira resposta canais críticos	98%
	Incidentes – Resposta conclusiva canais críticos	2%
Avaliação	Incidentes – Conclusão canais de alta exposição	98%
	E-mail disparado para o cliente avaliar	4