

10. Gestão de Desempenho

- [10.1. Objetivo](#)
- [10.2. KPIS de Rotina \(Operacionais\)](#)
- [10.3. OKR's Estratégicos](#)
- [10.4. Ferramentas de Monitoramento](#)

10.1. Objetivo

Estabelecer os critérios, indicadores e mecanismos de acompanhamento do desempenho do Departamento Financeiro & Controladoria, sendo organizada em dois níveis:

- **KPIs Operacionais:** Asseguram a execução de processos diários com qualidade, prazo e conformidade;
- **OKRs Estratégicos:** Traduzem os objetivos de longo prazo em resultados-chave mensuráveis, alinhando a área à estratégia corporativa.

10.2. KPIS de Rotina (Operacionais)

KPI	Descrição	Meta / Frequência	Responsável
Prazos de Pagamento Cumpridos	% de pagamentos efetuados na data programada	≥ 98% - Mensal	Financeiro
Conciliações sem Divergências	% de contas conciliadas no prazo	100% - Semanal	Financeiro / Estagiário
Prazo de Fechamento	Dias úteis para encerramento gerencial	≤ 5 dias - Mensal	Controladoria
Entrega de Relatórios no Prazo	% de relatórios entregues conforme calendário	≥ 95% - Mensal	Controladoria
Tempo Médio de Reembolso	Dias entre solicitação e pagamento de RDV	≤ 5 dias - Mensal	Financeiro
CSAT dos Usuários Internos	Nota média de satisfação dos solicitantes	≥ 4,5 - Trimestral	Coordenação

Tabela 26 - Melhorias do departamento

10.3. OKR's Estratégicos

Os OKRs estratégicos direcionam os esforços do Departamento Financeiro & Controladoria para os resultados prioritários da empresa, conectando a execução operacional aos objetivos estratégicos. São definidos de forma periódica e desdobrados em objetivos claros, com acompanhamento contínuo ao longo do ciclo.

Exemplos de OKRs:

- O1 – Eficiência Operacional;
 - KR1: Reduzir retrabalho em conciliações em 50%;
 - KR2: Automatizar relatórios de pagamentos até o próximo semestre;
- O2 – Controladoria Estratégica;
 - KR1: Disponibilizar dashboard de rentabilidade por contrato em produção;
 - KR2: Garantir forecast rolling com acurácia $\geq 95\%$;
- O3 – Experiência do Cliente Interno;
 - KR1: Reduzir tempo médio de resposta em 30%;
 - KR2: Atingir CSAT $\geq 4,7$.

10.4. Ferramentas de Monitoramento

O monitoramento do desempenho é realizado por meio das seguintes ferramentas:

- ERP – Transações financeiras, cadastros, fluxo de caixa e módulos orçamentários;
- Power BI – Dashboards e relatórios de desempenho;
- ClickUp – Gestão de demandas, SLAs, indicadores e backlog de melhorias;
- SharePoint – Repositório de relatórios e atas de acompanhamento.