

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

Revision #5

Created 12 February 2026 14:18:32 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group

Updated 13 March 2026 17:14:11 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group