

# Framework de KPIs — DEM-2026-007

KPIs de Desempenho do Projeto (EVM)

## Framework de KPIs — DEM-2026-007

Projeto: Implantação DDA SAP — VAB Matriz Elaborado por: Marcela Métrica (VMO Autônomo) Data: 2026-05-20 Versão: 1.0

BAC (Budget at Completion): R\$2.000 (reserva de contingência — custo externo meta: R\$0) Método de medição de EV: Marcos binários (0% / 100%) por fase do cronograma

### KPIs de Desempenho do Projeto (EVM)

KPI	Fórmula	Linha de Base	Limiar Amarelo	Limiar Vermelho	Responsável
<b>SPI</b> (Schedule Performance Index)	EV / PV	1,00	0,85 – 0,94	< 0,85	GP
<b>CPI</b> (Cost Performance Index)	EV / AC	1,00	0,85 – 0,94	< 0,85	GP
<b>EAC</b> (Estimate at Completion)	BAC / CPI	R\$2.000	R\$2.001– R\$2.350	> R\$2.350	GP
<b>VAC</b> (Variance at Completion)	BAC – EAC	R\$0	-R\$350 a - R\$1	< -R\$350	GP
<b>% Conclusão</b>	Marcos concluídos / Total marcos	0% (início)	N/A	N/A	GP

**Nota:** Como o custo alvo é R\$0 externo, o EVM monitora principalmente o prazo (SPI). O CPI e EAC aplicam-se somente se a reserva de contingência (R\$2.000) for acionada.

## Configuração EVM

Parâmetro	Valor
BAC (Budget at Completion)	R\$2.000
Método de EV	Marcos binários — 100% somente quando o marco está 100% concluído
Marcos totais	6 (M-0 a M-6)
PV por marco	M-0: 0%; M-1: 17%; M-2: 30%; M-3: 55%; M-4: 70%; M-5: 85%; M-6: 100%
Frequência de cálculo	Quinzenal (em cada Status Report)
Custo horas internas	Não contabilizado no EVM (custo interno DTI — fora do BAC)

### Tabela de valor planejado (PV) por marco:

Marco	Data	% PV acumulado	PV R\$ (sobre BAC R\$2.000)
M-0 — Gate Kick-off	06/06/2026	0%	R\$0
M-1 — Levantamento técnico	27/06/2026	17%	R\$340
M-2 — Habilitação Santander	18/07/2026	30%	R\$600
M-3 — Config + testes homologação	08/08/2026	55%	R\$1.100
M-4 — UAT aprovado	15/08/2026	70%	R\$1.400
M-5 — Go-live	25/08/2026	85%	R\$1.700
M-6 — Encerramento	30/09/2026	100%	R\$2.000

## KPIs de Resultado (vinculados aos Critérios de Sucesso do TAP)

KPI	Critério de Sucesso	Meta	Limiar Mínimo	Quando Medir	Responsável
<b>KR-1</b> Taxa de automação DDA	CS-1: 100% boletos DDA sem digitação manual	100%	≥ 99%	30 dias pós-go-live	GP + DTI FI
<b>KR-2</b> Incidentes por ausência de boleto	CS-2: Zero atrasos por ausência de boleto digital	0 ocorrências/mês	≤ 1 por mês	60 dias pós-go-live	Noemia / CP
<b>KR-3</b> Satisfação equipe CP	CS-3: ≥ 8/10 na pesquisa pós-implantação	≥ 8,0/10	≥ 7,0/10	30 dias pós-go-live	GP
<b>KR-4</b> Prazo de go-live	CS-4: Go-live até 30/09/2026	30/09/2026	≤ 14/10/2026	Data do go-live	GP
<b>KR-5</b> Tempo de processamento arquivo DDA	RNF-002: ≤ 30 min para arquivo com até 500 boletos	≤ 30 min	≤ 60 min	Semana 1 em produção	DTI FI
<b>KR-6</b> Disponibilidade DDA	RNF-001: ≥ 99,5% em horário bancário	99,5%	98%	Primeiro mês em produção	DTI FI

## Semáforo de Saúde do Projeto

Dimensão	 Verde	 Amarelo	 Vermelho
<b>Cronograma</b> (SPI)	≥ 0,95	0,85 – 0,94	< 0,85
<b>Custo</b> (CPI)	≥ 0,95	0,85 – 0,94	< 0,85
<b>Escopo</b>	Sem mudanças não controladas	1 CR em análise	> 1 CR ou CR crítico
<b>Riscos</b>	Todos sob controle	1 risco ALTO ativo	1+ risco CRÍTICO ativo ou R-001/R-002 materializados
<b>Governança</b>	CBs resolvidas	1 CB em prazo	CB vencida sem resolução
<b>Resultado (pós go-live)</b>	KR-1 = 100%; KR-2 = 0	KR-1 ≥ 95%; KR-2 ≤ 2	KR-1 < 95%; KR-2 > 2

## KPIs de Gestão de Riscos

KPI	Meta	Limiar	Quando
Riscos CRÍTICOS ativos	0	$\leq 0$	Contínuo
Riscos ALTOS ativos sem plano de resposta	0	$\leq 0$	Quinzenal
% riscos com trigger definido	100%	$\geq 100\%$	Por revisão
R-001 (autorização Holding): status	Resolvido antes do kick-off	Resolvido em M-0	Gate kick-off
R-002 (ajustes ABAP): status	Confirmado como parametrização em M-1	Confirmado em M-1	Gate M-1

## Pesquisa de Satisfação — Template

A pesquisa será aplicada 30 dias após o go-live (KR-3):

### Bloco 1 — NPS

- Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o novo processo de DDA a um colega de outra divisão?

### Bloco 2 — Percepção do resultado

- O processo de recebimento de boletos melhorou com a implantação do DDA? (1 = Muito pior / 10 = Muito melhor)
- Você ainda precisa digitar manualmente algum código de barras? (Sim / Não / Às vezes)
- O processo de obtenção de boletos eliminou a dependência de terceiros? (1 = Não mudou / 10 = Totalmente eliminada)

### Bloco 3 — Qualitativo

- Qual foi o maior benefício percebido no novo processo?
- Há algo que ainda poderia ser melhorado?