



DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: 07/08/2024

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: 07/08/2024 AS 13:00H

Desenvolvido por:
Seção de Gestão de Serviços de TI (CITIS \ SGS)
sgs@tre-ms.jus.br

Grupo Alvo:
Secretaria de Tecnologia da Informação e suas Coordenadorias e Seções

Equipe:
- Coordenadores e Seções da CITIS \ CODESC \ COCLE
- NTI \ GABSTI \ CIBER \ SSP(?)
- STI

Período de Execução do OKR: Trimestral - **Início 07/08/2024 - Término estimado 07/11/2024**
Período de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão novembro/2024**

OKR 1: Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESSO	PROGRESSO TOTAL
KEY RESULT 01: Reduzir em 50% a quantidade de chamados no backlog que têm 100 dias ou mais.	Painel OKR - STI	40	20	40	0%	39%
KEY RESULT 02: Reduzir em 70% a quantidade de chamados do tipo incidente no backlog com o tempo de resolução excedido.		30	9	28	10%	
KEY RESULT 03: Reduzir o tempo médio de atendimento de incidentes de 15 horas para 12 horas ou menos.		15	12	15	0%	
KEY RESULT 04: Registrar 50 ou mais acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados no próximo trimestre.		0	50	0	0%	
KEY RESULT 05: Reduzir a incidência de chamados, fechados no nível 3 e com categoria divergente, em 95% no próximo trimestre.		62	5	2	105%	
KEY RESULT 06: Reduzir o número de analistas que possuem mais que 10 chamados, com status "Atribuído" sob sua responsabilidade em 54%.		11	5	11	0%	
KEY RESULT 07: Manter o nível de cumprimento do SLA do contrato de suporte de TI terceirizado em 95% ou mais.		95,98%	95,00%	95,98%	101%	
KEY RESULT 08: Monitorar quinzenalmente o índice de satisfação dos usuários dos serviços de TIC.		92,94%	90,00%	92,94%	103%	
KEY RESULT 09: Promover 4 ações ou mais para fomentar o aumento da participação dos usuários na pesquisa de satisfação dos serviços de TI no próximo trimestre.		0	4	0	0%	
KEY RESULT 10: Aumentar para 40% o número de pesquisas de satisfação respondidas no próximo trimestre.		508	787	554	70%	
OKR 2: Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESSO	PROGRESSO TOTAL
KEY RESULT 01: Reduzir o número de artigos não revisados de 692 para 600 (13%) no próximo trimestre.	Painel OKR - STI	692	600	684	9%	3%
KEY RESULT 02: Reduzir em 83% a quantidade de Chamados de Base de Conhecimento com tempo para resolver excedido.		34	6	34	0%	
KEY RESULT 03: Registrar ao menos 30 artigos novos no trimestre.		0	30	0	0%	