

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: **06/03/2024**

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

Desenvolvido por:

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

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: **06/03/2024 AS 13:00H**

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Início 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

OKR 1: Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--	--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1: Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	52	20	52	0%	0%
KEY RESULT 2: Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	29	10	29	0%	
KEY RESULT 3: Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)	Painel OKR - STI	28	10	28	0%	
KEY RESULT 4: Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 750 registros ou mais.	Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

OKR 2: Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--	--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1: Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).	Painel Gestão Bases de Conhecimento	744	645	744	0%	0%
KEY RESULT 2: Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)	Painel Gestão Bases de Conhecimento	66%	80%	66%	0%	

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: **20/03/2024**

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: **19/03/2024 AS 17:00H**

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Ínicio 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

OKR 1:

Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.

Painel OKR - STI	52	20	42	31%	29%
Painel OKR - STI	29	10	27	11%	
Painel OKR - STI	28	10	15	72%	
Painel OKR - STI	0	750	8	1%	

KEY RESULT 2:

Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.

KEY RESULT 3:

Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)

Painel OKR - STI	28	10	15	72%	29%
Painel OKR - STI	0	750	8	1%	

KEY RESULT 4:

Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 30 registros ou mais.

OKR 2:

Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).

	744	644	730	14%	29%
	66%	80%	72%	44%	

KEY RESULT 2:

Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: **xx/xx/xxxx**

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: **XX/XX/XXXX AS 17:00H**

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Início 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

OKR 1:

Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.

Painel OKR - STI	52	20	52	0%	0%
Painel OKR - STI	29	10	29	0%	
Painel OKR - STI	28	10	28	0%	

KEY RESULT 2:

Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.

Painel OKR - STI	29	10	29	0%	0%
Painel OKR - STI	28	10	28	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

KEY RESULT 3:

Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)

Painel OKR - STI	28	10	28	0%	0%
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

KEY RESULT 4:

Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 30 registros ou mais.

Painel OKR - STI	0	750	0	0%	0%
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

OKR 2:

Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).

	744	644	744	0%	0%
	66%	80%	66%	0%	

KEY RESULT 2:

Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)

	66%	80%	66%	0%	0%
	66%	80%	66%	0%	

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: **xx/xx/xxxx**

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: **XX/XX/XXXX AS 17:00H**

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Início 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

OKR 1:

Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.

Painel OKR - STI	52	20	52	0%	0%
Painel OKR - STI	29	10	29	0%	
Painel OKR - STI	28	10	28	0%	

KEY RESULT 2:

Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.

Painel OKR - STI	29	10	29	0%	0%
Painel OKR - STI	28	10	28	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

KEY RESULT 3:

Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)

Painel OKR - STI	28	10	28	0%	0%
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

KEY RESULT 4:

Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 30 registros ou mais.

Painel OKR - STI	0	750	0	0%	0%
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	
Painel OKR - STI	0	750	0	0%	

OKR 2:

Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.

Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
--------------------	--------------------	------------	-------------	-----------	-----------------

KEY RESULT 1:

Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).

	744	644	744	0%	0%
	66%	80%	66%	0%	

KEY RESULT 2:

Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: xx/xx/yyyy

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: xx/xx/yyyy AS 17:00H

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Início 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

OKR 1: Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
KEY RESULT 1: Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	52	20	52	0%	0%
KEY RESULT 2: Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	29	10	29	0%	0%
KEY RESULT 3: Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)	Painel OKR - STI	28	10	28	0%	0%
KEY RESULT 4: Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 30 registros ou mais.	Painel OKR - STI	0	750	0	0%	0%
OKR 2: Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
KEY RESULT 1: Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).		744	644	744	0%	0%
KEY RESULT 2: Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)		66%	80%	66%	0%	0%

DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: **xx/xx/xxxx**

DATA DE COLETA DOS INDICADORES: **xx/xx/xxxx AS 17:00H**

OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS

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

Périodo de Execução do OKR: Trimestral - **Início 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024**

Périodo de Revisão do OKR: Trimestral - **Próxima revisão 15/06/2024**

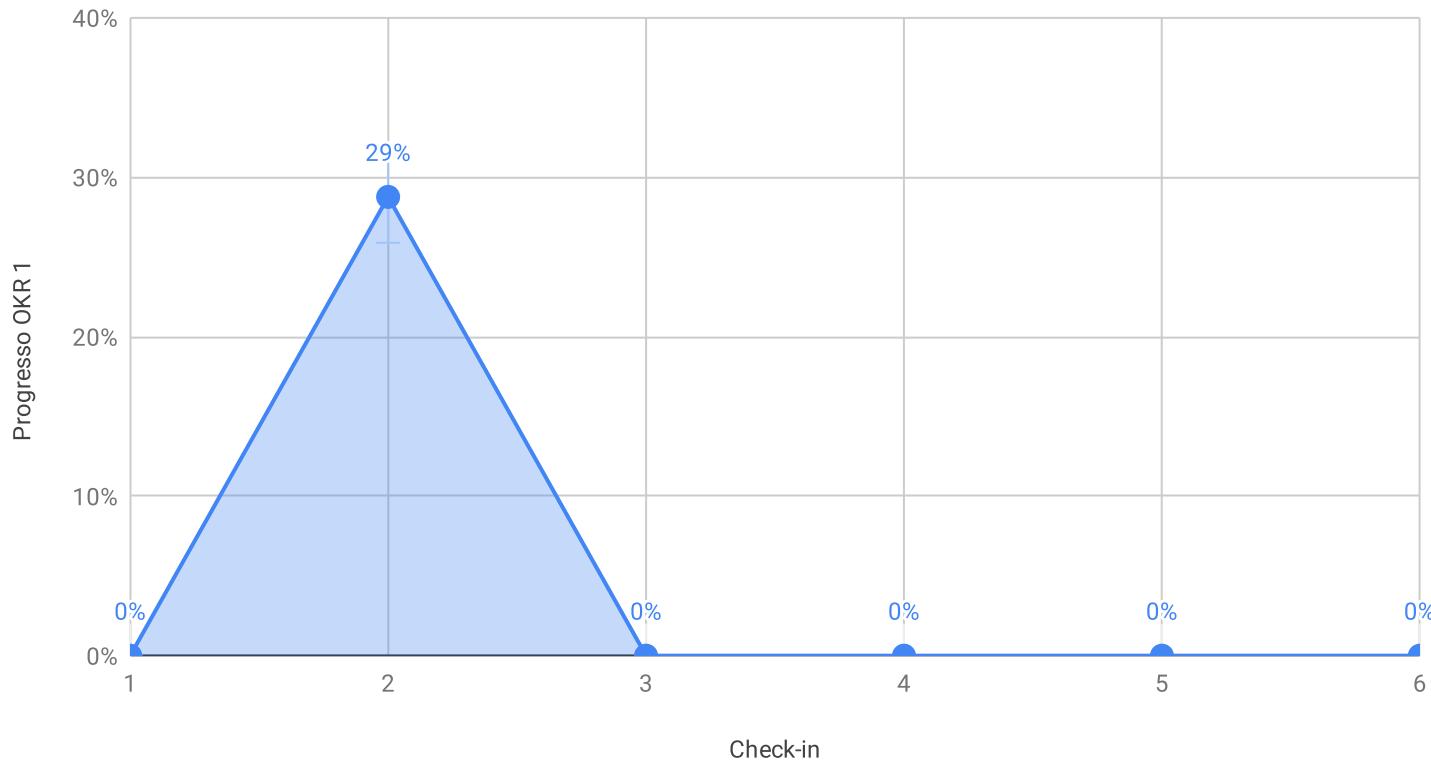
OKR 1: Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
KEY RESULT 1: Reducir quantidade de chamados no backlog, com 100 ou mais dias de vida, para 20 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	52	20	52	0%	0%
KEY RESULT 2: Reducir quantidade de chamados do tipo incidente no backlog, com 90% ou mais do tempo de solução transcorrido, para 10 chamados ou menos.	Painel OKR - STI	29	10	29	0%	
KEY RESULT 3: Reducir tempo médio de atendimento de incidentes de 28 horas para 10 horas ou menos. (atentar para as condições: chamados que foram abertos e fechados no ano de 2024)	Painel OKR - STI	28	10	28	0%	
KEY RESULT 4: Aumentar o registro de acompanhamentos em chamados dos gestores (coordenadores) com orientações que auxiliem na busca ou solução de chamados. Aumentar de 0 para 30 registros ou mais.	Painel OKR - STI	0	750	0	0%	
OKR 2: Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.	Fonte do Indicador	Observação inicial	Valor alvo	Valor atual	PROGRESCO	PROGRESCO TOTAL
KEY RESULT 1: Reducir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%).		744	644	744	0%	0%
KEY RESULT 2: Aumentar para, no mínimo 80%, a quantidade de chamados de atualização/criação de artigos de base de conhecimento solucionados dentro do prazo acordado. (em comparação ao período anterior ou seja entre os check-in)		66%	80%	66%	0%	

TAREFAS SUGERIDAS

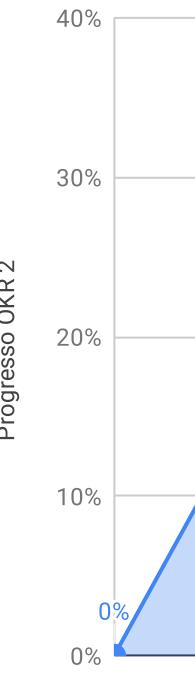
OKR 1: Estabelecer efetiva cultura de gestão de serviços para a melhora da prestação de serviços de TI.	OKR 2: Implantar cultura de gestão de conhecimento de TI.
1) Verificar se os chamados com mais de 100 dias de vida ainda necessitam existir.	1) Cumprir meta de revisão de artigos semanalmente.
2) Priorizar a resolução de incidentes.	2) Quando a carga de trabalho semanal for intensa optar por revisar artigos que não exigem muita atualização no conhecimento.
3) Analisar se não existem chamados que já foram solucionados.	3) Monitorar tempo de atendimento dos chamados da categoria Gestão KB. Parte do SLA é responsabilidade de quem constrói o conhecimento (seções da TI)
4) Analisar fila de requisições e priorizar o atendimento com as equipes.	
5) Proceder o registro de informação diretamente em chamados e complementar com reuniões, curtas 15 a 20 min, para alinhar as dificuldades e também as boas práticas de atendimento.	
6) Analisar se chamados não estão atendendo multiplas requisições ou incidentes. (em um mesmo ticket). O ideal é 1 incidente ou requisição por chamado.	
7) Analisar se chamados de incidentes antigos não merece ser transformados em tickets do tipo problema. Pois estes às vezes têm soluções mais complexas ou estão associados a vários incidentes.	
8) Monitorar chamados sem analista atribuído.	
9) Validar se chamados estão com as categorias corretas (reflexo nos indicadores de responsabilidade do chamado).	

OKR é um modelo de liderança pelo exemplo. Todos são co-responsáveis pelos esforços para atingir os "Objetivos". Os "Key Results" materializam entregas para se atingir um objetivo com tarefas e ações exequíveis e concretas. Os líderes de equipe têm papel fundamental pois estes podem auxiliar as equipes nas entregas dos "Key Results".

Progresso OKR 1 - Estabelecer efetiva cultura de gestão de serviços....



Progresso C

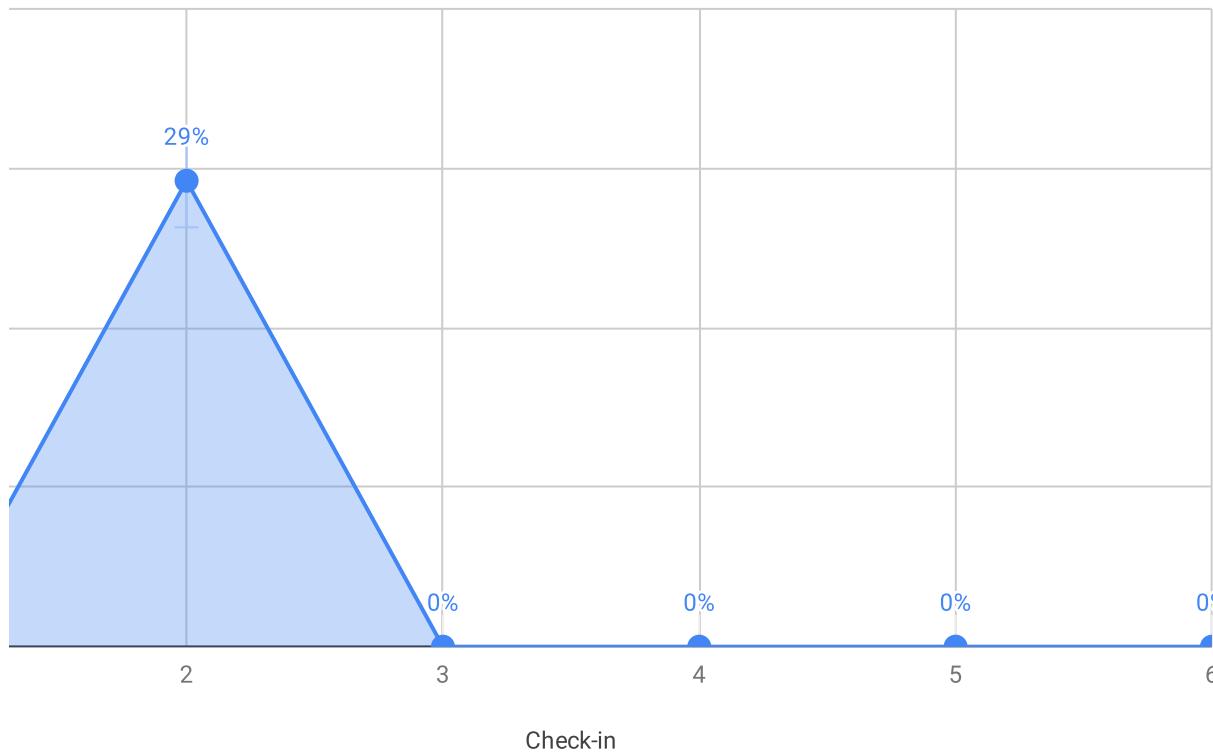


[Gestão Chamados Negociais TREMS](#)

[Backlog \(lista id\)](#)

[Painel Gerência de Chamados](#)

OKR 2 - Implantar cultura de gestão de conhecimento de TI.



Painel OKR.1 - Estabelecer a cultura de gestão de serviços de TI em toda STI.

Painel OKR.2 - Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI.