







| | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------|------------|-------------|-----------|-----------------|--|
|  | | | | | | | DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: 06/03/2024 |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: 06/03/2024 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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: Reduzir 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: Reduzir 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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 |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: 19/03/2024 AS 17:00H |
| 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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% | |
| KEY RESULT 2: Reduzir 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 | 27 | 11% | | |
| KEY RESULT 3: Reduzir 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% | | |
| 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 | 8 | 1% | | |
| OKR 2: Estabelecer cultura de gestão de conhecimento de TI. | Fonte do Indicador | Observação inicial | Valor alvo | Valor atual | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir o número de artigos não revisados de 750 para 645 (13%). | | 744 | 644 | 730 | 14% | 29% | |
| 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% | 72% | 44% | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------|-------------|-----------|-----------------|---|
| <div></div> | | | | | | | DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: xx/xx/xxxx |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: xx/xx/xxxx AS 17:00H |
| 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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: Reduzir 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: Reduzir 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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% | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------|-------------|-----------|-----------------|---|
| <div><div>TRE-MS Central de Serviços</div></div> | | | | | | | DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: xx/xx/xxxx |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: xx/xx/xxxx AS 17:00H |
| 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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: Reduzir 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: Reduzir 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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% | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------|-------------|-----------|-----------------|---|
| <div></div> | | | | | | | DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: xx/xx/xxxx |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: XX/XX/XXXX AS 17:00H |
| 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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: Reduzir 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: Reduzir 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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% | | |

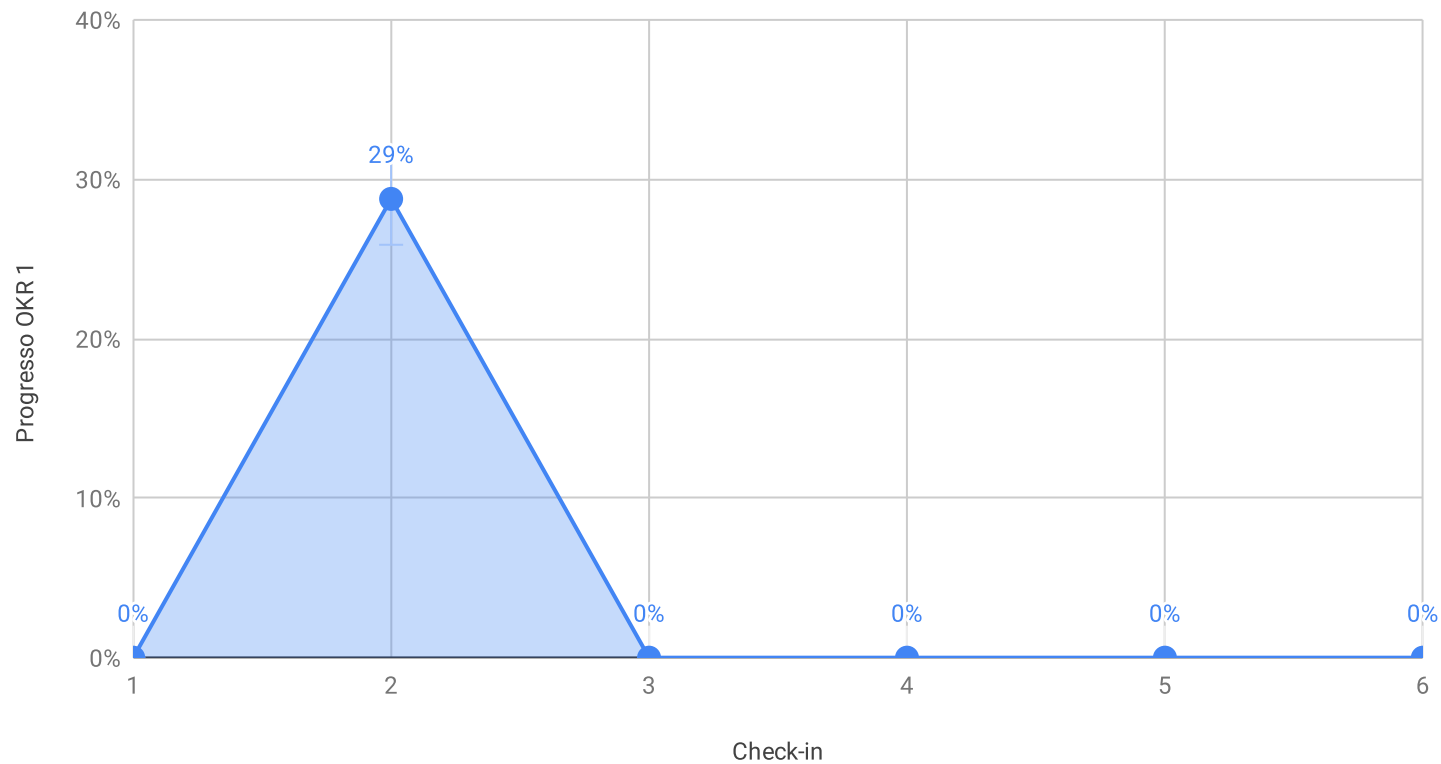
| | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------|-------------|-----------|-----------------|---|
| <div></div> | | | | | | | DATA DE REALIZAÇÃO CHECK-IN: xx/xx/xxxx |
| OKR - OBJECTIVE AND KEY RESULTS | | | | | | | DATA DE COLETA DOS INDICADORES: xx/xx/xxxx AS 17:00H |
| 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 06/03/2024 - Término estimado 15/06/2024 Período 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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: Reduzir 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: Reduzir 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 | PROGRESSO | PROGRESSO TOTAL | |
| KEY RESULT 1: Reduzir 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

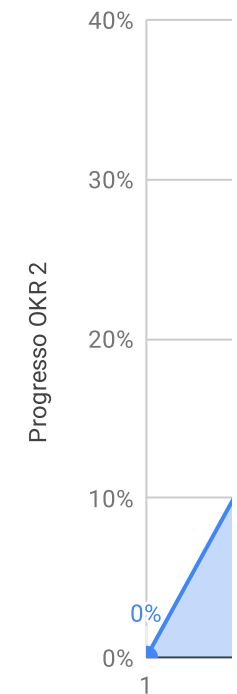
| OKR 1: Estabelecer efetiva cultura de gestão de serviços para a melhora da prestação de serviços de TI. | OKR 2: Implantar cultura de gestão de conhecimento de TI. |
|--|---|
| 1) Verificar se os chamados com mais de 100 dias de vida ainda necessitam existir. | 1) Cumprir meta de revisão de artigos 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 constroi 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 e 1 incidente ou requisição por chamado. | |
| 7) Analisar se chamados de incidentes antigos não merece ser transformados em tickets do tipo problema. Pois estes as vezes têm soluções mais complexas ou estão associados a vários incidentes. | |
| 8) Monitorar chamados sem analista atribuido. | |
| 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

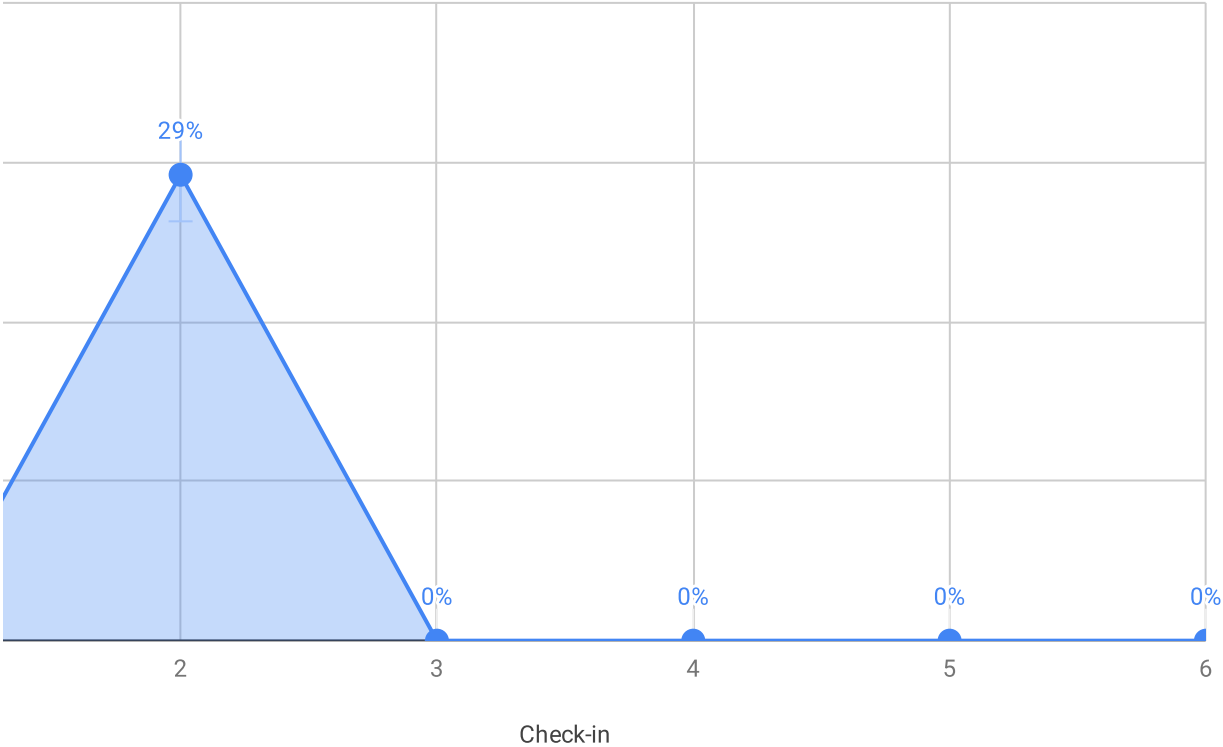


[Gestão Chamados Negociais TREMS](#)

[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. |