



# 56<sup>a</sup> COGEF

Comissão de Gestão Fazendária



# UTILIZAÇÃO DE OKR NA SEFAZ-PE



# OKR – DEFINIÇÃO

## Definição teórica OKRs

**O** OBJECTIVES 

**K** KEY 

**R** RESULTS 



A metodologia OKR (*Objective and Key-Results*) é um **modelo de gestão ágil** que se baseia nos seguintes componentes básicos:

- **Objetivo** (O que queremos alcançar na empresa para um período determinado?)
- **Resultados-chave** (Como posso medir o progresso em direção ao objetivo?)
- **Iniciativas** (O que vamos fazer para atingir o resultado?)



Ciclos com cadência definida para objetivos



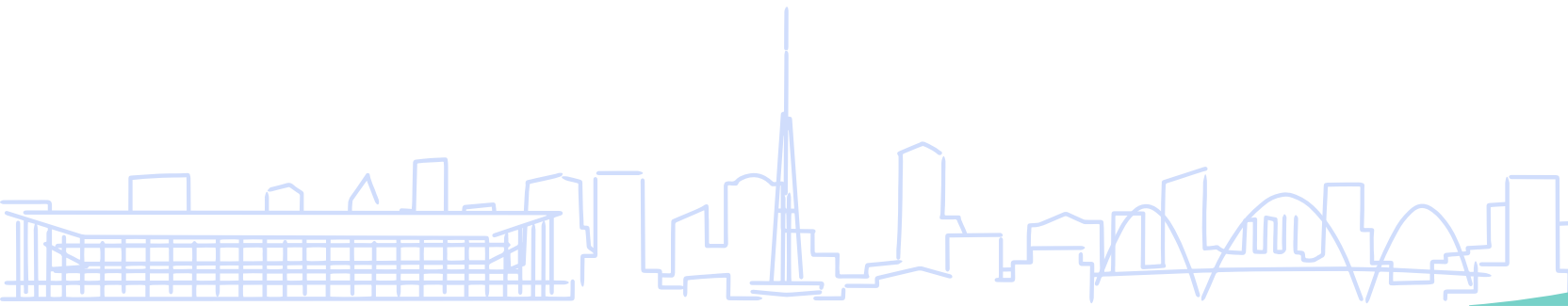
Definição de objetivos e resultados colaborativos



Publicação dos objetivos para todos



Cascadeamento de objetivos e resultados



# OKR – IMPLANTAÇÃO NA STI

## 2021

Implantação dos ciclos de OKR

- Planejamento
- Monitoramento

## 2019

- Implantação das OKRs na STI
- Acompanhamento de 45 OKR

## 2022/23

Maturação do processo:

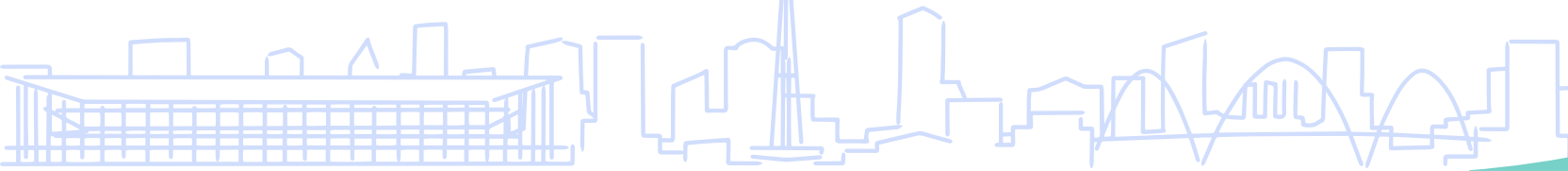
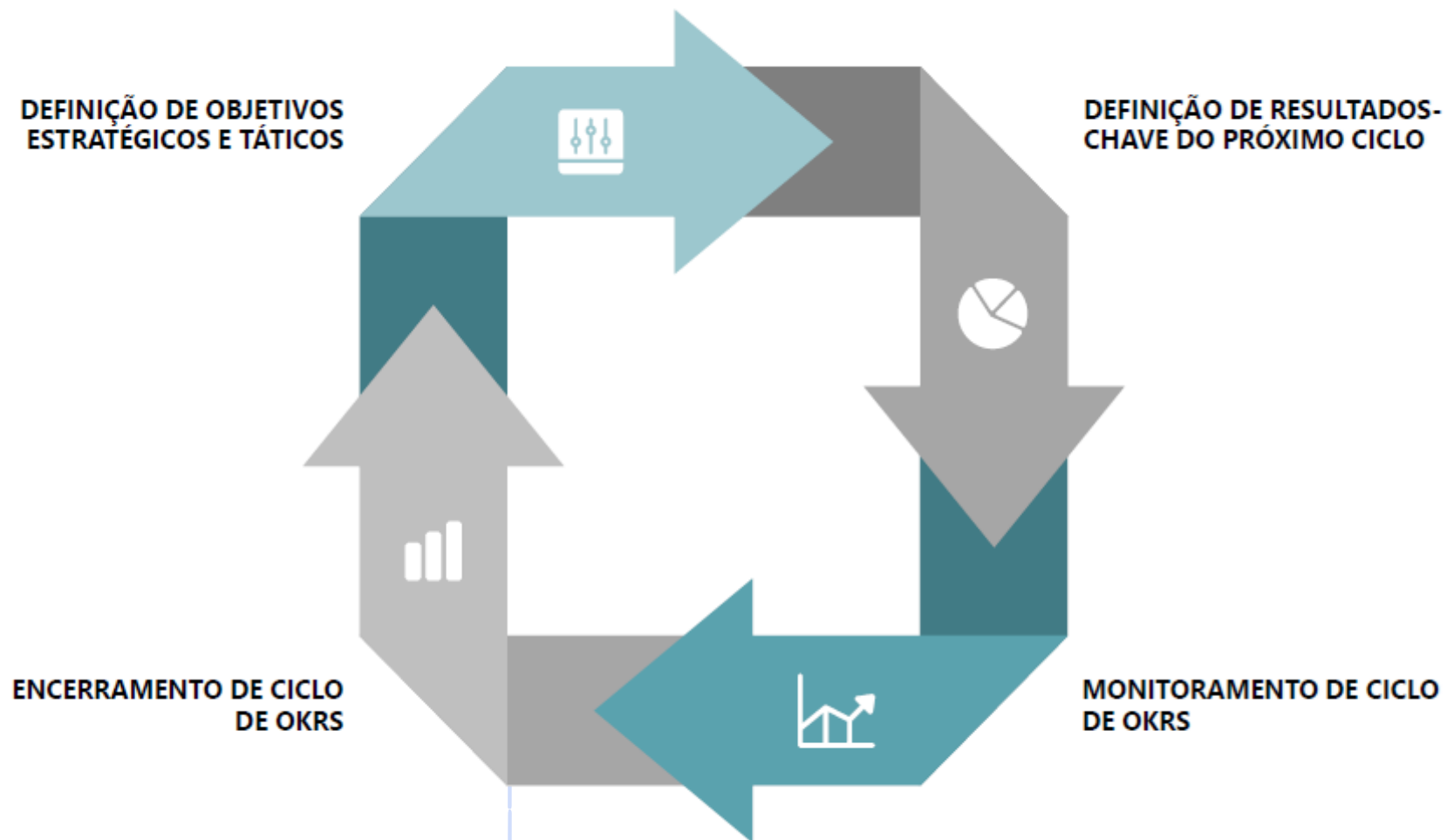
- Revisão das OKR
- 2022 - 14 OKR
- 2023 - 07 OKR

## 2020

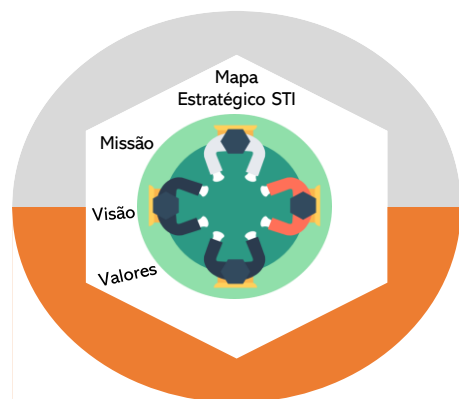
- Contratação consultoria para revisão
- Proposição de 20 Indicadores com base na metodologia (OKR)



# CICLO OKR



# OKR - PLANEJAMENTO



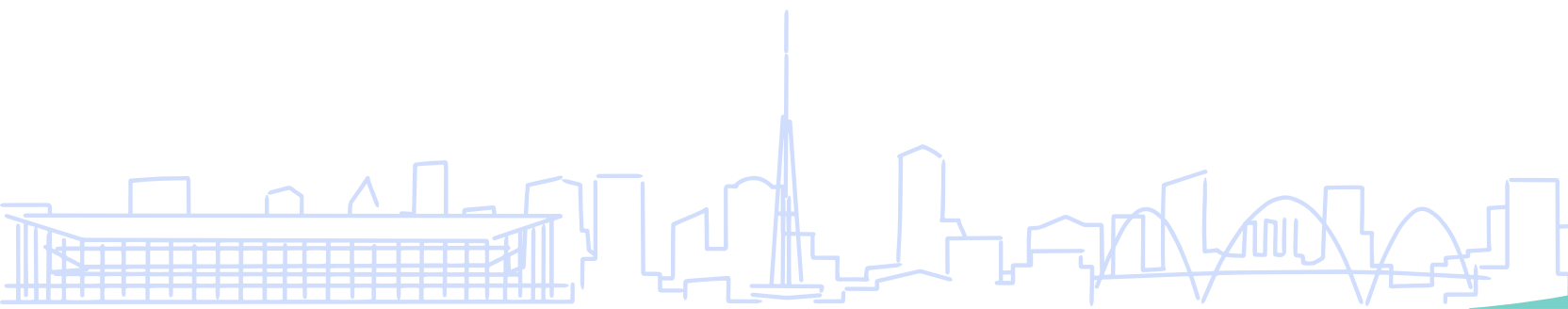
**Desdobramento  
Objetivos Estratégicos**



**Definição  
OKR e Responsáveis**



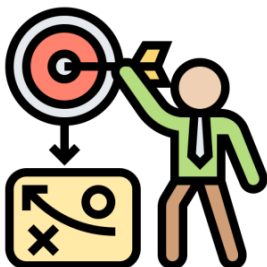
**Iniciativas/  
Projetos**



# OKR - PLANEJAMENTO



Objetivo Estratégico



Objetivo Tático

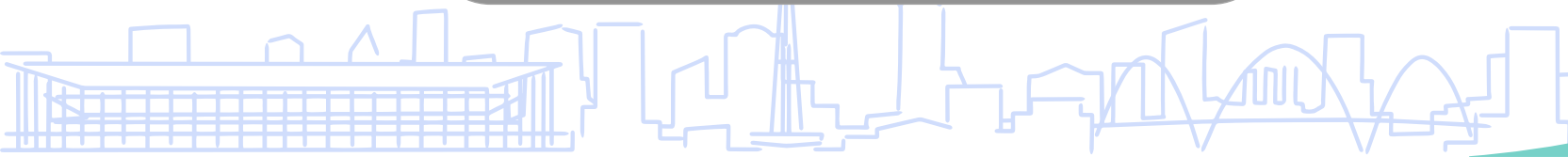


Resultados-Chaves (KRs)

- ▶ Mensuráveis
- ▶ Numéricos
- ▶ Alcançáveis

**COMO iremos alcançar o OBJETIVO?**

O quão próximo estamos daquilo que queremos alcançar?



# PLANEJAMENTO – DEFINIÇÃO

## OKR



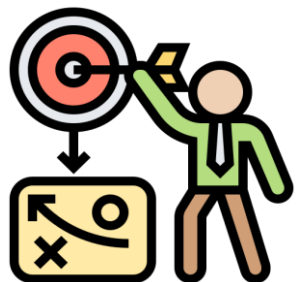
Objetivo Estratégico

Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis tecnológica



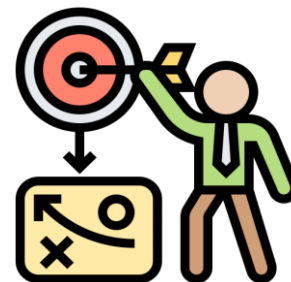
Objetivo Estratégico

Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis tecnológica



Objetivo Tático

Gerenciar entregas alinhadas às necessidades de negócio



Objetivo Tático

Viabilizar prazos estabelecidos com o negócio

KR7

Entregar 90% das histórias previstas no prazo (homologadas)

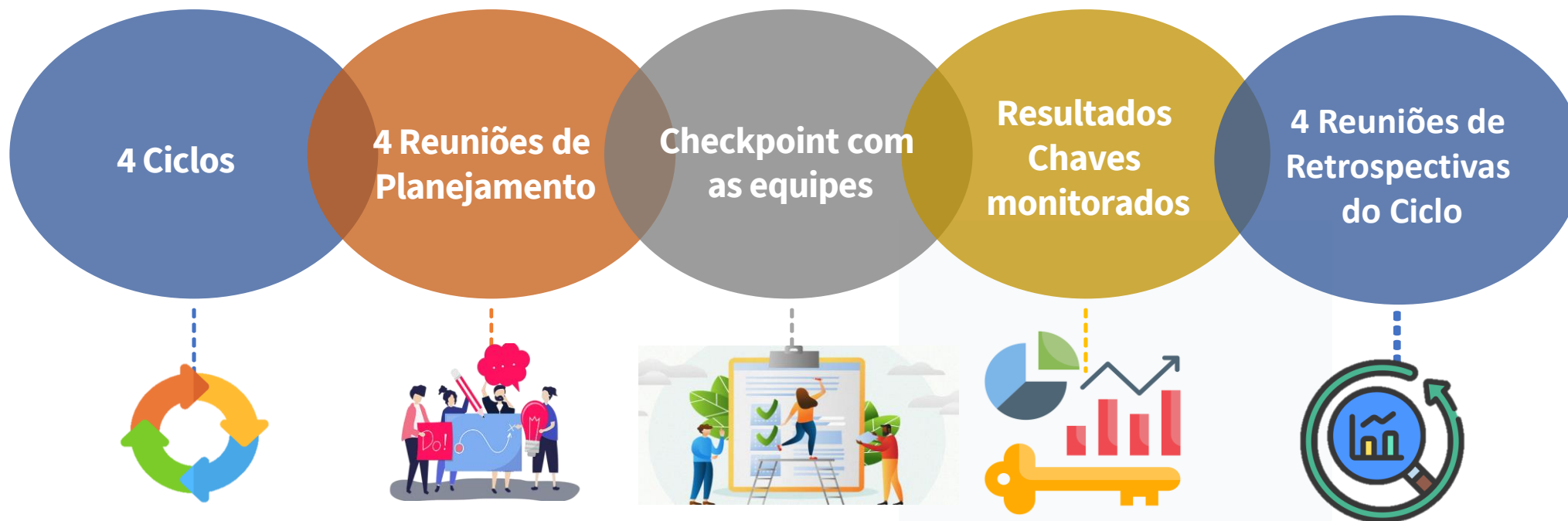
Para cada entrega homologada (release) verificar o percentual de histórias previstas x entregues no prazo planejado.

KR29

Percentual maior que 90% de histórias disponibilizadas para homologação (sprint) no prazo

Será medido a cada final da sprint. Cálculo (total histórias entregues / total de histórias previstas na sprint).





## PROCESSOS



### Infraestrutura e Operações

Viabilizar o crescimento sustentável da SEFAZ contribuindo com a disponibilidade do ambiente tecnológico e com a continuidade do negócio de uma perspectiva

KR1 - Atender acordos firmados de disponibilidade dos serviços críticos oferecidos pela TI em 99,8%

99,24%



### Sistemas

Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis

KR7- Entregar 90% de histórias previstas no prazo.

94%

KR8 - Aumentar a adesão às práticas da metodologia para pelo menos 85% no trimestre

91%

KR29 - Percentual maior que 90% de histórias disponibilizadas para homologação (sprint) no prazo

87,33%



### Gestão de Dados

Entregar soluções de dados no volume e qualidade equivalentes às necessidades do negócio, garantindo a limpeza e organização das bases de dados e atuando na sua ampliação e completude

KR31 – Prover segurança em 90% das estações de trabalho com instalação do windows 11

85%



### Gestão de Requisições e Incidentes

Atender as solicitações com qualidade e dentro de prazos, atuando de forma proativa e trabalhando para eliminar a causa raiz de problemas frequentes

KR15 - Identificar e registrar a causa raiz de 90% dos problemas

100%

KR16 - Eliminar 50% dos problemas com a causa raiz identificada no trimestre

100%

# OKR - Monitoramento



# OKR – Reunião Checkpoint / Mensal

## REUNIÕES DE CHECKPOINT DOS OKRS DA GGTI - 1º TRIMESTRE DE 2023

**ATENÇÃO:** Checkpoint intermediário: Coletar entre os dias 17 a 20 do mês atual. Checkpoint Final: Coletar até o dia 5 do mês seguinte.

**LEGENDA:** Campo CONFIANÇA Esperamos atingir Risco de não atingir Provavelmente não será atingido

### INFRAESTRUTURA E OPERAÇÕES

OE1 - Viabilizar o crescimento sustentável da SEFAZ contribuindo com a disponibilidade do ambiente tecnológico e com a continuidade do negócio de uma perspectiva

OT1 - Garantir disponibilidade dos serviços

KR1 - Atender acordos firmados de disponibilidade dos serviços críticos oferecidos pela TI em 99,8%

Participantes:		Rafael					
KR1	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		RESULTADO DO CICLO
	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	
Medição		99,74%		99,48%		99,24%	99,24%
Data da medição		2/1/2023		3/1/2023			
Confiança		Esperamos atingir		Risco de não atingir		Risco de não atingir	
Impedimentos				Instabilidade na rede de dados e ainda não descoberta a causa.		Instabilidade na rede e evento de segurança no channel cloud	
Ações				Análise sendo efetuada pelas equipes de suporte da STI.		problema resolvido de rede e evento externo de segurança remediado	



# OKR – Reunião Checkpoint / Mensal

## REUNIÕES DE CHECKPOINT DOS OKRS DA GEDS - 1º TRIMESTRE DE 2023

**ATENÇÃO:** Checkpoint intermediário: Coletar entre os dias 17 a 20 do mês atual. Checkpoint Final: Coletar até o dia 5 do mês seguinte.

**LEGENDA:** Campo CONFIANÇA Esperamos atingir Risco de não atingir Provavelmente não será atingido

### DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

OE2 - Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis tecnológica

OT3 - Viabilizar prazos estabelecidos com o negócio

KR29 - Percentual maior que 90% de histórias disponibilizadas para homologação (sprint) no prazo

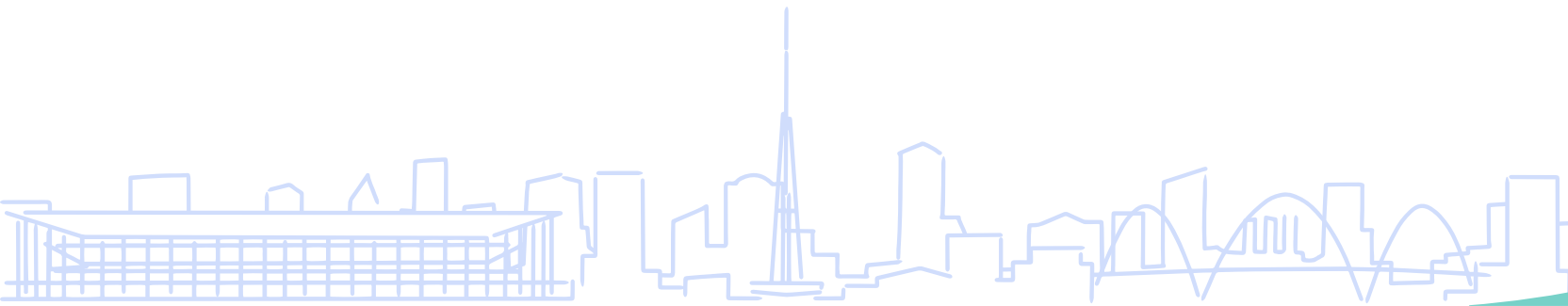
Participantes:		Gerências GEDS e Scrum Masters					
KR29	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		RESULTADO DO CICLO
	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	
Medição		83,00%		98%		81,00%	87,33%
Data da medição		2/6/2023		3/30/2023		4/17/2023	4/17/2023
Confiança							
Impedimentos		105 histórias planejadas x 94 entregues, dos quais 94 entregues no prazo. GEST = 100% (GFC sprint 6 - entregue 1 dia após o prazo em função de agenda); GESC = 64% (CSN-complexidade alta entrega de endereço, falha no planejamento e rotatividade; GPF- Lei Ordinária nº 18.070/2022, complexidade do PRC, GSN - HPs identificadas que exigiram nova sprint; PRT - curva de aprendizado de novo desenvolvedor, bug encontrado impactou), GESF = 100% (AFS - Revisão feita com atraso devido às férias do gestor; GOF - atraso de 2 dias na sanidade desconsiderado)		63 histórias planejadas x 62 entregues, dos quais 62 entregues no prazo. GEST = 100% (Entregues 1 Sprint do GTV e 1 sprint de GCT-Fontes); GESC = 82% (CMT - impacto por problemas da infraestrutura interferiu na entrega; PRT - curva de aprendizado de novo desenvolvedor, apoio de desenvolvedor mais experiente; GSN - complexidade, Falta de detalhamento técnico para entendimento da necessidade para estimativas mais precisas), GESF = 111% (CNF - entregou 3 histórias além do planejado; GON e AFS - reunião de revisão não ocorreu no dia planejado por indisponibilidade da gestão)		100 histórias planejadas x 89 entregues, dos quais 81 entregues no prazo. GEST = 56% (FPI - Doença Analista atrasou os testes de sanidade; GDP - planejadas 12 e entregues 8 histórias com atraso em função de sanidade do CT); GESC = 90% (CSN - impacto na sanidade do CT por problemas na versão de endereço; GSN -planejada 7 e entregue 6 histórias), GESF = 100%	
Ações		Foco em Refinamento e quebra das histórias complexas para facilitar as estimativas; Reforço no planejamento das sprints e demais pontos da MDA nas reuniões semanais de alinhamento com a poio da GGET.		Foco em Refinamento e quebra das histórias complexas para facilitar as estimativas; Reforço no planejamento das sprints e demais pontos da MDA nas reuniões semanais de alinhamento com a poio da GGET; ações de mentoria com apoio de desenvolvedor mais experiente.		Foco em Refinamento e quebra das histórias complexas para facilitar as estimativas; Reforço no planejamento das sprints/releases com os times e demais pontos da MDA nas reuniões semanais de alinhamento com a poio da GGET e reforço no processo de testes para melhoria da qualidade das	



# OKR – Encerramento Ciclo

## RESULTADOS DO 1º CICLO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS TÁTICOS	RESULTADOS-CHAVES	ÁREA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ATINGIMENTO	IMPEDIMENTOS	AÇÕES
OE1 - Viabilizar o crescimento sustentável da SEFAZ contribuindo com a disponibilidade do ambiente tecnológico e com a continuidade do negócio de uma perspectiva	OT1 - Garantir disponibilidade dos serviços	KR1 - Atender acordos firmados de disponibilidade dos serviços críticos oferecidos pela TI em 99,8%	GSMI	99,74%	99,48%	99,24%	<p>VALOR BASE: 99,98%</p> <p>VALOR ALVO: 99,80%</p> <p>RESULTADO: 99,24%</p>	<p><b>Fevereiro</b> Instabilidade na rede de dados e ainda não descoberta a causa.</p> <p><b>Março</b> Instabilidade na rede e evento de segurança no channel cloud</p>	<p><b>Fevereiro</b> Análise sendo efetuada pelas equipes de suporte da STI</p> <p><b>Março</b> problema resolvido de rede e evento externo de segurança remediado</p>
OE2 - Entregar soluções de sistemas alinhadas com os requisitos, estratégia e prazos do negócio e que sejam flexíveis e adaptáveis	OT5 - Gerenciar entregas relacionadas à Estratégia da Sefaz	KR8 - Aumentar a adesão às práticas da metodologia para 85% no trimestre	GGET	98%	76%	99%	<p>VALOR BASE: 88%</p> <p>VALOR ALVO: 85%</p> <p>RESULTADO: 91%</p>	<p><b>Fevereiro</b> Projetos DFV e ACP sem histórias escritas no Portal de sistemas</p>	<p><b>Fevereiro</b> Reforçar nas reuniões de Scrum Masters e cobrar que as informações das histórias estejam escritas no Portal de Sistemas.</p>





## Objetivos e Resultados-Chaves da STI - 2023



### ENCERRAMENTO DO 1º CICLO e PLANEJAMENTO 2º CICLO 2023

RESULTADOS DO 1º CICLO									
Objetivo	OKR 1º Ciclo	OKR 2º Ciclo	OKR 3º Ciclo	OKR 4º Ciclo	OKR 5º Ciclo	OKR 6º Ciclo	OKR 7º Ciclo	OKR 8º Ciclo	OKR 9º Ciclo
OK1 - Melhorar o atendimento aos usuários, com a implementação de um sistema de gestão de chamados e a adoção de um processo de atendimento ao cliente.	OK1.1 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.2 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.3 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.4 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.5 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.6 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.7 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.8 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.9 - Implementar o sistema de gestão de chamados.
	OK1.10 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.11 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.12 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.13 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.14 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.15 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.16 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.17 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.18 - Implementar o sistema de gestão de chamados.
	OK1.19 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.20 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.21 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.22 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.23 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.24 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.25 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.26 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.27 - Implementar o sistema de gestão de chamados.
	OK1.28 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.29 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.30 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.31 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.32 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.33 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.34 - Implementar o sistema de gestão de chamados.	OK1.35 - Implementar o processo de atendimento ao cliente.	OK1.36 - Implementar o sistema de gestão de chamados.
OK2 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados, com a implementação de um sistema de gestão de qualidade e a adoção de um processo de melhoria contínua.	OK2.1 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.2 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.3 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.4 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.5 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.6 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.7 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.8 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.9 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.
	OK2.10 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.11 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.12 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.13 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.14 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.15 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.16 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.17 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.18 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.
	OK2.19 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.20 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.21 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.22 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.23 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.24 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.25 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.26 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.27 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.
	OK2.28 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.29 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.30 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.31 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.32 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.33 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.34 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.	OK2.35 - Implementar o processo de melhoria contínua.	OK2.36 - Implementar o sistema de gestão de qualidade.
OK3 - Melhorar a segurança dos dados, com a implementação de um sistema de gestão de segurança e a adoção de um processo de auditoria.	OK3.1 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.2 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.3 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.4 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.5 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.6 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.7 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.8 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.9 - Implementar o sistema de gestão de segurança.
	OK3.10 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.11 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.12 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.13 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.14 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.15 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.16 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.17 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.18 - Implementar o sistema de gestão de segurança.
	OK3.19 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.20 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.21 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.22 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.23 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.24 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.25 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.26 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.27 - Implementar o sistema de gestão de segurança.
	OK3.28 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.29 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.30 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.31 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.32 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.33 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.34 - Implementar o sistema de gestão de segurança.	OK3.35 - Implementar o processo de auditoria.	OK3.36 - Implementar o sistema de gestão de segurança.

**KR's concluídas / retiradas ou alteradas**

- OKR1 - Alteração no percentual de 50% para 100%
- OKR2 - Sugestão de ajuste no ciclo de OKR - retirar o prazo de 30 dias para que o sistema seja mais flexível.
- KR30 - sugestão de retirada da OKR

### Qual a sua percepção em relação ao processo de OKR's na STI?

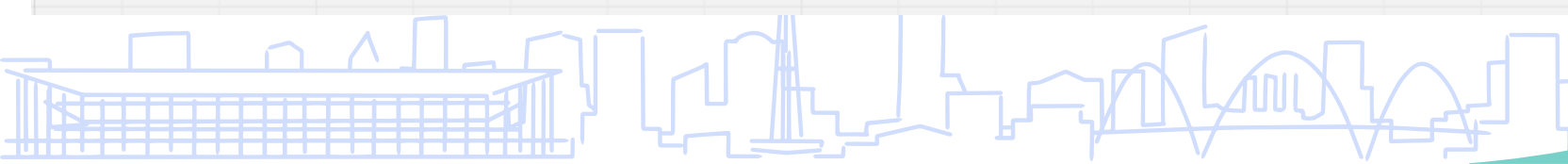
**GOSTEI** ✓

**PODE MELHORAR** ?

**SENTI FALTA** 💡

**Novas KR's no 2º ciclo - 2023**

Permanecerá as mesmas KR's do 1º Ciclo.



# Indicadores Operacionais

## APRESENTAÇÃO RESULTADO INDICADORES DAS ÁREAS - 2023

LEGENDA:

Campo CONFIANÇA

Attingido

Não Attingido

### GGTI - GDC

#### GDC - Data Center

Como é calculado / mensurado?

(Total de incidentes resolvidos de acordo com o SLA / Total de incidentes resolvidos no 2º nível) \* 100

Fonte da informação

TopDesk

Valor Alvo

90%

Manter o percentual de Incidentes resolvidos no 2N-GDC maior ou igual a 90 por cento no trimestre

Participantes:	Reginaldo				RESULTADO DO CICLO
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	
	Checkpoint Final	Checkpoint Final	Checkpoint Final	Checkpoint Final	
Medição	97,30%	98,70%	95,60%	100,00%	97,90%
Data da medição	2/1/2023	3/1/2023	4/3/2023	5/2/2023	
Confiança					
Impedimentos					
Ações					

### GIN - Gestão de Incidentes

Como é calculado / mensurado?

(Total de incidentes resolvidos de acordo com o SLA / Total de incidentes resolvidos no 1º nível) \* 100

Fonte da informação

Topdesk / Painel Qlik Sense

Valor Alvo

95%

Incidentes resolvidos no 1º nível de acordo com o SLA - Painel GHD Incidentes Atendidos

Participantes:	Daniel Gueiros				RESULTADO DO CICLO
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	
	Checkpoint Final	Checkpoint Final	Checkpoint Final	Checkpoint Final	
Medição	96,00%	95,00%	97,00%	96,00%	96,00%
Data da medição	2/1/2023	3/1/2023	4/3/2023	5/2/2023	
Confiança					
Impedimentos					
Ações					





**OBRIGADA**

**Danielle Campello**  
Superintendente de TI – SEFAZ PE  
[Danielle.campello@sefaz.pe.gov.br](mailto:Danielle.campello@sefaz.pe.gov.br)