



# Exemplos de OKRs



A capability de Business Service Level Management, inserida na macro capability Business Running e na camada Business Partnership, desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI atendam consistentemente às expectativas do negócio.

Neste contexto, exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) que ilustram como

a Business Service Level Management pode ser aplicada no CIO Codex Capability Framework para manter a qualidade e a disponibilidade dos serviços de TI alinhadas com as necessidades do negócio:

;

### **Alinhamento com o Negócio**

**Objetivo: Garantir que os serviços de TI estejam alinhados com as metas e objetivos do negócio, contribuindo para a realização da estratégia empresarial.**

- KR1: Realizar uma revisão trimestral das metas de negócio e ajustar os SLAs de acordo com as necessidades identificadas.
- KR2: Manter uma taxa de alinhamento de 95% ou superior entre os serviços de TI e os objetivos de negócio.
- KR3: Garantir que 100% dos serviços de TI tenham metas e indicadores de desempenho alinhados com a estratégia do negócio.

;

### **Definição de SLAs**

**Objetivo: Estabelecer acordos de nível de serviço claros e mensuráveis que definem os padrões de desempenho e disponibilidade esperados para os serviços de TI.**

- KR1: Criar SLAs detalhados para todos os serviços de TI, incluindo métricas específicas de desempenho e prazos de resposta.
- KR2: Atualizar os SLAs existentes para refletir as mudanças nas necessidades do negócio, no mínimo, a cada seis meses.
- KR3: Garantir que 100% dos SLAs estejam documentados e acessíveis às partes interessadas.

;

### **Monitoramento e Medição**

**Objetivo: Acompanhar continuamente o desempenho dos serviços de TI em relação aos SLAs estabelecidos, identificando desvios e tomando medidas corretivas quando necessário.**

- KR1: Implementar uma ferramenta de monitoramento em tempo real para todos os serviços de TI.
- KR2: Realizar revisões mensais de desempenho, identificando desvios em relação aos

SLAs e registrando ações corretivas.

- KR3: Reduzir em 20% o tempo médio de resposta às não conformidades identificadas nos SLAs.

;

### **Melhoria Contínua**

**Objetivo: Identificar oportunidades de melhoria nos serviços de TI e implementar ações para aumentar a eficiência e a qualidade.**

- KR1: Realizar auditorias de qualidade trimestrais em todos os serviços de TI para identificar áreas de melhoria.

- KR2: Implementar pelo menos três iniciativas de melhoria em cada trimestre, priorizando aquelas que impactam positivamente os SLAs.

- KR3: Aumentar a taxa de satisfação dos usuários em relação aos serviços de TI em 15% em comparação com o ano anterior.

;

### **Gestão de Riscos**

**Objetivo: Identificar e mitigar riscos relacionados à entrega de serviços de TI, garantindo a confiabilidade e a segurança dos sistemas.**

- KR1: Realizar análises de risco anuais para identificar ameaças potenciais aos serviços de TI.

- KR2: Implementar planos de contingência para os principais riscos identificados, com testes regulares de eficácia.

- KR3: Reduzir em 30% o número de interrupções de serviço causadas por eventos não planejados.

;

Esses exemplos de OKRs demonstram como a Business Service Level Management pode ser aplicada para manter a qualidade e a disponibilidade dos serviços de TI alinhadas com as necessidades do negócio.

Ao estabelecer metas de alinhamento, definir SLAs claros, monitorar o desempenho, buscar melhorias contínuas e gerenciar riscos, as organizações podem assegurar que os serviços de TI sejam um ativo estratégico que contribui para a eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva.

;



## CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



### The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável