



#Vamos Conhecer?! OKRs

AGENDA

1. **Objetivos dos OKRs dentro das companhias – Alan Lobão**
2. **Definição dos OKRs Corporativos – Daniel Mathias**
3. **Definição e acompanhamento dos OKRs táticos de CS – Gabriela de Santi**



Objetivo dos OKRs dentro das companhias





Estratégia

OKR

KPI



Visão do mercado da metodologia OKR



A metodologia OKR (Objectives and Key Results) é uma ferramenta de gestão de desempenho que tem ganhado cada vez mais popularidade no mercado. Ela é baseada na definição de objetivos ambiciosos e mensuráveis, com resultados-chave que devem ser alcançados em um período de tempo definido.

Visão do mercado da metodologia OKR



- De acordo com uma pesquisa da consultoria McKinsey, 70% das empresas Fortune 500 usam a metodologia OKR.
- No Brasil, o uso da metodologia OKR vem crescendo nos últimos anos. Uma pesquisa da consultoria BDO mostrou que 30% das empresas brasileiras usam ou planejam usar OKR.

Objectives and Key Results (OKR)

Benefícios da metodologia



Geram **propósito**



Ajudam a **focar** no que importa



Tangibilizam o resultado do esforço



Geram **alinhamento**, engajamento e transparência



Reduzem disfunções das metas **tradicionais**

Objectives and Key Results (OKR)

Conceitos Básicos



Objetivos

O QUE queremos alcançar.
Curto, Inspirador e Claro.



Key Results

COMO vamos **MEDIR** se estamos alcançando.
Outcomes, Mensurável.



Iniciativas

Qual o **PLANO** para atingir a meta?
Projetos, Atividades.

Objectives and Key Results (OKR)

Objetivos

Objetivos são...

Inspiradores

Traduzem um propósito ao qual as pessoas se conectam e se motivam.



Memoráveis

Curto e impactantes. Podem (e devem) envolver jargões da área e/ou empresa.

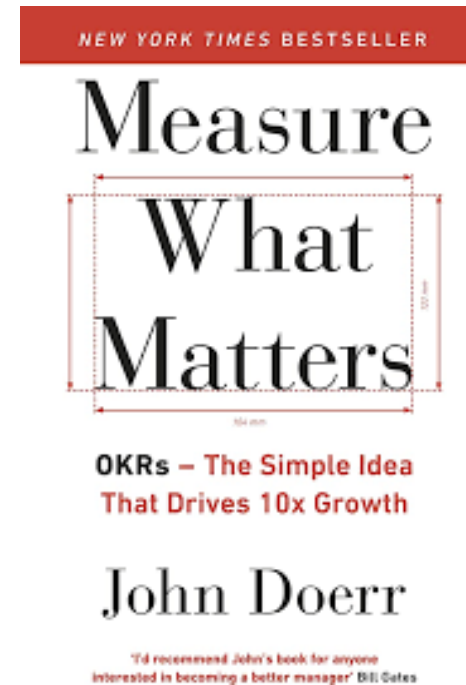
Ambiciosos

Devem refletir uma ambição, um desafio que se atingido alavanca o crescimento da empresa.



*“Se precisar parar para respirar ao ler um Objetivo,
ele está grande demais.”*

John Doerr,
Measure What Matters



Objectives and Key Results (OKR)

Além disso, KRs devem ser...

Suficientes (de 2 a 5 por O)

Se os KRs forem cumpridos, o objetivo é cumprido. Os KRs são a definição de sucesso do Objetivo.

Complementares

Medir dados demanda tempo e esforço. Medir dados redundantes desperdiça tempo e esforço.

*“Se não possui um **número**, não é um **Resultado Chave**” - Marissa Mayer, ex VP do Google*



Objectives and Key Results (OKR)

Conceitos Básicos

Fórmula John Doerr:

Eu vou **[Objetivo]**,
medido por **[conjunto de Key Results]**.

Objetivo: O que você quer alcançar?

Key Result 1: Como você vai medir o seu progresso em direção ao seu objetivo?

“Seja teimoso na visão, mas flexível nos detalhes”

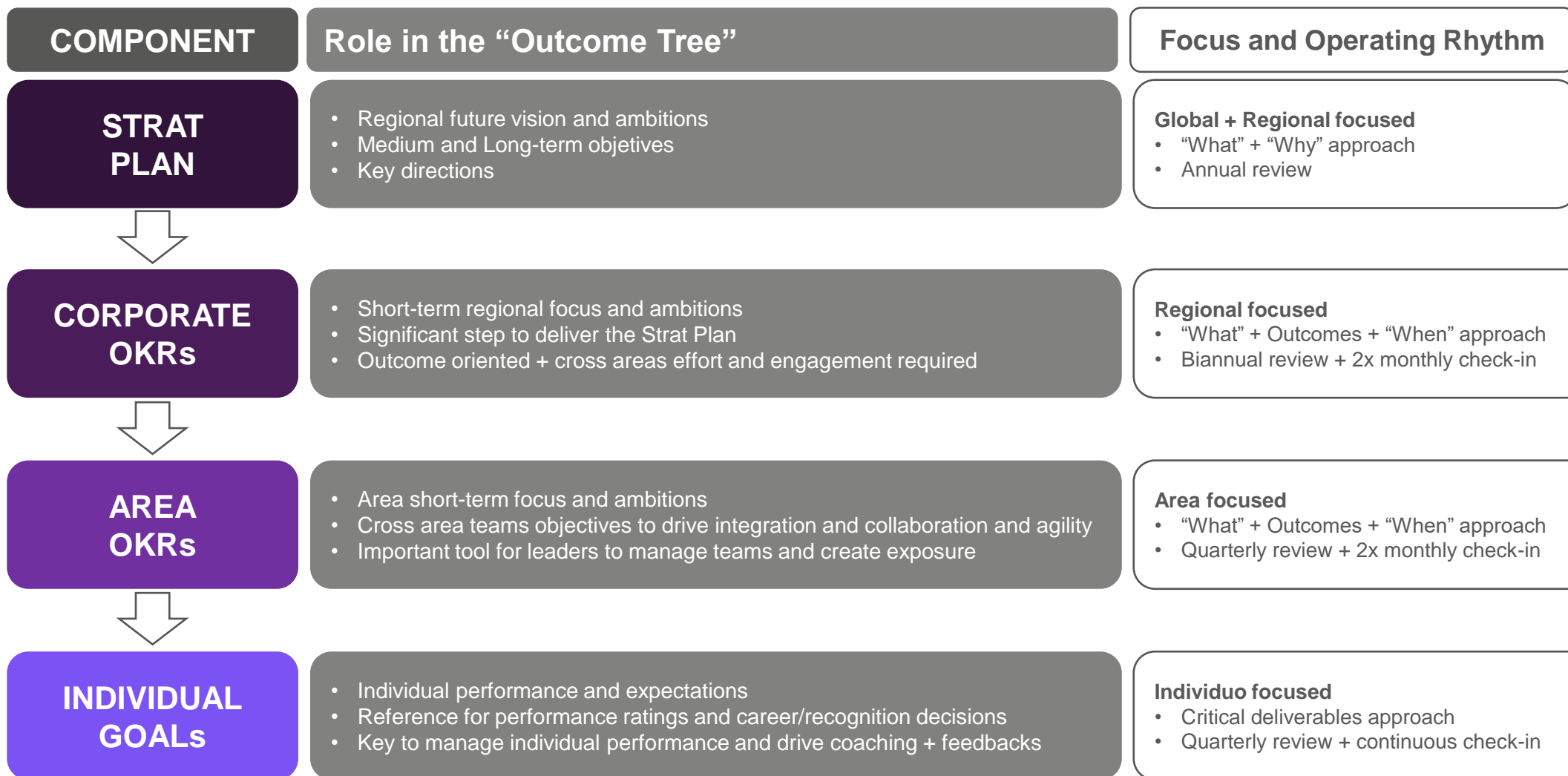


Definição dos OKRs Corporativos – Serasa Experian



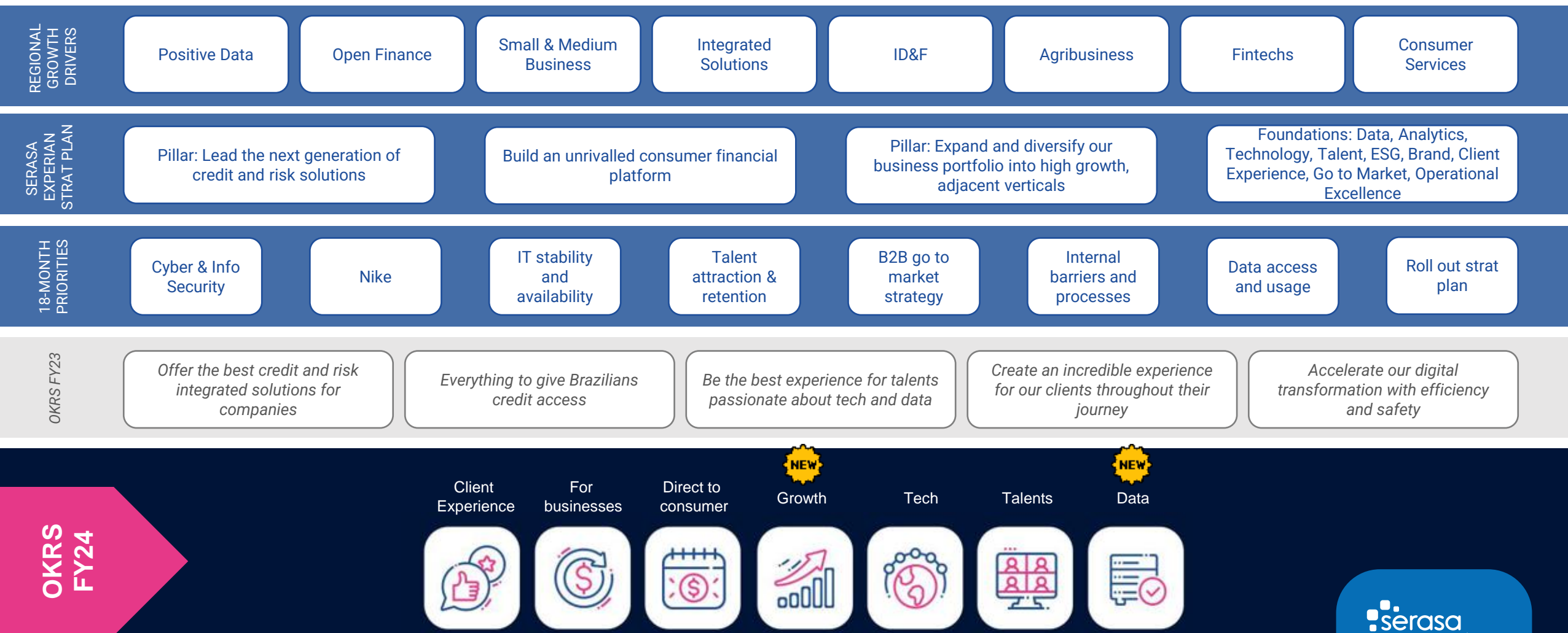
Outcome tree

Gerando alinhamento através das metas



The outcome tree

Tudo começa pela estratégia



Iniciando a construção

Offsite BEC – Fev/23



Offsite com o Comitê Executivo

Definição dos OKRs Corporativos para o próximo ano fiscal
(desdobramento do Planejamento Estratégico)



Compartilhando os objetivos definidos para o Ano Fiscal

Sales Summit – Abr/23



Evento com toda a liderança e
posterior comunicação para todos os níveis organizacionais



Compartilhando os objetivos definidos para o Ano Fiscal

Comunicação para toda a organização



OKRs FY24: saiba mais sobre nossa estratégia e foco para o ano!

Conheça os 7 objetivos e resultados-chave do FY24

Chegou a hora de conhecer oficialmente os OKRs da Serasa Experian para o FY24! 🚀

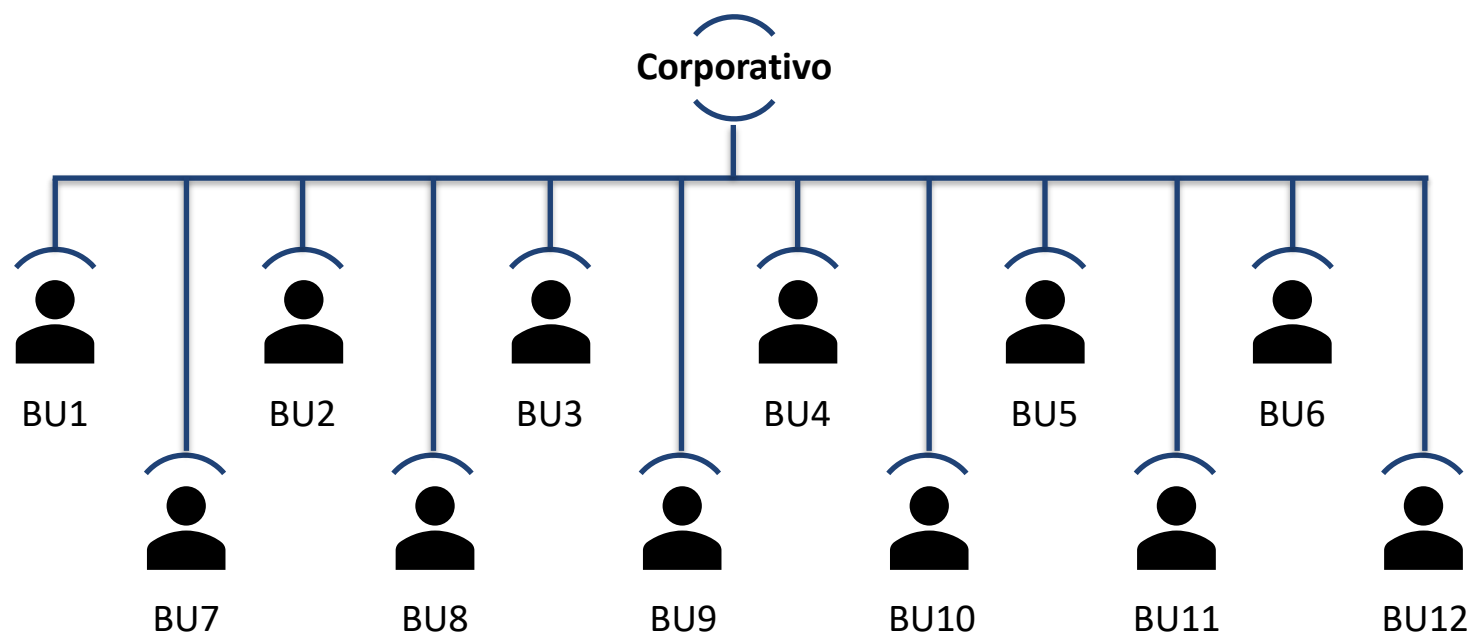
Assim como fizemos nos últimos anos, os OKRs (Objectives and Key Results, ou Objetivos e Resultados-chave) nos ajudam a traduzir o planejamento estratégico da companhia, priorizar esforços e medir o nosso progresso. Nossas ambições de crescimento e satisfação do cliente são desafiadoras – mas com esse timaço incrível da Serasa Experian, trabalhando de forma colaborativa e na mesma direção, com certeza estamos começando mais um ano de resultados extraordinários.

Comunicação via Horizon dando transparência para todos os níveis organizacionais

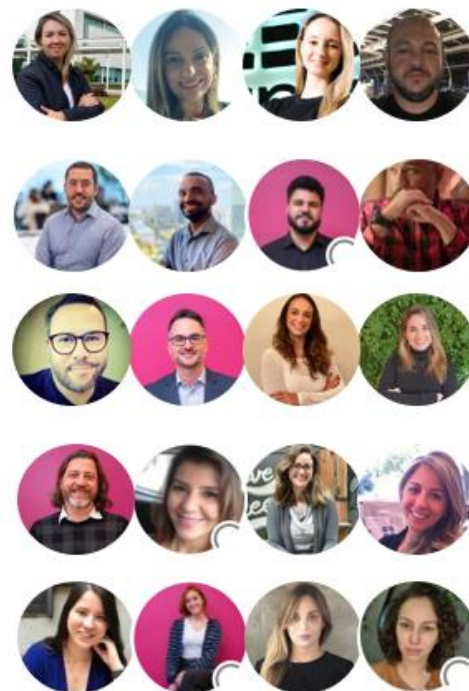


Objectives and Key Results (OKR)

Desdobrando na organização (bottom up)



OKR Champions: rede de catalisadores



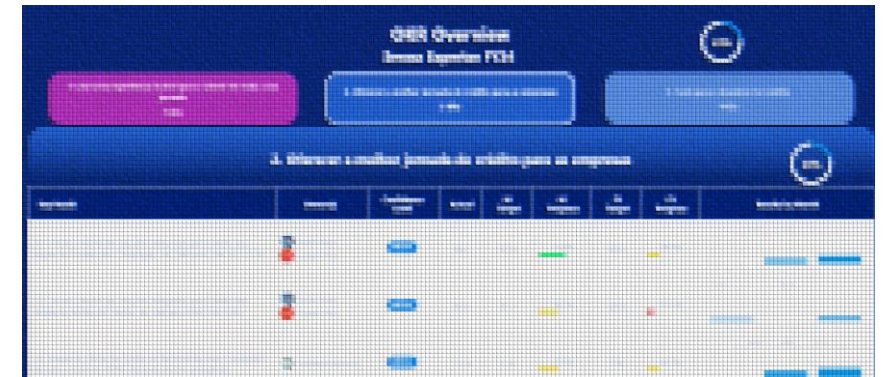
Objectives and Key Results (OKR)

Estabelecendo um ritmo operacional



Check-in semanal, nunca cancelado, raramente postergado, focado em:

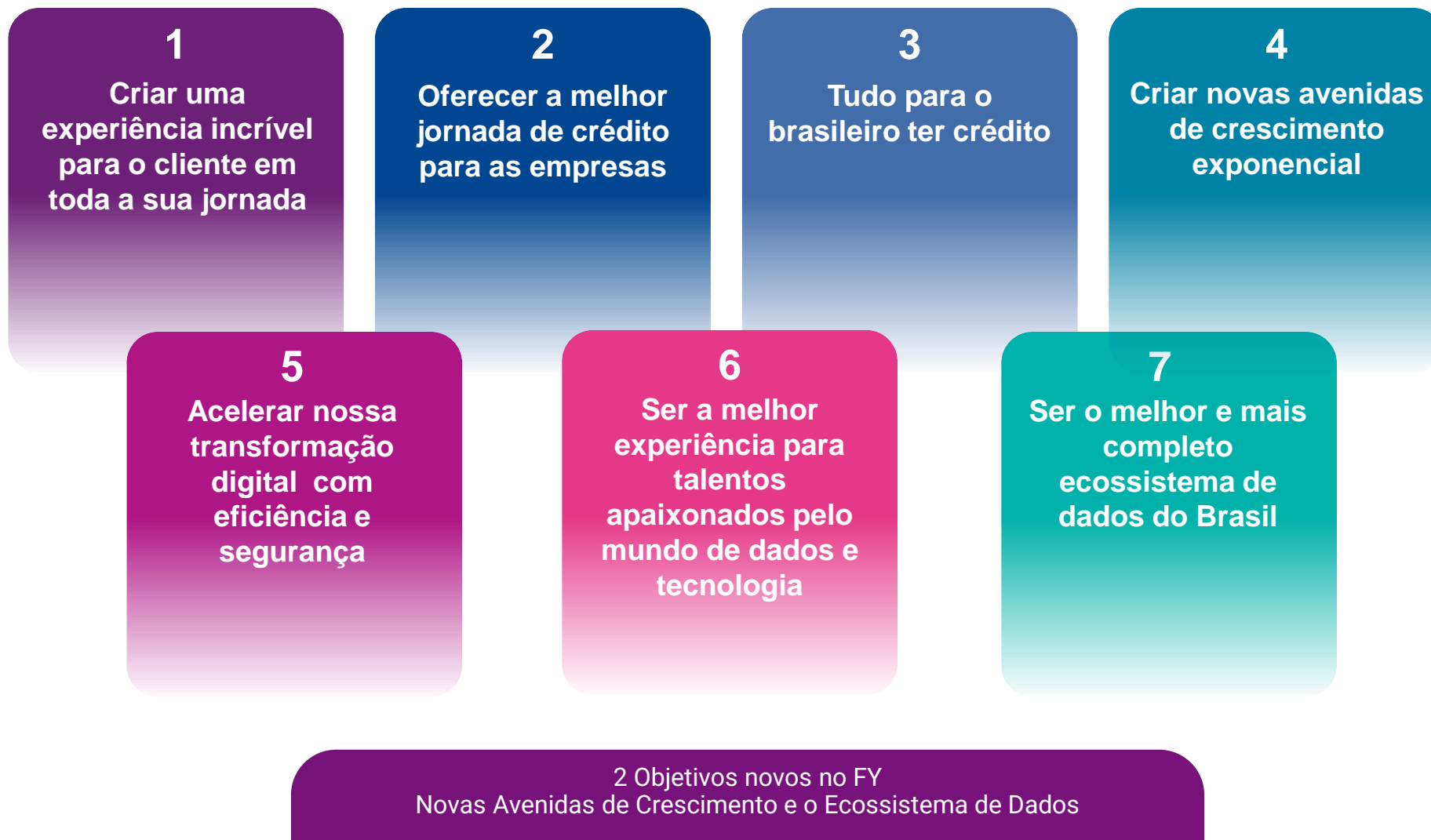
- Evolução do resultado
- Grau de confiança
- Impedimentos
- Pedidos de ajuda



Check-in suportado por **ferramenta** para acompanhamento dos OKRs e criação de dashboard

Objectives and Key Results (OKR) Corporativos

Nosso foco no FY24



Definição dos OKRs Táticos – CS

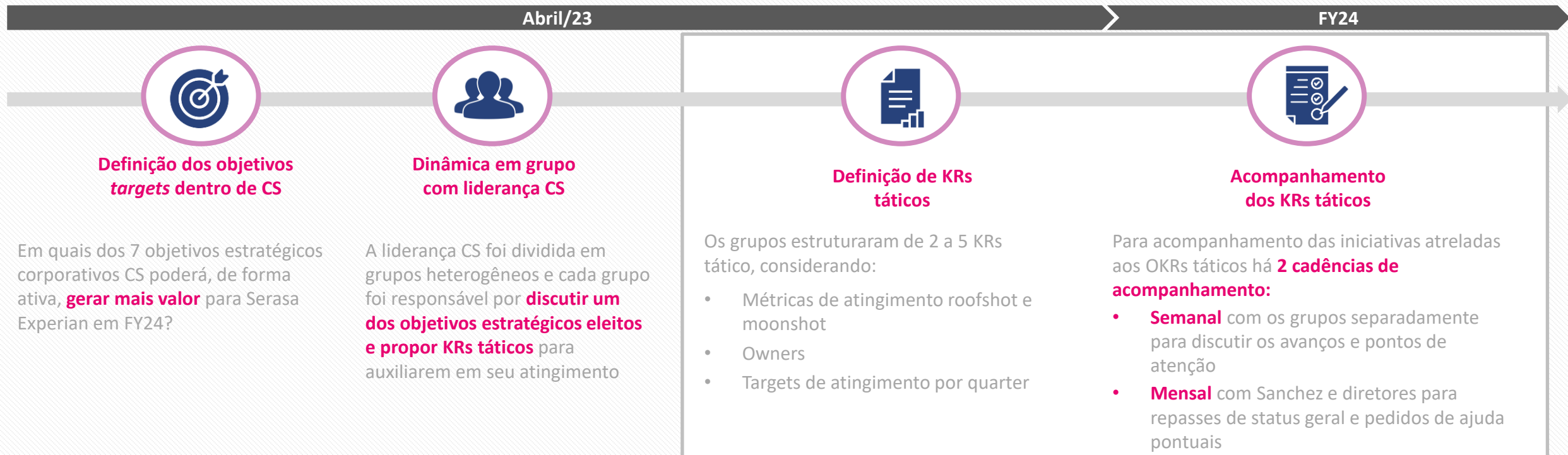


OKRs táticos de CS

Definição & Acompanhamento



Processo de definição e acompanhamento dos OKR's táticos



OKRs táticos de CS

Definição & Acompanhamento



Definição dos objetivos
targets dentro de CS

1

Criar uma
experiência incrível
para o cliente em
toda a sua jornada

2

Oferecer a melhor
jornada de crédito
para as empresas

3

Tudo para o
brasileiro ter crédito

4

Criar novas avenidas
de crescimento
exponencial

5

Acelerar nossa
transformação
digital com
eficiência e
segurança

6

Ser a melhor
experiência para
talentos
apaixonados pelo
mundo de dados e
tecnologia

7

Ser o melhor e mais
completo
ecossistema de
dados do Brasil





Dinâmica em grupo
com liderança CS

Líder e Grupos de trabalho OKR tático CS

1. Criar uma
experiência incrível
para o cliente em
toda a sua jornada

Líder OKR: Galbiatti e
Erika

Grupo:

Marcio Nunes
Marcelo Varella
Felipe Azambuja
Vitor Paulin
Fabio Augusto
Eduardo Fidelis
Diego Leher
Maria Zavanella
Robinson Brunetto
Guilherme Marcon
Claudineia Rosa
Bruno Moreira

4. Criar novas
avenidas de
crescimento
exponencial

Líder OKR: Marcia

Grupo:

Erika Gonçalves
Ricardo Guidi
Sarita Recupero
Gessica Barroso
Rodrigo Santiago
Carolina Oliveira
Gabriela Coutinho
Renata Gobatto
Andreza Cavallari
Rafael Batista
Marcelo Collina
Thiago Martins
Jaqueline Freitas
Luciano Parpinelli

5. Acelerar nossa
transformação digital
com eficiência e
segurança

Líder OKR: Diego e
Marta

Grupo:

Lucas Caccavaro
Bruno Correa
Guilherme Rocha
Eduardo Destruti
Eric Carvalho
Paulo Nunes
Cleyton Viana
Deivid Pilla
Teofilo Camargo
Bianca Crispin

6. Ser a melhor
experiência para
talentos apaixonados
pelo mundo de dados
e tecnologia

Líder OKR: Alex
e Diego

Grupo:

Renata Mills
Caue Prado
Carolina Rocco
Fabricio Federici
Gabriella Alegretti
Carlos Eduardo Batista
Thais Antonioli
Jannifer Larissa
Eliane Americo
Juliano Quitério



Definição dos OKRs
táticos

Foram eleitos 16 OKRs táticos para serem acompanhados durante FY24

1. Criar uma experiência incrível para o cliente em toda a sua jornada

- 1 Atingir 9 soluções de CS co-criados com o cliente
- 2 Aumentar CSAT de 77 para 90
- 3 Aumentar o volume médio de fechamento de atividade em até 4 horas, de 55% para 90%
- 4 Reduzir o tempo de desenvolvimento + implantação de 55 para 40 dias

4. Criar novas avenidas de crescimento exponencial

- 5 Atingir 40 clientes usando soluções de Recebíveis
- 6 Atingir 8 Clientes utilizando novas soluções de Seguros
- 7 Atingir 50 clientes usando novas soluções de Renda

5. Acelerar nossa transformação digital com eficiência e segurança

- 8 Reduzir Run + TechStandards de 35% para 25%
- 9 Reduzir lead time de épico (Grow) das squads em 40% (de 164 dias para 98 dias)
- 10 Obter 90% de captura do saving potencial nas despesas CS elegíveis
- 11 Aumentar produtividade da equipe Tech, obtendo 90% de captura das iniciativas potenciais
- 12 Ter 100% dos riscos relacionados em CS mapeados com redução de 25% dos riscos críticos

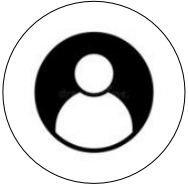
6. Ser a melhor experiência para talentos apaixonados pelo mundo de dados e tecnologia

- 13 6.1 Elevar de 68% para 90% o % de skills essenciais das squads com conhecimento adequado em pelo menos 2 colaboradores
- 14 6.2 Reduzir de x% para y% a qtd de gaps de conhecimento dos times de negócios
- 15 6.4 Aumentar NPS sobre os resultados obtidos nas áreas de Pricing, MKT, CRM e Comercial
- 16 6.5 Elevar de 83% para 95% o índice da Pulse de proximidade e interesse do gestor pela equipe

<KR#1>

Objective: <Descrição Objetivo>

<Champion>

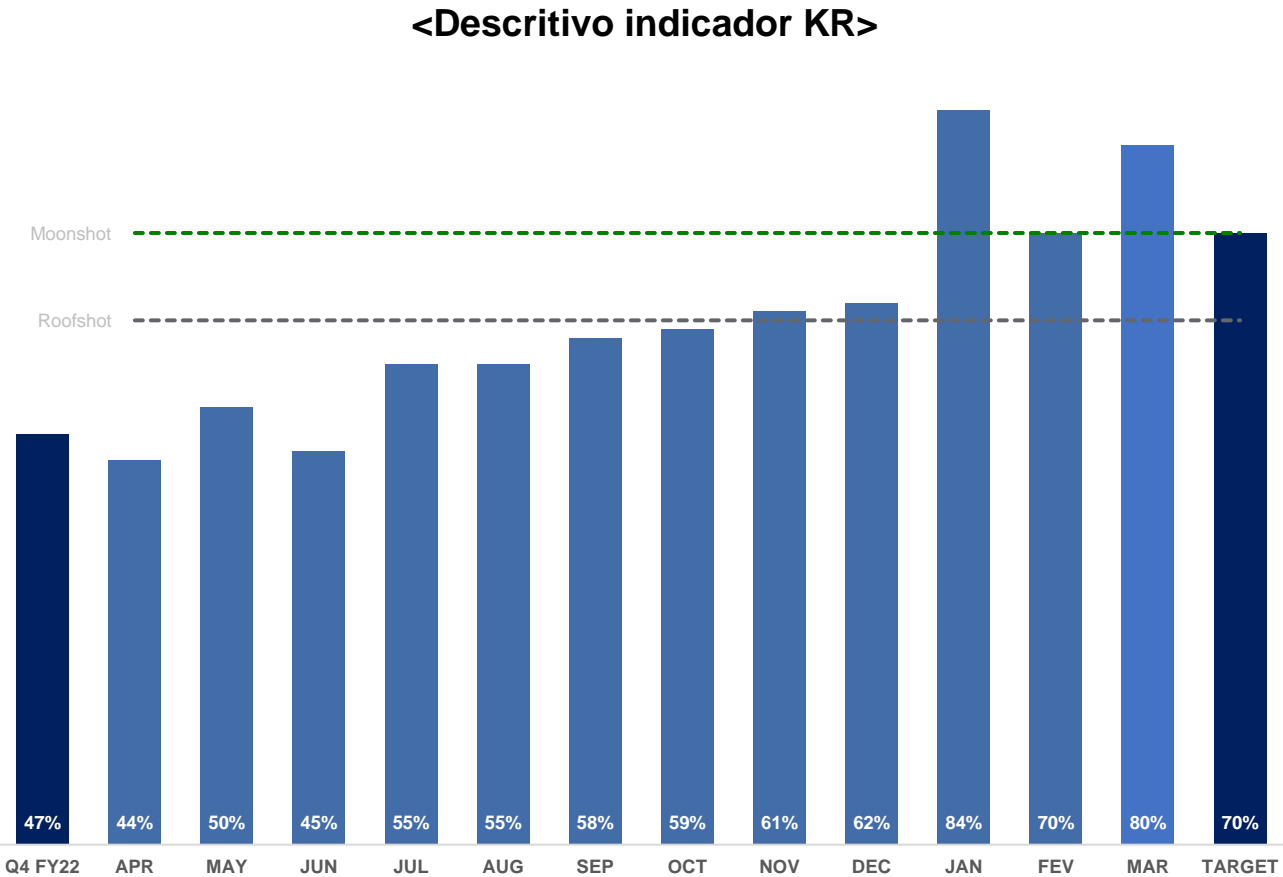


Acompanhamento dos OKRs táticos

KR1: <Descrição KR>

<val> <val>

Confidence Level: **Medium**



Initiatives

- <Declaração Iniciativa>

Attention Points

- <Descritivo ponto de atenção>
 - <Action Plan ou Escalation>: <descritivo do plano de ação ou pedido de ajuda> (<Owners>) – <Data target>

OKRs Táticos CS | Fechamento de SETEMBRO

Confid. Level*	OKR	KRs	Owners	Target Q2	Target Q3	Target Q4 (Moonshot)	Resultados Setembro
<div></div>	<i>Colocar o cliente no centro de todas as soluções</i>	1.1 Atingir 9 soluções de CS co-criados com o cliente	Robinson Brunetto	-	-	9	KR temporariamente congelado
<div></div>		1.2 Aumentar CSAT de 77 para 90	Fábio Augusto	-	-	90%	80%
<div></div>		1.3 Aumentar o volume médio de fechamento de atividade em até 4 horas, de 55% para 90%	Claudinéia Rosa Bruno Moreira	-	-	90%	48%
<div></div>		1.4 Reduzir o tempo de desenvolvimento + implantação de 55 para 40 dias	Marcelo Varella	46 dias	43 dias	40 dias	48 dias
<div></div>	<i>Reinventar a Serasa no mercado de dados e soluções analíticas</i>	4.1 [RECEBÍVEIS] Atingir 15 clientes usando soluções de Recebíveis	Erika Gonçalves	5	10	15	0 [OKR Recalibrado]
<div></div>		4.2 [SEGUROS] Atingir 8 Clientes utilizando novas soluções de Seguros	Jaqueline Freitas	3	-	8	2
<div></div>		4.3 [RENDA] Atingir 10 clientes usando novas soluções de Renda	Renata Silveira	2	-	10	2 [OKR Recalibrado]
<div></div>	<i>Tornar soluções de CS sustentáveis e modernas para atender as expectativas do cliente</i>	5.1 Reduzir Run + TechStandards para 35%	Eric Carvalho	37%	40%	35%	46% [OKR Recalibrado]
<div></div>		5.2 Reduzir o lead time de épico em Grow (dowstream) das squads em 25% (de 106 dias para 80 dias)	Juliano Quitério	-	10%	25%	- [OKR Recalibrado]
<div></div>		5.3 Obter 90% de captura do saving potencial nas despesas CS elegíveis	Juliano Quitério	34%	72%	90%	33%
<div></div>		5.4 Aumentar produtividade da equipe Tech, obtendo 90% de captura das iniciativa potenciais	Juliano Quitério	36%	61%	90%	40%
<div></div>		5.5 Ter 100% dos riscos relacionados em CS mapeados com redução de 25% dos riscos críticos	João Minotti	Riscos mapeados <div>50%</div> Redução de risco <div>-</div>	<div>100%</div> <div>15%</div>	<div>-</div> <div>25%</div>	<div>40%</div> <div>-</div>
<div></div>	<i>Ter um time de alta performance, preparado e feliz</i>	6.1 Elevar de 68% para 80% o % de skills essenciais das squads com conhecimento adequado em pelo menos 2 colaboradores	Juliano Quitério	61%	71%	80%	61% [OKR Recalibrado]
<div></div>		6.2 Reduzir de x% para y% a qtde gaps de conhecimento dos times de negócios	Maria Zavanella	TDB	TDB	TBD	- Período de Assessment
<div></div>		6.4 Aumentar NPS sobre os resultados obtidos nas áreas de Pricing, MKT, CRM e Comercial	Juliano Quitério	-15	0	20	4
<div></div>		6.5 Elevar de 83% para 95% o índice da Pulse de proximidade e interesse do gestor pela equipe	Carolina Rocco Renata Mills	88% Act: 85% (GPTW)	90%	95%	85%

*Sinaliza o nível de confiança do grupo para o atingimento do target definido para Q4

**Deixe seu feedback
respondendo a nossa
pesquisa!!**



Obrigado!

