



# ScrumDay

BRAZIL 2023



**BREAK  
YOUR  
LIMITS**



Siga o **ScrumDaybr**



**Agile** inc

# Palestrantes:



**Iza Marques**  
Scrum Master

Técnica em Administração  
Engenheira de Produção  
Especialista em Jira e melhoria contínua



Professional  
Scrum Master I



Professional  
Product Owner I



Professional  
Kanban I



Lean Six Sigma  
Black Belt



Atlassian Certified  
Professional in  
Managing Jira  
Projects for Cloud



Process  
Communication  
Model



Management 3.0  
Foundation  
Workshop



**Andressa Sarti**  
Agile Portfolio Manager

Bacharel em Administração de Empresas  
Especialista em OKRs e melhoria contínua



OKR Certified  
Professional



OKR Champion  
Certified  
Professional



OKR Master  
Certified  
Professional



Professional  
Scrum Master I



Management 3.0  
Foundation  
Workshop

Uma realização:





**Transformando  
objetivos em  
resultados com  
OKRs:**

**Case Quarter  
Planning do B2B ao  
B2C na prática**







# Vamos falar de estratégia?





**"Foco em resultados!"**

**"Alinhamento estratégico!"**

**"Engajamento e integração entre times!"**

**"Acelerar capacidade de resposta!"**

**"Vamos focar em NPS!"**

**"Não! Vamos focar em Inovação!"**

**"Acho melhor priorizar os projetos de Eficiência Operacional!"**

**"Projetos com receita a longo prazo não são prioritários!"**

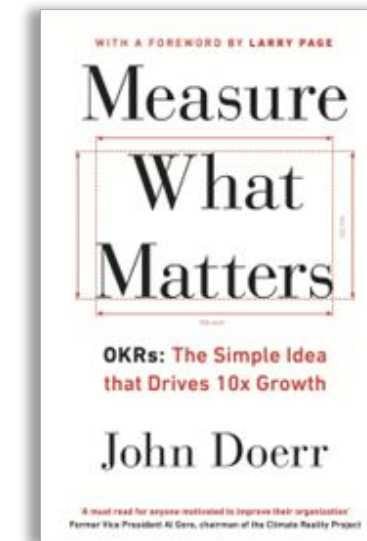
# Então, porque utilizar OKRs?



**"Nada é tão inútil do que fazer eficientemente aquilo que não deveria ser feito" - Peter Drucker**



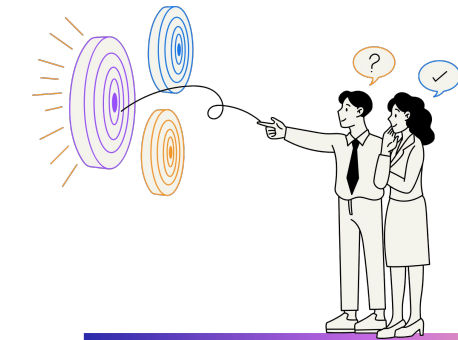
**"Se tudo é prioridade, nada é!"  
John Doerr**





# VAMOS RECAPITULAR?

Conceitos de OKR



## FÓRMULA DE DOERR



### OBJETIVO

De 1 a 3 por período



### RESULTADO CHAVE

De 2 a 5 por Objetivo

# O que não são OKRs

# Erros comuns







# Case Quarter Planning : do B2B ao B2C na prática Sem Parar

**SEM ↑  
PARAR**  
EMPRESAS

**SEM ↑  
PARAR**



# Como funciona na prática?

Visão estratégica:  
Ciclo de OKR por Quarter

Business Units

B2B :  
Categoria  
Veículos

B2B :  
Categoria  
Benefícios

B2C

Corporativo:  
RH

Envolvidos



PO + BO + SM +  
OKR COACH



TIMES +  
STAKEHOLDERS



DIRETORES +  
EXECUTIVOS

EXECUTAM

PARTICIPAM

VALIDAM



# Como funciona na prática?

## INPUTS



Prioridades estratégicas



Necessidades do Negócios



Projetos relevantes



Capacity

## PROCESSO QUARTER

### Melhoria Contínua

### Transformacional

**Estratégico**

Meta: Aumento de receita

Meta: Expansão geográfica

**Negócios**

Indicador: Aumento de Vendas

Indicador: Manter NPS

**Tático**

KR: Aumentar as vendas no Canal X

KR: Diminuir o tempo médio de atendimento

**Operacional**

Ação: Realizar a campanha Black Friday

Ação 1: Implantação de chatbot

Ação 2: Treinamento para padronização de atendimento

# Como funciona na prática?

## INPUTS



Prioridades estratégicas



Necessidades do Negócios



Projetos relevantes



Capacity

## PROCESSO QUARTER

### Melhoria Contínua

### Transformacional

**Estratégico**

Meta: Aumento de receita

Meta: Expansão geográfica

**Negócios**

Indicador: Aumento de Vendas

Indicador: Manter NPS

**Tático**

KR: Aumentar as vendas no Canal X

KR: Diminuir o tempo médio de atendimento

**Operacional**

Ação: Realizar a campanha Black Friday

Ação 1: Implantação de chatbot

Ação 2: Treinamento para padronização de atendimento

### Fórmula de Doerr

**OBJETIVO**

De 1 a 3 por período

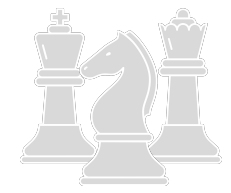
**RESULTADO CHAVE**

De 2 a 5 por Objetivo



# Como funciona na prática?

## INPUTS



Prioridades estratégicas



Necessidades do Negócios



Projetos relevantes



Capacity

## PROCESSO QUARTER

### Melhoria Contínua

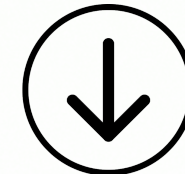
Estratégico

Meta: Aumento de receita



Negócios

Indicador: Aumento de Vendas



Tático

KR: Aumentar as vendas no Canal X



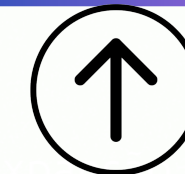
Operacional

Ação: Realizar a campanha Black Friday

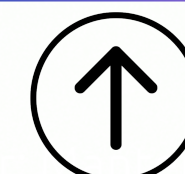
**Fluxo do Processo**

### Transformacional

Meta: Expansão geográfica



Indicador: Manter NPS



KR: Diminuir o tempo médio de atendimento



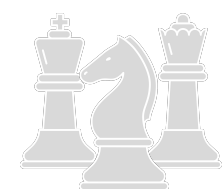
Ação 1: Implantação de chatbot

Ação 2: Treinamento para padronização de atendimento

**Interdependências**

# Como funciona na prática?

## INPUTS



Prioridades estratégicas



Necessidades do Negócios



Projetos relevantes



Capacity

## PROCESSO QUARTER

### Melhoria Contínua

### Transformacional

Estratégico

Meta: Aumento de receita

Meta: Expansão geográfica

Negócios

Indicador: Aumento de Vendas

Indicador: Manter NPS

Tático

KR: Aumentar as vendas no Canal X

KR: Diminuir o tempo médio de atendimento

Operacional

Ação: Realizar a campanha Black Friday

Ação 1: Implantação de chatbot

Ação 2: Treinamento para padronização de atendimento

## OUTPUTS

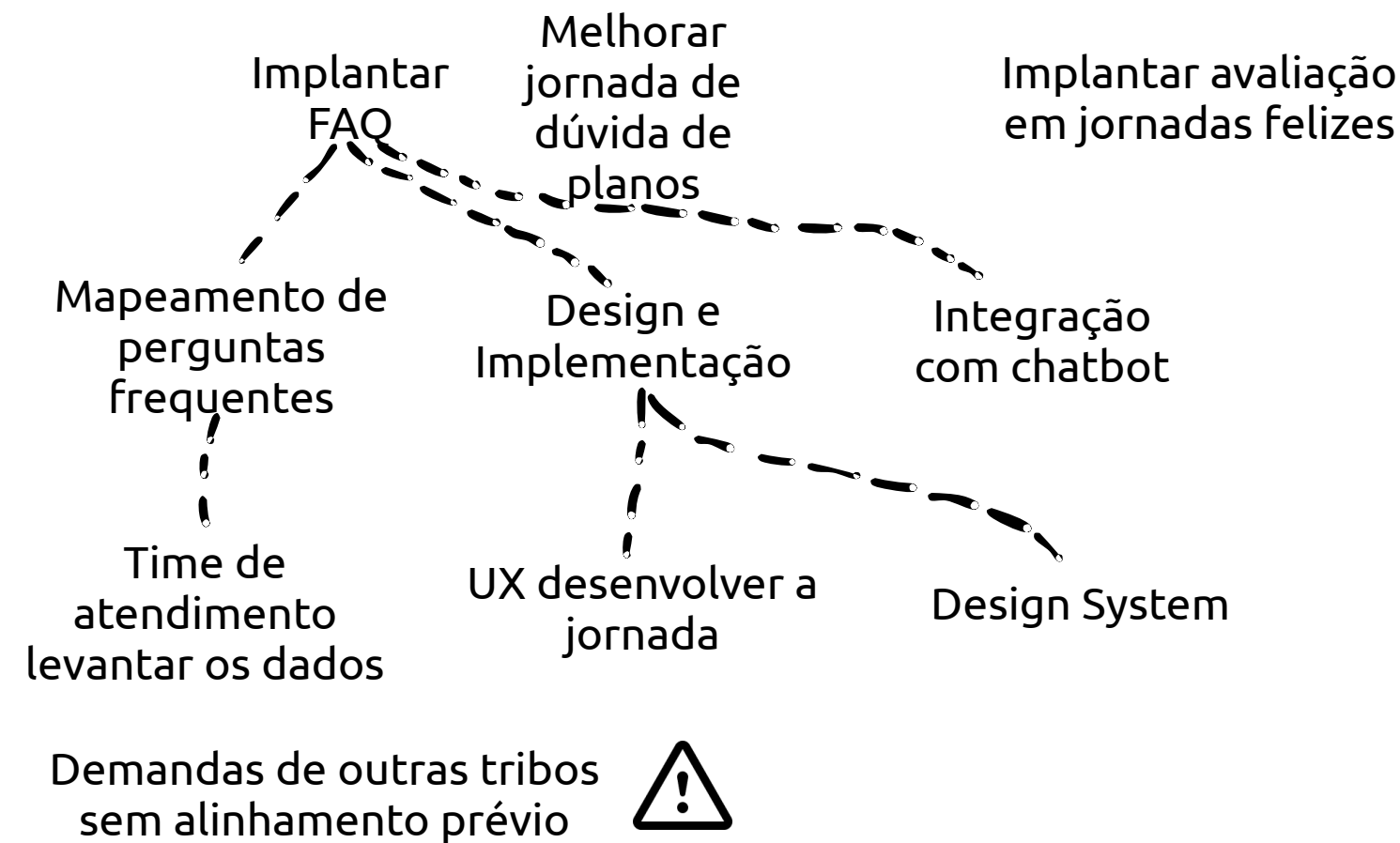


# Desdobrando os OKRs de uma Tribo B2C

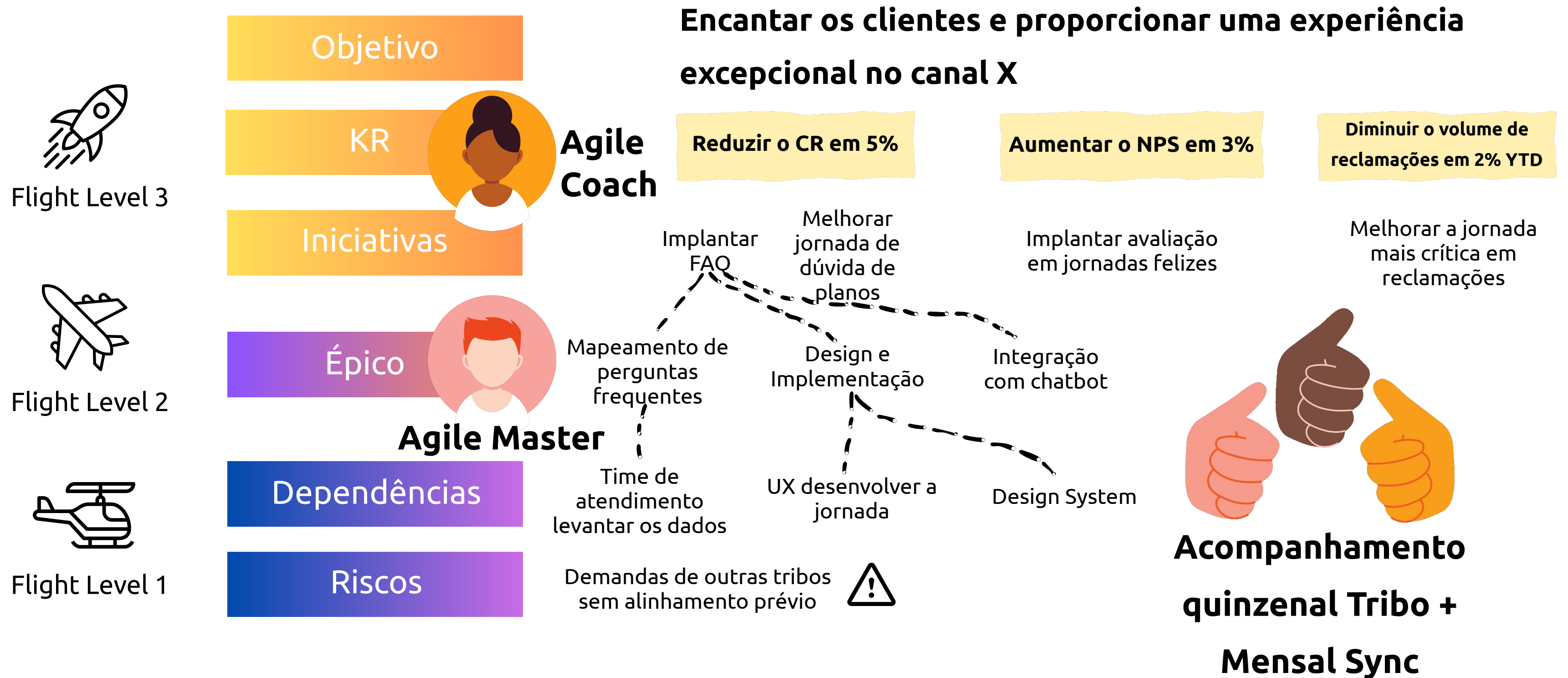


**Encantar os clientes e proporcionar uma experiência excepcional no canal X**

**Reduzir o CR em 5%**      **Aumentar o NPS em 3%**      **Diminuir o volume de reclamações em 2% YTD**



# Desdobrando os OKRs de uma Tribo B2C



# Dimensões do Framework OKR em Ação

**300+**  
stakeholders  
envolvidos

**10+**  
Workshops e  
Dinâmicas de OKR  
na prática

**50+**  
clínicas/plantões de  
dúvidas

**80+**  
Product/Business  
Owner

**200+**  
OKRs gerenciados  
por quarter

**90+**  
Frentes de negócio

**100+**  
OKRs  
compartilhados  
entre áreas

**Celebração de  
conquistas e  
Reconhecimento**  
**SESSÃO #BRILHOU**  
Squads que se destacam na execução  
dos OKRs com resultados  
diferenciados





# Lições Aprendidas

## Benefícios atingidos com o processo



### META ORIENTADA

#### Estratégia

OKRs conectados as metas estratégicas;  
Roadmap de ações conectados (TI e Negócios).



### PRIORIZAÇÃO DE ATIVIDADES

#### Alinhamento

Projetos relevantes;  
Iniciativas que possibilitam a progressão de atingimento dos OKRs.



### CICLOS CURTOS

#### Melhoria contínua e lições aprendidas

Ciclos trimestrais nos permitem resposta mais rápida, evolução e redesenho dos processos



### METAS MENSURÁVEIS

#### Resultados-chave

Tudo que é medido, é gerenciado;  
Melhor transparência e visibilidade dos resultados.



### ENGAJAMENTO

#### Autonomia e empoderamento

Comunicação entre os times;  
Senso de pertencimento e responsabilidades pelos resultados.





**Iza Marques**

# Obrigada



**BREAK  
YOUR  
LIMITS**



**Andressa Sarti**

Uma realização



Siga o **ScrumDaybr**

