

Medição

PREENCHIDO PELA EMPRESA Resultado esperado / evidências

	Fonte da evidência	ORG	Final
O propósito do processo Medição é coletar, armazenar, analisar e relatar dados objetivos relacionados aos produtos/serviços desenvolvidos e aos processos implementados, de forma a apoiar os objetivos organizacionais.			
MED 1 (A partir do nível F) Objetivos organizacionais de medição e de desempenho, derivados dos objetivos de negócio e das necessidades de informação, são definidos e mantidos atualizados.			
Satisfação do Usuário com o Acompanhamento do Chamado	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
Confiabilidade dos dados no painel de indicadores	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
Mitigar os riscos de integração com os sistemas legados (SIG e Protocolo)	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
	(T,L,P,N,NA)	P	
MED 2 (A partir do nível F) Medidas são identificadas a partir dos objetivos organizacionais de medição e de desempenho, são documentadas por meio de definições operacionais, mantidas atualizadas e disponibilizadas de acordo com os processos pertinentes. NOTA 1: (item requerido) Uma definição operacional de medida deve conter pelo menos as seguintes informações: nome; objetivo relacionado; fórmula de cálculo; medidas básicas (se for medida derivada); forma, momento e responsabilidade pela coleta; forma de armazenamento; procedimento e responsabilidade pela análise.			
Percentual de respostas 'Satisfeito' e 'Muito Satisfeito' na pesquisa CSAT sobre Acompanhamento de Chamados	Planilha de Indicadores – aba MED	P	
Taxa de Acurácia dos dados do painel a cada ciclo de testes	Planilha de Indicadores – aba MED	P	
Percentual da Cobertura de Testes da integração com sistemas	Planilha de Indicadores – aba MED	P	
	(T,L,P,N,NA)	P	
MED 3 (A partir do nível F) Medidas são coletadas e armazenadas de acordo com as definições operacionais.			
Não aplicável – simulação sem dados reais	Trabalho Final – Gestão da Qualidade de Software	NA	
	(T,L,P,N,NA)	NA	
MED 4 (A partir do nível F) Medidas são analisadas e os resultados da análise são armazenados de acordo com as definições			
Atingir um índice CSAT de 80% ou mais, considerando as respostas 'Satisfeito' e 'Muito Satisfeito'.	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
Manter uma taxa de acurácia dos dados do painel, superior a 99,5%	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
Atingir uma Cobertura de Teste de no mínimo 95% dos requisitos que serão executados e aprovados antes da implantação	lano de Qualidade – seção “Objetivos de Qualidade	P	
	(T,L,P,N,NA)	P	
MED 5 (A partir do nível F) A partir do resultado da análise das medidas, ações corretivas são realizadas visando alcançar os objetivos de desempenho estabelecidos.			
Caso o índice CSAT fique abaixo de 60%, a ouvidoria fará contato ativo com clientes insatisfeitos para coletar relatos abertos para tomada de		P	
Caso a taxa de acurácia dos dados do painel fique inferior à 90%, uma investigação de inconsistência deve ser iniciada		P	
Caso a cobertura de testes de integração fique abaixo de 85%, deve-se priorizar o mapeamento e criação dos cenários faltantes antes de novos		P	
	(T,L,P,N,NA)	P	