



SGB_TEMPL_MetricaGSC

Versão 0.2

Histórico de Revisões

Nome	Alterações	Data	Versão
Bruno Blumenschein	Criação do Documento	09/12/2012	0.1
Bruno Blumenschein	Criação da Métrica GSC	09/12/2012	0.2

Sumário

[1 Introdução](#)

[2 Métrica GSC](#)

[2.1 Dados sobre a Realização](#)

[2.2 Faixas](#)

[2.3 Metas](#)

[2.4 Questionário](#)

1 Introdução

Este é o template a ser seguido para se atingir os indicadores da garantia da qualidade, através da métrica: Grau de Satisfação do Cliente (GSC) expressa aqui.

2 Métrica GSC

2.1 Dados sobre a Realização

Data de Realização:	<Data em que a métrica desse questionário foi aplicada>
Projeto:	<Nome do projeto ao qual o questionário está sendo aplicado>
Responsável pela Medição:	<Nome do responsável pela aplicação desse questionário>
Responsável Avaliador:	<Nome do avaliador responsável pelo preenchimento do questionário>

2.2 Faixas

Faixas	Valor
Completamente Satisfeito	5
Muito Satisfeito	4
Satisfeito	3
Pouco Satisfeto	2
Nada Satisfeito	1

2.3 Metas

A meta para esta métrica é atingir uma média aritmética simples de todas as questões superior a 4, ou seja, muito satisfeita ou completamente satisfeita.

2.4 Questionário

Item	Questão	Valor
1	O produto do marco possui todas funções esperadas.	<1 a 5>
2	As funções apresentadas no marco são realizadas de maneira precisa.	<1 a 5>
3	O produto do marco é eficiente.	<1 a 5>
4	O produto do marco contém a segurança esperada.	<1 a 5>
5	O produto do marco não teve ocorrências de erros.	<1 a 5>

6	O produto do marco apresenta soluções de erros, caso ocorrido.	<1 a 5>
7	O produto do marco é conciso nos resultados.	<1 a 5>
8	O produto do marco entregue apresentou a qualidade esperada.	<1 a 5>
9	O produto do marco é de fácil compreensão.	<1 a 5>
10	O produto do marco obteve o resultado esperado.	<1 a 5>