**RELPREV**

**Métricas de Qualidade**

**Versão 1.0**

**Histórico da Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| <dd/mmm/aa> | <x.x> | <detalhes> | <nome> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Métricas da Qualidade**

**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**

* 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> |

* 1. **Faixas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Faixas** | **Valor** |
| Completamente Satisfeito | 5 |
| Muito Satisfeito | 4 |
| Satisfeito | 3 |
| Pouco Satisfeito | 2 |
| Nada Satisfeito | 1 |

* 1. **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.

* 1. **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> |