



**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

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

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