iPM GAME

Avaliação de Satisfação do Cliente

Versão F1.001.002

Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 09/10/2011 | F1.001.001 | Criação do Formulário de Avaliação de Satisfação do Cliente (FAC001) | Rodrigo Gomes, André Zavan, Angela, Wellington, Janio, Emanuel |
| 10/10/2011 | F1.001.002 | Ajuste final do formulário e acréscimo do critério de análise | Rodrigo Gomes |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome do Cliente:** | iPM Consult - Consultoria Inteligente | | |
| **Avaliador do Cliente/Cargo** | Mario Henrique Trentim / Gerente de Projetos | | |
| **Equipe FACTUM** | Wellington Souza - Gerente de Projetos | | |
| **Data de Envio do Relatório** |  | **Data da Reunião** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº Ordem** | **Aspectos Avaliados** | **Pontuação** | **Orientações para pontuação** | **Observações** |
| 1 | **ATENDIMENTO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS**  Capacidade da FACTUM em atender aos prazos acordados no planejamento e/ou replanejamento do projeto. |  | **5 = ÓTIMO.** Todos os prazos planejados / replanejados com o cliente foram alcançados. (Prazos replanejados devido a dependências externas com o cliente devem ser considerados aqui).  **4 = BOM.** Todos os prazos, inclusive os replanejados devido a problemas técnicos/internos da FACTUM, foram atendidos. (Nessa classificação cada prazo não pode ter sido replanejado mais do que uma vez.)  **3 = REGULAR.** Existência de prazos replanejados mais de uma vez devido a problemas da FACTUM, mas, no entanto, foram atendidos.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Existência de alguns prazos não replanejados e que foram entregues em atraso.  **1 = PÉSSIMO.** Grande parte dos prazos não foram atendidos ou existência de atraso(s) que impactaram fortemente o cliente. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 2 | **ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS DO PROJETO**  Verificar se o projeto / serviço / produto foi entregue atendendo ao que foi acordado com o cliente, atendendo a suas expectativas. |  | **5 = ÓTIMO.** Atendimento de todos os objetivos acordados.  **4 = BOM.** Atendimento de quase todos os objetivos acordados. Objetivos não atendidos são menos prioritários.  **3 = REGULAR.** Alguns objetivos importantes não foram atendidos conforme expectativas do cliente.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Não atendimento de vários objetivos importantes.  **1 = PÉSSIMO.** A equipe FACTUM demonstrou pouca capacidade em identificar as necessidades do cliente e o atendimento dos objetivos foi bastante insatisfatório. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 3 | **QUALIDADE DO PRODUTO ENTREGUE**  No caso de projetos de software a qualidade pode ser avaliada de forma objetiva através da avaliação da etapa de testes de aceitação conduzida pelo cliente.  Já para outros serviços, como consultoria e treinamentos, outros critérios que irão depender do tipo do serviço podem ser utilizados. Ao lado estão descritos os niveis de satisfação, mas os critérios são dependentes do tipo de serviço. |  | **PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE:**  **5 = ÓTIMO.** Não foi encontrado nenhum defeito ou apenas poucos defeitos menores na fase de testes de aceitação do cliente e os mesmos foram resolvidos de maneira satisfatória e no prazo acordado.  **4 = BOM.** Alguns defeitos de baixa severidade foram encontrados e os mesmos foram resolvidos de maneira satisfatória e no prazo acordado.  **3 = REGULAR.** Poucos defeitos de severidade normal (mediana) foram detectados. E os mesmos foram resolvidos de maneira satisfatória e no prazo acordado.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Vários defeitos de severidade baixa e normal foram identificados. Ou os defeitos de uma maneira geral não foram resolvidos dentro do prazo acordado com o cliente.  **1 = PÉSSIMO.** Defeitos de severidade critica foram identificados na fase de testes de aceitação.  **SERVIÇOS GERAIS (EX. TREINAMENTOS, CONSULTORIAS):**  **5 = ÓTIMO.** Serviços prestados com excelente qualidade  **4 = BOM**  **3 = REGULAR**  **2 = INSATISFATÓRIO**  **1 = PÉSSIMO** | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 4 | **COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA FORNECIDAS A RESPEITO DO PROGRESSO DO PROJETO AO LONGO DE SUA EXECUÇÃO**  Aspecto que mede a percepção do cliente a respeito do progresso do projeto. Clareza para o cliente monitorar o andamento do projeto. O nível de transparência adequado depende de vários fatores do projeto: informações apropriadas e no nível de detalhes adequado, forma de apresentação dos dados e periodicidade do acompanhamento. |  | **5 = ÓTIMO.** Transparência constante do progresso do projeto ao longo de sua execução é fornecida pelo gerente do projeto de forma proativa. Comunicação muito efetiva entre a FACTUM e o cliente, realizada de forma proativa, sem que o cliente solicite.  **4 = BOM.** Transparência constante do progresso do projeto ao longo de sua execução. A comunicação é estabelecida sempre que solicitado pelo cliente.  **3 = REGULAR.** Existência de alguns problemas para visualizar o progresso do projeto, como falta de algumas informações, forma de apresentação dos dados confusa, entre outros problemas que podem impactar o acompanhamento.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Em vários momentos não foi fácil visualizar o progresso real do projeto. As informações não foram disponibilizadas quando deveriam.  **1 = PÉSSIMO.** Transparência a respeito do progresso do projeto foi praticamente inexistente ao longo de sua execução. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 5 | **AGILIDADE DA EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO DURANTE A EXECUÇÃO DO PROJETO**  Flexibilidade, rapidez e proatividade no atendimento às necessidades de mudanças. |  | **5 = ÓTIMO.** Expectativas superadas, postura proativa e alto nível de profissionalismo.  **4 = BOM.** Atendimento das expectativas. Houve uma flexibilidade e proatividade satisfatória.  **3 = REGULAR.** Houve uma boa flexibilidade / proatividade, no entanto deixou a desejar em alguns momentos.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Relacionamento problemático, que não impactou a execução do projeto - no entanto existem muitos pontos a melhorar.  **1 = PÉSSIMO.** Existência de problemas grandes com o gerente do projeto e/ou equipe de desenvolvimento. Questões polêmicas não resolvidas e que impactaram a execução do projeto. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 6 | **CAPACIDADE TÉCNICA**  Expertise técnica demonstrada pela equipe de desenvolvimento ao longo do projeto |  | **5 = ÓTIMO.** Equipe com excelente qualificação técnica para a execução do projeto, além das expectativas.  **4 = BOM.** Equipe com qualificação técnica satisfatória, atendeu às expectativas.  **3 = REGULAR.** Equipe com qualificação técnica, no entanto nem todas as expectativas foram satisfeitas como poderiam ter sido.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Equipe com qualificação técnica insuficiente para a execução das tarefas. Existência de problemas no progresso do projeto durante a solução dos requisitos mais complexos.  **1 = PÉSSIMO.** Inexistência de qualificação técnica da equipe de desenvolvimento, deixando sempre a desejar em diversos aspectos. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 7 | **INOVAÇÃO**  Capacidade de propor ideias e soluções além das demandadas pelo cliente |  | **5 = ÓTIMO.** Equipe com excelente capacidade para apresentação de soluções inovadoras e eficientes, além das expectativas.  **4 = BOM.** Equipe com soluções inovadoras satisfatória, atendeu às expectativas.  **3 = REGULAR.** Equipe apresentou algumas soluções inovadoras, mas nem todas as expectativas foram satisfeitas como poderiam ter sido.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Equipe com baixa capacidade de apresentação de soluções inovadoras para a execução das tarefas. Vários problemas no progresso do projeto durante a solução dos requisitos mais complexos.  **1 = PÉSSIMO.** Inexistência de ideias/soluções inovadoras, deixando sempre a desejar em diversos aspectos. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 8 | **DESEMPENHO COMPARADO A OUTROS FORNECEDORES**  Desempenho percebido pelo cliente quando comparado a outros fornecedores de serviços similares |  | **5 = ÓTIMO.** Serviços prestados com excelente qualidade  **4 = BOM**  **3 = REGULAR**  **2 = INSATISFATÓRIO**  **1 = PÉSSIMO** | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 9 | **INTERAÇÃO COM O GERENTE DE RELACIONAMENTO**  Capacidade de resolução dos problemas no gerenciamento do contrato ao longo da execução do projeto/serviço. |  | **5 = ÓTIMO.** A eficiência na resolução de problemas contratuais, como renegociações e resolução de conflitos excedeu as expectativas.  **4 = BOM.** Os problemas foram gerenciados de forma satisfatória.  **3 = REGULAR.** A maioria dos problemas foi tratada, no entanto a eficiência deixou a desejar em alguns casos.  **2 = INSATISFATÓRIO.** Os problemas foram resolvidos em alguns casos e em outros não.  **1 = PÉSSIMO.** Grande parte dos problemas não foi tratada. | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| **ETAPA OPCIONAL DA PESQUISA: Apenas para os projetos que utilizam esses serviços** | | | | |
| 10 | **SUPORTE DA FACTUM NA FASE DE IMPLANTAÇÃO E ENTREGAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS CONTRA-TADOS**  Esse suporte depende dos requisitos de implantação estabelecidos. Critério será avaliado dependendo das responsabilidades da FACTUM no período de implantação.  Exemplos: Quando a instalação do sistema é responsabilidade da FACTUM, a condução desse processo deve ser avaliada aqui. Quando o cliente é o responsável pela instalação dos produtos, o suporte da FACTUM no esclarecimento de dúvidas e disponibilidade remota para suporte das atividades deve ser levado em consideração. |  | **5 = ÓTIMO, PROATIVIDADE**  **4 = BOM, SUPORTE ADEQUADO**  **3 = SUPORTE REGULAR**  **2 = INSATISFATÓRIO**  **1 = PÉSSIMO/INEXISTENTE** | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| 11 | **QUALIDADE DA INTERFACE GRÁFICA E FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO**  Análise da qualidade visual da interface e da sua usabilidade, avaliando a facilidade de interação com o produto. |  | **5 = ÓTIMA.** Interface gráfica com excelente qualidade e de fácil navegação  **4 = BOA**  **3 = REGULAR**  **2 = INSATISFATÓRIA**  **1 = PÉSSIMA** | **Para toda e qualquer nota 1, 2 ou 3 deve haver uma observação explicando as razões.** |
| **MÉDIA DE PONTUAÇÃO** | |  | **Índice = ou > 4,5 - Ótimo / Excelente** | |
| **Índice = ou > 4 e < 4,5 - Bom /Satisfatório - Verificar o que pode ser melhorado** | |
| **Índice = ou > 3 e < 4 - Regular - Alerta para ações de correções Índice < 3 - Risco alto de perda do cliente / Insatisfação do cliente** | |
| **SE DESEJAR ACRESCENTAR ALGUMA INFORMAÇÃO QUE NÃO TENHA SIDO MENCIONADA ATRAVÉS DOS ITENS ACIMA, DESCREVA ABAIXO:** | | | | |
| **Observações gerais, pontos fortes, pontos fracos não mencionados anteriormente. Algum item que não tenha sido avaliado e que gostaria de avaliar.** | | | | |