

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE) PROCESSO SELETIVO EXTERNO PARA O PROVIMENTO DE VAGAS E A FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA EM PERFIS DE ANALISTA TÉCNICO

PERFIL 11: ANALISTA TÉCNICO II – DESENVOLVIMENTO SOFTWARE

Prova Discursiva – Estudo de caso

Aplicação: 08/09/2024

PADRÃO DE RESPOSTA

O PMBOK estrutura o gerenciamento de projetos em cinco grupos de processos: iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, e encerramento. Além disso, abrange dez áreas de conhecimento, incluindo: integração, escopo, tempo, custo, qualidade, recursos humanos, comunicações, riscos, aquisições e *stakeholders*. No caso em questão, a empresa XYZ decidiu implementar um novo sistema de gestão de clientes (CRM).

Durante a fase de iniciação, deve ser elaborado um termo de abertura do projeto, definindo os objetivos, o escopo e os principais *stakeholders*.

A fase de planejamento envolve a criação de um plano detalhado, incluindo cronograma, orçamento e matriz de responsabilidades.

A execução do projeto deve seguir as diretrizes do PMBOK, com a equipe utilizando ferramentas, tais como diagrama de Gantt, *software* de gestão de projetos, relatório de *status*, Kanban, diagrama de rede (PERT/CPM), matriz de responsabilidades, análise de valor agregado (Earned Value Management – EVM) e de comunicação (Teams). A comunicação eficaz é garantida através de reuniões semanais e relatórios de *status*. A gestão de riscos constitui um aspecto crucial, com a identificação e mitigação de potenciais problemas antes que impactem o projeto.

Durante a fase de monitoramento e controle, devem ser realizadas auditorias de qualidade para assegurar que o produto final atenda aos requisitos especificados, uso de indicadores de desempenho, como o valor agregado (Earned Value) e outras ferramentas, tais como: *software* de gestão de projetos, relatório de *status*, Kanban, diagramas de controle, matriz de rastreabilidade de requisitos. Finalmente, na fase de encerramento, deve ser conduzida uma revisão pós-projeto para avaliar os resultados, documentar as lições aprendidas, formalizar entregas, transferência de produtos e serviços, encerramento administrativo e elaborar o relatório de avaliação pós-implementação.

Com isso, a implementação do CRM será concluída dentro do prazo e do orçamento, resultando em uma melhoria significativa na eficiência operacional da empresa.

QUESITOS AVALIADOS

Quesito 2 – Desenvolvimento do tema

Quesito 2.1 – Aprofundamento e domínio do tema

Conceito 0 – Não apresenta aprofundamento e domínio do tema.

Conceito 1 – Apresenta aprofundamento e domínio medianos do tema.

Conceito 2 – Apresenta aprofundamento e domínio satisfatórios do tema.

Quesito 2.2 – Argumentação e criticidade

Conceito 0 – Não argumenta nem demonstra criticidade no desenvolvimento do tema.

Conceito 1 – Apresenta argumentação e criticidade medianas.

Conceito 2 – Apresenta argumentação e criticidade satisfatória.

Quesito 2.3 – Uso de exemplos e(ou) dados e(ou) citações

Conceito 0 – Não apresenta nenhum exemplo, dado ou citação.

Conceito 1 – Apresenta exemplo, dado ou citação, mas de forma precária.

Conceito 2 – Apresenta exemplo, dado ou citação de forma satisfatória.

Quesito 2.4 – Riqueza e consistência das ideias

Conceito 0 – Não apresenta riqueza nem consistência das ideias.

Conceito 1 – Apresenta riqueza e consistência medianas.
Conceito 2 – Apresenta riqueza e consistência satisfatórias.

Quesito 3 – Conhecimento técnico do tema

Quesito 3.1 – As fases/grupos de processos estruturados no gerenciamento de projetos do PMBOK: (i) iniciação; (ii) planejamento; (iii) execução; (iv) monitoramento/controle; e (v) encerramento.

Conceito 0 – Não mencionou nenhuma das cinco fases/grupos acima enumeradas ou mencionou fase/grupos totalmente equivocadas.

Conceito 1 – Mencionou corretamente apenas uma das cinco fases/grupos acima enumeradas.

Conceito 2 – Mencionou corretamente apenas duas das cinco fases/grupos enumeradas.

Conceito 3 – Mencionou corretamente apenas três das cinco fases/grupos enumeradas.

Conceito 4 – Mencionou corretamente apenas quatro das cinco fases/grupos enumeradas.

Conceito 5 – Mencionou corretamente todas as cinco fases/grupos enumeradas.

Quesito 3.2 – As áreas de conhecimento estabelecidas no PMBOK: (i) integração; (ii) escopo; (iii) tempo; (iv) custo; (v) qualidade; (vi) recursos humanos; (vii) comunicações; (viii) riscos; (ix) aquisições e (x) *stakeholders*.

Conceito 0 – Não mencionou nenhuma das áreas de conhecimento acima enumeradas ou mencionou áreas totalmente equivocadas.

Conceito 1 – Mencionou corretamente apenas uma ou duas das dez áreas de conhecimento enumeradas.

Conceito 2 – Mencionou corretamente apenas três ou quatro das dez áreas de conhecimento enumeradas.

Conceito 3 – Mencionou corretamente apenas cinco ou seis das dez áreas de conhecimento enumeradas.

Conceito 4 – Mencionou corretamente apenas sete ou oito das dez áreas de conhecimento enumeradas.

Conceito 5 – Mencionou corretamente nove ou as dez áreas de conhecimento enumeradas.

Quesito 3.3 – As ferramentas e/ou técnicas/ações que fazem parte de cada uma das referidas fases/grupos de processos

Quesito 3.3.1 – Fase de iniciação – documento de termo de abertura do projeto e suas partes no gerenciamento de projetos do PMBOK: (i) objetivos; (ii) escopo e (iii) *stakeholders* do projeto.

Conceito 0 – Não abordou o documento ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Apenas mencionou o termo de abertura do projeto na fase de iniciação.

Conceito 2 – Mencionou o termo de abertura do projeto na fase de iniciação e sua função de definir os objetivos do projeto.

Conceito 3 – Mencionou o termo de abertura do projeto na fase de iniciação e sua função de definir os objetivos e escopo do projeto.

Conceito 4 – Mencionou o termo de abertura do projeto na fase de iniciação e sua função de definir os objetivos, escopo e *stakeholders* do projeto.

Quesito 3.3.2 – Fase de planejamento – criação do plano detalhado com cronograma, orçamento e matriz de responsabilidade

Conceito 0 – Não abordou o plano detalhado ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Apenas mencionou o plano detalhado.

Conceito 2 – Mencionou o plano detalhado, incluindo o cronograma.

Conceito 3 – Mencionou o plano detalhado, incluindo o cronograma e orçamento.

Conceito 4 – Mencionou o plano detalhado, incluindo o cronograma, orçamento e matriz de responsabilidade.

Quesito 3.3.3 – Fase de execução – ferramentas e/ou técnicas utilizadas no gerenciamento de projetos do PMBOK:

(i) gráfico de Gantt; (ii) *software* de gestão de projetos (Project, Trello, Asana, Jira, Primavera Team Play etc.); (iii) relatório de *status*; (iv) Kanban; (v) diagrama de rede (PERT/CPM); (vi) matriz de responsabilidades; (vii) análise de valor agregado (*earned value management* – EVM); e (viii) *checklist* de qualidade e ferramentas de comunicação (Teams, Zoom, Slack).

Conceito 0 – Não mencionou nenhuma das ferramentas e/ou técnicas acima enumeradas ou mencionou ferramentas e/ou técnicas totalmente equivocadas.

Conceito 1 – Mencionou corretamente apenas uma ou duas das ferramentas e/ou técnicas acima enumeradas.

Conceito 2 – Mencionou corretamente apenas três ou quatro das ferramentas e/ou técnicas enumeradas.

Conceito 3 – Mencionou corretamente apenas cinco ou seis das ferramentas e/ou técnicas enumeradas.

Conceito 4 – Mencionou corretamente sete ou as oito ferramentas e/ou técnicas enumeradas.

Quesito 3.3.4 – Fase de monitoramento/controle – ferramentas e/ou técnicas/ações utilizadas no gerenciamento de projetos do PMBOK: (i) auditorias de qualidade; (ii) *software* de gestão de projetos (Project, Trello, Asana, Jira, Primavera Team Play etc.); (iii) relatório de *status*; (iv) Kanban; (v) diagramas de controle; (vi) matriz de rastreabilidade de requisitos; e (vii) análise de valor agregado (*earned value management* – EVM).

Conceito 0 – Não mencionou nenhuma das ferramentas e/ou técnicas acima enumeradas ou mencionou ferramentas e/ou técnicas totalmente equivocadas.

Conceito 1 – Mencionou corretamente apenas uma ou duas das ferramentas e/ou técnicas/ações acima enumeradas.

Conceito 2 – Mencionou corretamente apenas três ou quatro das ferramentas e/ou técnicas/ações acima enumeradas.

Conceito 3 – Mencionou corretamente apenas cinco ou seis das ferramentas e/ou técnicas/ações enumeradas.

Conceito 4 – Mencionou corretamente as sete ferramentas e/ou técnicas/ações.

Quesito 3.3.5 – Fase de encerramento – ferramentas ou ações utilizadas no gerenciamento de projetos do PMBOK:

(i) revisão pós-projeto para avaliação de resultados; (ii) documentação de lições aprendidas; (iii) verificação e formalização das

entregas; (iv) transferência de produtos ou serviços; (v) encerramento administrativo; (vi) reconhecimento e celebração; (vii) relatório de avaliação pós-implementação; e (viii) investigação de cancelamento quando aplicável.

Conceito 0 – Não mencionou nenhuma das ferramentas e/ou técnicas acima enumeradas ou mencionou ferramentas e/ou técnicas totalmente equivocadas.

Conceito 1 – Mencionou corretamente apenas uma ou duas das ferramentas e/ou técnicas/ações acima enumeradas.

Conceito 2 – Mencionou corretamente apenas três ou quatro das ferramentas e/ou técnicas/ações enumeradas.

Conceito 3 – Mencionou corretamente apenas cinco ou seis das ferramentas e/ou técnicas/ações enumeradas.

Conceito 4 – Mencionou corretamente sete ou as oito ferramentas e/ou técnicas/ações enumeradas.