

- Nesta parte da **Prova de Conhecimentos**, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o **CADERNO DE TEXTO DEFINITIVO DA QUESTÃO DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- No **Caderno de Texto Definitivo**, a presença de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua questão discursiva.
- Na questão discursiva, ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **20,00 pontos**, dos quais até **5,00 pontos** serão atribuídos ao quesito apresentação e estrutura textuais (introdução, desenvolvimento e conclusão, adequação à proposta e sequência de ideias), até **5,00 pontos**, ao desenvolvimento do tema (aprofundamento e domínio do tema, argumentação e criticidade, uso de exemplos, dados, citações e riqueza e consistência das ideias), e até **10,00 pontos**, ao conhecimento técnico do tema.

-- PARTE II – QUESTÃO DISCURSIVA (ESTUDO DE CASO) --

A empresa XYZ, especializada em desenvolvimento de *software*, decidiu implementar um novo sistema de gestão de clientes (CRM) para otimizar suas operações e melhorar o relacionamento com os clientes. Para garantir o sucesso desse projeto, a empresa optou por seguir as diretrizes de gerenciamento de projetos estabelecidas no Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

Considerando a situação hipotética apresentada, elabore um estudo de caso que embase a implantação pretendida segundo as diretrizes do PMBOK. Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- 1 as fases/grupos de processos estabelecidos no PMBOK; [valor: 1,00 ponto]
- 2 as áreas de conhecimento estabelecidas no PMBOK; [valor: 1,00 ponto]
- 3 as ferramentas e/ou técnicas/ações que fazem parte de cada uma das referidas fases/grupos de processos. [valor: 8,00 pontos]

ESTUDO DE CASO – RASCUNHO 1/2

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

ESTUDO DE CASO – RASCUNHO 2/2

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	