

A: Se encontra no nível 2 – GERENCIADO

Na abordagem estagiada, todas as práticas de um nível precisam estar definidas para que haja a evolução ao próximo nível. A gestão administrativa e o fluxo de trabalho já estão definidos, conforme dito no texto, utilizando ferramentas de planejamento, acompanhamento, modelagem de dados e descrição dos processos. Algumas ferramentas para o desenvolvimento ainda não foram definidas, como a linguagem, plataforma de testes, bem como a arquitetura da solução, e por conta disso o desenvolvimento se encontra de forma reativa, impedindo que a maturidade avance para o nível 3.

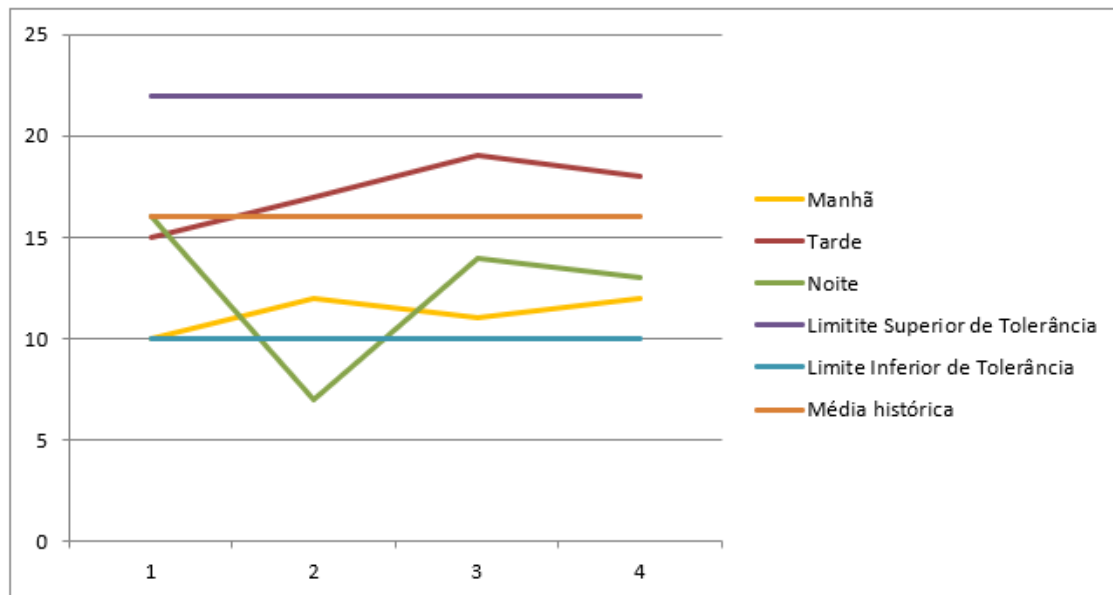
B: Para a melhora competitiva em relação ao concorrente, devem ser focados os seguintes itens:

**Confiabilidade**, na questão de estabilidade do processamento e resultados, buscando uma forma de garantir um acompanhamento dos resultados e demandas de vendas.

**Portabilidade**, na questão da facilidade de adaptação a novas plataformas. A PAPA LEGUAS já possui sua própria interface, porém seria interessante viabilizar aos clientes também a forma de consumirem seus serviços, caso optem por integrar essas funcionalidades a softwares já existentes.

**Manutenibilidade**, na questão da facilidade de mudança. Este, em conjunto com a questão da confiabilidade, a abordagem de uma venda de serviços tende a tornar mais fácil a manutenção, pois se torna mais simples do que sistemas monolíticos.

C:



D: Segundo o gráfico de desempenho, o turno da noite no segundo dia merece atenção pois está abaixo do limite inferior, indicando baixa produtividade. Eu realizaria essa análise de duas formas. Primeiro, faria a análise contemplando mais dias de trabalho e veria se esse comportamento é recorrente em turnos da noite, quando observado em maior escala. Dessa forma, poderia analisar se é em um dia específico da semana, e então faria uma análise a partir desse ponto. A segunda forma, seria analisar se houve algo de diferente neste dia, no

ambiente de trabalho ou fora dele. Algo notável é que dentro desses 4 dias, este dia foi um dos dias mais produtivos na parte da manhã. As primeiras hipóteses seriam: ocorreu algum evento diferente a partir de certo horário no expediente que possa ter tirado o foco dos funcionários. Também poderia ter sido algo fora do escritório, como alguma notícia importante e urgente que possa ter tirado o foco.