1)

A primeira atividade a ser executada é a analise de impactos causados por essa solicitação de mudança, identificando como afetará o plano de gerenciamento e linhas de base do projeto. Com base nos resultados dessa análise, a mudança deve ser submetida ao comitê responsável pela sua aprovação (Processo de Integração 4.5 - Realizar o Controle Integrado de Mudança). O processo de aprovação é especificado no plano de gerenciamento do projeto. Se a mudança for aprovada, o plano de gerenciamento e linhas de base do projeto serão atualizados e a mudança será implementada conforme novo planejamento.

2)

Após identificados esses indicadores através dos processos de monitoramento e controle, é necessário identificar as causas dos problemas e solucioná-las antes de replanejar as atividades, caso contrário é provável que os mesmos problemas continuem ocorrendo, tornando ineficaz o replanejamento.

A identificação das causas pode ser baseada inicialmente na revisão da EAP (Dicionário da EAP), certificando-se que os pacotes de trabalho estejam corretamente descritos, indicando os recursos e competências necessárias para sua execução.

Também é necessário identificar falha na estimativa de duração e sequenciamento das atividades e custo de todos os recursos envolvidos.

Após identificados e corrigidos os problemas, é necessário fazer uma revisão do cronograma de modo a manter a data de entrega inalterada.

Podem ser aplicadas técnicas de compressão de cronograma, tais como compressão e paralelismo. Também pode-se considerar a necessidade de alocação de recursos externos para a execução de alguns pacotes de trabalho.

Com relação a revisão dos custos do projeto, pode-se considerar a realocação dos recursos necessários para cada tipo de atividade, por exemplo, algumas atividades podem ser transferidas para recursos menos experientes, porém com custo inferior, ao passo que outras atividades podem apresentar uma melhor relação custo benefício se executadas com recursos mais experientes embora mais caros. Em alguns casos a terceirização de algumas atividades também pode apresentar redução de custo e prazo.

É importante melhorar os processos de monitoramento e controle, de modo que os possíveis desvios sejam identificados e solucionados mais rapidamente, reduzindo o impacto dos mesmos no projeto.

3)

Durante o planejamento do projeto, foi considerada uma reserva de contingência, estimando a possível necessidade de incorrer com custos adicionais para cada recurso, conforme metodologia utilizada para estimativa de duração das atividades e análise de risco de cada pacote de trabalho. A contratação de um recurso mais caro vai consumir apenas uma parte da reserva de contingência, além disso está sendo considerado que nem todas as estimativas de contingência serão utilizadas

4)

Será necessário atualizar o registro das partes interessadas e replanejar as comunicações levando em consideração as expectativas, os níveis de interesse, poder e influência do novo Sponsor do projeto. Mesmo com a mudança do Sponsor, o projeto deverá prosseguir conforme planejado.

5)

Considerando que o projeto está entregue e foi aceito pelo cliente, todos os critérios de escopo e qualidade devem ter sido atendidos. Nessas condições teoricamente o gerente de projeto não possui nenhuma responsabilidade formal com relação aos problemas mencionados. Entretanto, considerando o foco na satisfação do cliente e a importância da credibilidade da empresa entendemos que o gerente de projeto pode elaborar um plano para solucionar os problemas, alterando a percepção do cliente com relação ao produto entregue.

Esse plano será submetido à aprovação do Sponsor, para que um novo projeto seja iniciado, levando em consideração que o projeto original já está concluído, não possuindo mais orçamento e recursos disponíveis para solucionar os problemas.

Com relação ao tempo de resposta insatisfatório, deve ser identificado se o problema é causado por atrasos na rede de telecom ou pelas plataformas de aplicações internas. Caso problema seja das plataformas de sistemas internos, deve ser avaliado se a solução do problema se dará com o upgrades de hardware ou ajustes nos softwares (*tunning*). Porém, caso o problema seja decorrente do desempenho da rede de telecom, será necessário contatar a operadora prestadora de serviço, verificando as condições contratuais acordadas. Nessa revisão contratual, pode-se abordar também o problema de falta de cobertura em determinadas regiões. Eventualmente poderá ser necessário a troca da operadora prestadora de serviço, regionalmente ou em todo o território.

A necessidade de utilização de diferentes operadoras em cada região foi identificada na análise de risco, porém foi classificado como um risco que não seria necessário mitigação de acordo com as métricas adotadas no projeto.

Com relação aos treinamentos, deve-se identificar se dificuldade é decorrente de falta de treinamento, treinamento ineficiente ou mesmo dificuldade individual.

A participação no treinamento foi um item considerado na análise de risco, mitigado através da vinculação de tal participação as metas individuais para a participação nos lucros destinadas ao funcionário, porém, pode-se propor de forma complementar, que sejam realizadas operações assistidas pelos funcionários com maior facilidade na utilização do sistema em conjunto com aqueles cujo aprendizado não foi satisfatório.

6)

Questão a

Resposta: C) Comunicação efetiva nos pontos-chave do projeto.

Questão b

Resposta: D) Estimativas, Ger. Riscos e planejamento de projeto.

Questão c

Respostas: D)Cronograma

Questão d

Resposta C) Explicar o impacto no projeto se o recurso não for disponizado.