

Trabalho Prático do Módulo 4

Entrega 24 mar em 21:00**Pontos** 25**Perguntas** 15**Disponível** até 24 mar em 21:00**Limite de tempo** Nenhum

Instruções

O Trabalho Prático do Módulo 4 está disponível!

1. Instruções para realizar o trabalho prático

Consulte a data de entrega no teste e em seu calendário.

Reserve um tempo para realizar a atividade, leia as orientações e enunciados com atenção. Em caso de dúvidas utilize o "Fórum de dúvidas do Trabalho Prático do Módulo 4".

Para iniciá-lo clique em "Fazer teste". Você tem somente **uma** tentativa e não há limite de tempo definido para realizá-lo. Caso precise interromper a atividade, apenas deixe a página e, ao retornar, clique em "Retomar teste".

Clique em "Enviar teste" **somente** quando você concluí-lo. Antes de enviar confira todas as questões.

Caso o teste seja iniciado e não enviado até o final do prazo de entrega, a plataforma enviará a tentativa não finalizada automaticamente, independente do progresso no teste. Fique atento ao seu teste e ao prazo final, pois novas tentativas só serão concedidas em casos de questões médicas.

O gabarito será disponibilizado partir de sexta-feira, **25/03/2022**, às 23h59.

Bons estudos!

2. O arquivo abaixo contém o enunciado do trabalho prático

[Enunciado do Trabalho Prático - Módulo 4 - Bootcamp Product Owner.pdf](#)

Histórico de tentativas

	Tentativa	Tempo	Pontuação
MAIS RECENTE	Tentativa 1	10 minutos	25 de 25

⚠ As respostas corretas estarão disponíveis em 25 mar em 23:59.

Pontuação deste teste: **25** de 25

Enviado 23 mar em 9:22

Esta tentativa levou 10 minutos.

Pergunta 1**1,67 / 1,67 pts**

Na pesquisa de NPS, podemos afirmar sobre clientes promotores:



Identificamos os clientes promotores que podem se tornar fortes aliados no desenvolvimento de novas soluções.



Clientes promotores estão felizes e não precisam de atenção.



Clientes promotores não devem ser betas porque podem enviesar os resultados.



Clientes promotores devem pagar mais, pois dificilmente cancelarão.

Pergunta 2**1,67 / 1,67 pts**

Como lidar com clientes detratores?



Aja rapidamente conversando e entendendo o problema que deixou o cliente insatisfeito.



Não devemos dar muita atenção, pois os clientes reclamam de tudo.



Não devemos tê-los como beta, pois podem enviesar os resultados.



Devemos dar descontos para que não cancelem.

Pergunta 3**1,67 / 1,67 pts**

O CSAT e o NPS são a mesma coisa?



Não, o NPS indica o quanto o cliente promove ou não o produto avaliando como um todo inclusive o atendimento, já o csat avalia uma release especificamente.



Não, um avalia a satisfação do cliente e outro avalia a taxa de cancelamento.



Sim, são basicamente sobre satisfação do usuário.



Sim, medem o mesmo score.

Pergunta 4**1,67 / 1,67 pts**

Existe churn parcial?



Sim, o cliente pode cancelar parte do serviço, como por exemplo diminui o número de licenças ou usuários.



Não, ou o cliente cancela ou não cancela, não há meio termo.

Pergunta 5**1,67 / 1,67 pts**

Quais são os valores saudáveis de churn?



De 0,5% a, no máximo, 7%.

- ☐ Não existe um número saudável, é relativo a cada momento.
- ☐ Deve ser sempre 0.
- ☐ Pode ter no máximo 30%.

Pergunta 6**1,67 / 1,67 pts**

Quais métricas podemos utilizar para medir a velocidade do time?

- ☒ Lead time e cycle time.
- ☐ Time to market.
- ☐ Release Frequency.
- ☐ Throughput.

Pergunta 7**1,67 / 1,67 pts**

Já em termos de capacidade, qual métrica podemos usar?

- ☒ Throughput.
- ☐ Release Frequency.
- ☐ Lead time.
- ☐ Cycle time.

Pergunta 8**1,67 / 1,67 pts**

Por que devemos medir a quantidade de débitos técnicos?



É importante sabermos a quantidade de débitos técnicos para reservar um tempinho na sprint para corrigi-los.



Não é uma métrica relevante.



Somente desenvolvedores devem se preocupar com isso.



Para cobrar dos desenvolvedores.

Pergunta 9

1,67 / 1,67 pts

A métrica de Innovation Rate mede o que?



A porcentagem do custo ou esforço em que é gasto em uma nova funcionalidade.



Time to market de uma inovação.



Custo total da equipe.



Quantidade de histórias de inovação.

Pergunta 10

1,67 / 1,67 pts

Quais os tipos de captação de feedback de clientes podemos ter?



Feedbacks indiretos, diretos e no próprio produto.



Somente via e-mail.

- ☐ Em reuniões específicas.
- ☐ Avaliando os chamados do suporte.

Pergunta 11**1,67 / 1,67 pts**

Por que devemos medir as funcionalidades mais ou menos acessadas e por quais caminhos o cliente as acessa?

- ☒ Para gerar mais conhecimento do cliente sobre funcionalidades pouco usadas ou até mesmo melhorias em usabilidade.
- ☐ Para descobrir o que cliente faz.
- ☐ Não é uma ação importante.
- ☐ Para cobrar mais pelo que ele usa mais.

Pergunta 12**1,67 / 1,67 pts**

O que podemos definir como escuta ativa?

- ☒ É basicamente ouvir de fato o que o outro está compartilhando, tendo um verdadeiro interesse no assunto.
- ☐ Ouvir calado para não interromper.
- ☐ Falar mais do que ouvir.
- ☐ Fazer muitas perguntas.

Pergunta 13**1,67 / 1,67 pts**

Como podemos desenvolver a escuta ativa?



Não se distraia, faça perguntas, mantenha a mente calma, tenha empatia.



Basta ouvir, não é necessário ficar olhando para a pessoa.



É um dom, não dá para desenvolver.



Basta ser simpático e sempre sorrir.

Pergunta 14**1,67 / 1,67 pts**

Em qual momento a comunicação não violenta pode mais beneficiar



Quando há conflitos, mas é uma prática que deve ser sempre utilizada.



Só em conflitos.



Não é necessária.



Quando todos estiverem estressados.

Pergunta 15**1,62 / 1,62 pts**

Por que devemos dar atenção aos sentimentos dos interlocutores?



Estando abertos e empáticos a comunicação será mais fluida e verdadeira.



Não é necessário, basta ser claro e objetivo.



Não devemos, visto que a conversa pode ir para o lado emocional, saindo do profissional.



Para ficarmos amigos dos interlocutores.

Pontuação do teste: **25** de 25