

 110

## Cliente Insatisfeito (Simulado)

Você assumiu um projeto de um cliente para sua empresa. A partir dos dados disponíveis, incluindo o contrato, declaração de trabalho e termo de abertura do projeto, você desenvolveu um plano de gerenciamento do projeto. Você já apresentou o plano em uma reunião com as partes interessadas, incluindo o seu patrocinador do projeto e alguns representantes da organização do cliente. Durante a reunião você percebeu um alto nível de insatisfação pelos executivos do cliente, que sinalizaram que o projeto pode não produzir os resultados que a empresa deles esperava. No seu entendimento, todas as ações necessárias foram tomadas para atingir os objetivos do projeto. Qual deve ser sua ação, agora?

*Selezione uma alternativa*

**A** Definir reuniões com o cliente para delinejar os requisitos e objetivos do projeto. Então, utilizar uma declaração de escopo narrativa dessa informação para documentar a aceitação do escopo do projeto.

**B** Não exagerar. Prosseguir de acordo com o plano, o projeto irá produzir um produto convincente para o cliente. Assim que os executivos o virem, eles provavelmente irão mudar de opinião e aceitá-lo.

**C** Requisitar uma reunião formal com os executivos de alto nível para resolver os desentendimentos, então, fazer um pedido de mudança, replanejar seu projeto e continuar com o trabalho.

**D** Requisitar uma declaração por escrito do cliente descrevendo os requisitos que eles acreditam que não estão sendo propriamente atendidos pelo seu plano. Utilizar esta declaração para atualizar o plano do projeto.