

01

Projeto de Conclusão

Vamos testar os conhecimentos adquiridos neste curso?

O caso abaixo será utilizado nas próximas 10 perguntas relativas ao projeto de conclusão do curso. Leia atentamente e consulte-o sempre que necessário.

Você foi contratado como consultor para poder implementar Kanban em uma empresa de telemarketing de atendimento ao cliente chamada GOFIRST.

A GOFIRST é nova no mercado e já está em terceiro lugar em participação de mercado. Ela acaba de receber investimento de uma multinacional londrina que promete contratar mais 1000 profissionais até o final do ano e fazer a GOFIRST a maior empresa de telemarketing receptivo da América Latina em até 3 anos.

Atualmente todos os chamados são recebidos por telefone, registrados em um sistema e atendidos por ordem de chegada. Eles não são priorizados e apenas o gerente sabe quem está atendendo qual chamado.

A empresa está disposta a investir na implantação de melhorias do sistema pois está convencida dos benefícios do Kanban. Os funcionários estão céticos pois consideram que apenas mais trabalho será adicionado ao seu dia a dia. Você tem apoio dos supervisores e do diretor e eles já fizeram um treinamento básico de Kanban.