

## Roteiro Genérico para Entrevistas com Usuários

### **Parte 1: Estabelecendo o perfil do usuário e do cliente**

- Nome / Organização / Cargo

(As informações acima podem ser obtidas previamente)

- Quais são as suas principais responsabilidades?
- Que saídas você produz? Para quem?
- Como é medido o sucesso das suas atividades?
- Quais problemas interferem no seu sucesso?
- Qual, se existir, tendência faz com que seu trabalho fique mais fácil ou mais difícil?

### **Parte 2: Avaliando o Problema**

- Para quais problemas você não tem boas soluções?
- Quais são eles? (Dica: continue perguntando "Há algo mais?")
- Para cada problema, faça as seguintes perguntas:
  - o Por que este problema existe?
  - o Como você o resolve atualmente?
  - o Como você gostaria que ele fosse resolvido?

### **Parte 3: Avaliando o Negócio**

- Como é o funcionamento da sua organização?
- Quais são os principais processos no funcionamento da sua organização? Quem são as pessoas envolvidas neste processo?
- Para cada processo principal, solicitar maiores detalhes do seu funcionamento.
- Quais são os principais atividades para atendimento aos clientes da sua organização?
- Qual seria o escopo do que deveria ser automatizado pelo sistema e o que não deveria ser.
- Quais integrações com outras instituições existem para o funcionamento da organização?

### **Parte 4: Entendendo o Ambiente do Usuário Final**

- Quem são os usuários finais?
- Qual o conhecimento em computadores deles?
- Os usuários finais estão habituados com este tipo de aplicação?
- Existem outras aplicações em uso que são relevantes para esta aplicação? Se sim vamos falar um pouco delas.

- Quais são suas expectativas sobre a usabilidade do produto?
- Quais são suas expectativas para o treinamento?
- Que tipo de ajuda (por exemplo cópia impressa e documentação online) eles precisarão?

### **Parte 5: Recapitulação do Entendimento**

- Você me disse que:
  - o (liste os problemas descritos pelo usuário em suas próprias palavras)
  - o Isto representa adequadamente os problemas que você anda tendo com a solução atual?
  - o Quais, se existem, outros problemas que você anda tendo?

### **Parte 6: As contribuições do analista aos problemas do cliente**

- (Valide ou invalide suas pressuposições)
  - o (Se ainda não estiverem endereçados) Quais, se existirem, problemas são associados com: (liste quaisquer necessidades ou problemas adicionais que você acha que podem se aplicar ao usuário ou cliente).
- Para cada problema sugerido, faça as seguintes perguntas:
  - o Isto é um problema real?
  - o Quais são as razões para este problema?
  - o Como você soluciona este problema atualmente?
  - o Como você gostaria de solucioná-lo?
  - o Como você classificaria a solução destes problemas em comparação com os outros que você mencionou?

### **Parte 7: Avaliando sua solução (se aplicável)**

- (Liste as capacidades chave da sua solução proposta)
- E se você pudesse:
  - o <liste uma capacidade>
  - o <liste uma capacidade>
  - o <liste uma capacidade>
- Como você classificaria a importância dessas?

### **Parte 8: Avaliando a oportunidade**

- Quem em sua organização precisa desta aplicação?
- Quantos destes tipos de usuários utilizarão a aplicação?
- Como você avaliaria uma solução de sucesso?

### **Parte 9: Avaliando as necessidades de confiabilidade, performance e suporte**

- Quais são suas expectativas de confiabilidade?
- Quais são suas expectativas de performance?
- Você irá dar suporte ao produto, ou terceiros farão isto?
- Quais são os requisitos de segurança?
- Quais são os requisitos de instalação e configuração?
- Existem requisitos de licenças especiais?
- Como o software será distribuído?
- Existem requisitos de rotulagem e embalagem?

### **Parte 10: Outros requisitos**

- Existe algum requisito legal, regulamentador ou ambiental ou outros padrões que devem ser suportados?
- Você imagina algum outro requisito que possa ser necessário?

### **Parte 11: Breves notícias**

- Existem outras questões que eu deveria estar te perguntando?
  - Se eu precisar fazer perguntas de acompanhamento posso te ligar?
- Você estaria disposto a participar de uma revisão de requisitos?

### **Parte 12: O sumário do Analista**

- Depois da entrevista, e enquanto os dados ainda estão frescos na sua mente, resuma o conteúdo da entrevista e liste os problemas ou necessidades de maior prioridade identificados por este usuário ou cliente.
- Elabore uma ata de reunião e envie para todos os participantes.

## Roteiro Genérico para Questionários sobre Requisitos

### **Questionário de requisitos COMO**

Como você vai usar esse recurso?

Esse recurso é um processo e, em caso afirmativo, quais são as etapas?  
Ou, que perguntas posso fazer para verificar os passos?

Como podemos atender a essa necessidade comercial?

Como podemos pensar sobre esse recurso de maneira um pouco diferente?

Como saberemos que isso está completo?

### **Questionário de requisitos ONDE**

Onde o processo começa?

Onde o usuário acessaria esse recurso?

Onde o usuário estaria fisicamente localizado ao usar esse recurso?

Onde os resultados seriam visíveis?

### **Questionário de requisitos QUANDO**

Quando esse recurso será usado?

Quando você precisa saber sobre...?

Quando o recurso falhará?

Quando estaremos prontos para começar?

### **Questionário de requisitos QUEM**

Quem vai usar esse recurso?

Quem entregará as entradas para o recurso?

Quem receberá as saídas do recurso?

Quem vai aprender sobre os resultados de alguém usando esse recurso?

Quem posso pedir para aprender mais sobre isso?

### **Questionário de requisitos O QUE**

O que eu sei sobre esse recurso? Ou, que suposições estou fazendo sobre esse recurso que preciso confirmar?

O que esse recurso precisa fazer?

Qual é o resultado final de fazer isso?

Quais são as partes deste recurso?

O que precisa acontecer a seguir?

O que deve acontecer antes?

E se....? Pense em todos os cenários alternativos e faça perguntas sobre o que deve acontecer se esses cenários forem verdadeiros.

O que precisa ser rastreado?

## **Questionário de requisitos POR QUÊ**

Estas perguntas são ótimas, pois ajudam a confirmar que os requisitos que você acabou de eliciar mapeiam de volta para uma necessidade que você identificou quando definiu o escopo do projeto.

Existe alguma outra maneira de conseguir isso?

Esse recurso atende às necessidades de negócios e resolve o problema que estamos tentando resolver?

Se fizéssemos XYZ, o que aconteceria?

Qual o benefício do XYZ?

Como o XYZ muda as coisas?

Qual é o seu objetivo? (ou o objetivo)

Como o XYZ afetaria você? (boa técnica para mudar a conversa para um não participante)

O que mais precisamos pensar se fizermos XYZ?

Vamos falar sobre o problema que podemos estar tentando resolver aqui. (sim, muitas vezes é necessário reiterar, apenas reescreva se puder!)

Como o seu trabalho do dia-a-dia mudaria se fizéssemos isso?