|  |
| --- |
| **Não edite esta página. Mantenha ela exatamente como está.** |

# Rubrica DT1

|  |  |
| --- | --- |
| I | Formulou perguntas que **não cobrem** todas as informações pedidas. |
| D | Formulou perguntas que **cobrem** todas as informações pedidas, mas **não vão além** do formato de questionário, ou seja, não são significativamente mais que adições de pontos de interrogação. |
| C | Formulou perguntas que **cobrem** todas as informações pedidas e **vão além** do formato de questionário. Porém, **não agrupou** essas perguntas de maneira natural, no formato de uma conversa informal. |
| B | Formulou perguntas que **cobrem** todas as informações pedidas e **vão além** do formato de questionário. Além disso, **agrupou** essas perguntas de maneira natural. |
| A | **Além de satisfazer B, considerou múltiplas possibilidades de direção, ou seja, formulou perguntas adicionais para explorar respostas específicas.** |

# Requisitos Obrigatórios

* **NÃO** pedir explicitamente para sugerir um aplicativo;
* **NÃO** pedir explicitamente para identificar um problema;
* **NÃO** pedir explicitamente para validar uma ideia já definida.

A falha em cumprir qualquer um dos requisitos acima resultará em conceito I imediato.

|  |
| --- |
| **Edite esta página, faça *File → Download → PDF Document e entregue***  ***pelo formulário em* bit.ly/codes-2019-2-e13 até o final do dia.** |

# Perguntas

* Qual o seu nome, por favor?
* E quantos anos você têm?
* (Tantos anos)… mas você nasceu em São Paulo ou veio de outro lugar?

[Se veio de outro Estado\cidade]: Perguntar os motivos pelos quais mudou para São Paulo, com quem se mudou e etc.

[Nasceu em São Paulo]: Descobrir com quem mora, e perguntar sobre esposa e filhos caso seja necessário.

* E você trabalha aqui faz tempo?
  + [Se responder sim]: o que te agrada no trabalho?
  + [Se responder que não]: Pretende trabalhar aqui por bastante tempo?
* E o seu dia de trabalho costuma ser muito cheio? O serviço te demanda muito tempo?

[Se responder sim]: Mas passa rápido ou é uma eternidade?

* + Instigar perguntas para que fale sobre os pontos negativos do emprego e buscar uma história
  + Uma possível continuação: “Mas todo emprego têm seus pontos negativos, mas com certeza também existem pontos positivos, você poderia citar alguns? (buscar uma história)

[Se responder não]: Que sorte! Você passa quantas horas aqui?

* + Instigar perguntas que para que fale sobre os pontos positivos do emprego, buscando uma narrativa
  + Uma possível continuação: “Mas o seu emprego com certeza, assim como qualquer outro, têm pontos negativos certo? Você poderia citar alguns deles (buscar uma história)
* Tem algum ponto que você gostaria que fosse diferente no seu trabalho?

[Se responder sim]: Ouvir a resposta e, caso ela não tenha nada a ver com tecnologia, perguntar sobre o sistema e outras tecnologias utilizadas lá para ver se tem algo que poderia ser melhorado.

[Se responder não]: Insistir e falar alguns exemplos para ver se ele lembra de algo que gostaria alterar, comentar sobre as tecnologias envoltas no emprego, se o sistema é bom e perguntas auxiliares.

* Mas mudando um pouquinho o assunto, quando você não está trabalhando aqui, o que você costuma fazer? Tem algum segundo emprego ou um hobbie?
* Além de fazer (coisas que ele faz quando não trabalha) o que você costuma fazer para se divertir?

[se ele falar pouco] dar sugestões de prováveis coisas que ele possa gostar de fazer (sair com os amigos, com a mulher, ir no parque, etc.)

* relacionar a diversão com o emprego – O seu emprego possibilita que você se divirta enquanto trabalha?
* Como que é o relacionamento com os clientes aqui na loja?
* Vocês entregam os animais em casa?

[se falar sim] E vocês já tiveram algum problema com isso?

- Atraso?

- Entregar o animal errado?

- Reclamações?

[se falar não] acredita que é uma necessidade?

[se falar sim] então por que não possuem?

* Qual é o sistema que vocês usam?
* O que dá pra fazer no sistema que vocês usam?
  + Vocês cadastram os animais e os clientes?
  + O histórico de serviço?
* Você consegue identificar algum problema no sistema?
* Vocês realizam entrega de produtos, porque tem alguns petshops que você pode ligar e eles deixam o produto separado para depois ser entregue na casa ou para o cliente retirar?
* Bom [nome], acho que é isso mesmo, muito obrigado por nos ajudar.