



**INSTITUTO
FEDERAL**

Espírito Santo

Campus
Colatina

Análise de Sistemas

TEMA: TÉCNICAS DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS: OBSERVAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

PROFESSOR: ALLAN FERNANDES BALARDINO

Observação

- Observa-se as ações que influenciam no dia-a-dia da tarefa a ser automatizada;
- São observadas em todos os níveis que tenha interação com o sistema;
- Pode capturar situações que não foram relatadas por clientes em entrevista, questionário, coleta, entre outros...
- Analista se insere no ambiente onde o sistema será utilizado, observando o trabalho, entendendo a dinâmica e fazendo registros:
 - Por vezes confrontando com o que já foi levantado anteriormente;

Observação

- Informações:
 - O que realmente é feito (procedimentos informais), e não apenas o que foi documentado e explicado;
- Objetivos:
 - Obter informações que não são capturadas por outras técnicas;
 - Confirmar ou negar informações de entrevistas e questionários;

Observação

- Etapas:
 - Decidir o que/quem observar (atividades):
 - Exemplo: “Verificar se os procedimentos para empréstimo e devolução de livro são feitos conforme levantado em...”
 - Definir o nível de detalhes da observação:
 - Conhecer pessoas envolvidas estabelecendo relação de confiança, explicando como vai ocorrer o processo;
 - Selecionar pessoas com experiência para se observar;
 - Escolher horário que o processo específico a ser observado tenha porção significativa de trabalho;
 - Preparar material (roteiro do que será observado, com espaços para respostas e anotações);
 - Decidir quando observar;
 - Registrar a observação;

Registro da observação

- Pares de adjetivos:
 - decidido/indeciso, calmo / agitado...
 - “Como é determinado processo na prática?”;
- Categorias:
 - São definidas categorias de atividades: passa instruções, questiona, processa informação, delega tarefa, entre outras;
 - Observador anota quantas vezes o observado efetua cada uma das atividades;
- Scripts:
 - Definidos atores, anota-se o que eles realizam como num script;
 - Anotar sequência de passos em determinado processo.

Investigação

- Técnica baseada em se realizar investigação dos requisitos baseados em documentos ou manuais da empresa;
- Algumas informações são difíceis de obter por entrevistas ou observação:
 - Histórico da organização;
 - Direcionamento futuro;
 - Informações financeiras;
 - Contextos da organização;
- Outras estão bem documentadas por meio de manuais de procedimentos, de sistemas, entre outros;
- Muito útil no começo do processo, para quando chegar em etapas interativas com cliente, já se ter um histórico e conhecimento básico do contexto;

Análise de documentos quantitativos

- Possuem formatos pré-determinados, propósito específico e público-alvo;
- Relatórios de desempenho:
 - Mostram metas e a distância da tendência atual em relação a esta meta;
- Relatórios usados no processo de tomada de decisão:
 - Mostram informações compiladas e podem incorporar algum conhecimento sobre a estratégia da organização;

Análise de documentos quantitativos

- Formulários (oficiais e não-oficiais):
 - Em branco:
 - Observar tipo, propósito, público-alvo. Verificar quem realmente recebe e trabalha com o formulário;
 - Preenchidos, observar se:
 - Há campos não preenchidos de forma recorrente;
 - Há formulários que nunca são usados;
 - Há formulários não oficiais utilizados regularmente;
 - Os formulários são preenchidos pelas pessoas certas;
- Possível detectar problemas como: informações irrelevantes ou duplicadas, problema no fluxo da informação (qual o motivo de se preencher um formulário?, Pontos de gargalo no processo...

Análise de documentos qualitativos

- Não possuem formato pré-determinado;
- Memorandos (inclusive eletrônicos):
 - Dê preferência àqueles enviados a todos;
 - Observe quem enviou/recebeu, se possível extraíndo valores, crenças e atitudes das pessoas;
- Sinais e quadros de aviso:
 - Procure por indícios que apontem para a cultura da organização (ex.: “segurança em primeiro lugar”);
- Manuais e políticas organizacionais:
 - Procure identificar a teoria sobre o funcionamento da organização e verifique se na prática se aplica;

Referências

Este material foi baseado no produzido pelo professor Victorio Albani Carvalho, Tendo como base as notas de aula do professor Ricardo Falbo.