



**INSTITUTO
FEDERAL**

Espírito Santo

Campus
Colatina

Análise de Sistemas

TEMA: TÉCNICAS DE LEVANTAMENTO DE REQUISITOS: ENTREVISTA

PROFESSOR: ALLAN FERNANDES BALARDINO

Entrevista

- Levantamento de informações;
- Conversa direcionada com propósito específico:
 - Que servirá de guia para conduzi-la;
- Formato pergunta – resposta;
- Geralmente duas pessoas: entrevistador e entrevistado, podendo haver variações (mais de um);

Objetivos

- Obter:
 - As opiniões do entrevistado:
 - Descoberta de problemas chave e necessidades para o software;
 - Seus sentimentos sobre o estado atual do sistema (não necessariamente informatizado):
 - Em relação a como o processo em questão é tratado na data atual;
- Metas:
 - O que se pretende obter de ganhos com a implantação do sistema?
- Procedimento informais:
 - Execuções no processo que não estão documentadas;

Etapas principais

- Planejamento:
- Condução;
- Relatório da Entrevista;

Planejamento

1. Ler o material existente sobre os entrevistado e suas organizações:
 - O entrevistado possivelmente está utilizando horário de trabalho para realizar a entrevista;
 - Otimize o tempo evitando questões básicas;
 - Atenção à **linguagem usada**, estabeleça um **vocabulário comum** e esclareça dúvidas:
 - Exemplo em um sistema de biblioteca: Livro ou Obra?
 - Atenção ao hábito de trocar de palavras repetidas por semelhantes para texto “ficar bonito”:
 - “O aluno poderá fazer o **empréstimo** de dois livros, sendo que a cada ~~retirada~~ **empréstimo** poderá ser dado um prazo diferente de devolução”;
 - **Foco é um texto claro e não ambíguo;**

Planejamento

2. Estabeleça objetivos:

- Defina as áreas sobre as quais desejará fazer perguntas:
 - Focar no processo (assunto) específico da entrevista;
 - Exemplo: “Entender como funciona o processo de empréstimo”, “Como é aplicada e cobrada multa”, “Se o usuário sofrerá alguma restrição por ter tido multa”, “Quantos livros podem pegar emprestado simultaneamente”...
- Descubra a fonte das informações, como ocorre seu processamento, quem toma decisões, entre outros;
- Atenção ao aprofundamento excessivo de informações para não perder o foco do assunto principal;
- Mais detalhes pode vir em outra entrevista, para aperfeiçoar o requisito;

Planejamento

3. Decida quem entrevistar:

- Inclua pessoas-chave de todos os níveis da organização envolvidos no sistema;
- Tenha uma pessoa de contato (central);
- Use amostragem quando necessário;

4. Prepare a entrevista:

- Marque com antecedência com o(s) envolvido(s), definindo local e intervalo;
- Defina a duração (recomenda-se não passar de uma hora);

Planejamento

5. Decida sobre os tipos de questão e estrutura da entrevista;
 - Técnicas apropriadas de questionamentos são a base de uma entrevista;
6. Decida como registrar a entrevista
 - Gravador (áudio ou áudio/vídeo), anotações...

Tipos de entrevista

- Entrevistas fechadas:
 - Entrevistado responde a conjunto de perguntas pré-definidas;
- Entrevistas abertas:
 - Não há conjunto de perguntas pré-definidas;
 - Analista explora vários assuntos com o entrevistado, de maneira mais geral, buscando desenvolver uma maior compreensão de suas necessidades;
- Geralmente a condução é uma combinação dos dois tipos:
 - Respostas a perguntas pré-definidas dão origem a outros questionamentos;
 - Requer perguntas como ponto de partida para se manter o foco no objetivo;

Tipos de questões

- Questões subjetivas:
 - Provê riqueza de detalhes (atentar-se a não focar em detalhes irrelevantes);
 - Deixam entrevistado à vontade, permite mais espontaneidade;
 - Tomar cuidado para não perder o controle da entrevista (desvio do assunto principal);
 - Exemplo: “Qual o passo a passo realizado para emprestar um livro pro usuário?”;
- Questões objetivas:
 - São mais diretas, dando margem a respostas curtas (sim/não, número, ou conjunto restrito) mas pode ser maçante;
 - Leva a dados relevantes, mas falha em obter detalhes;
 - Facilita manter o controle, mas não cria afinidade;
 - “Quanto dias pode atrasar para não ter multa?”, “Qual tipo de obra é mais emprestada, revistas ou livros?”, “O usuário em débito pode pegar livro?”
- Questões de aprofundamento:
 - Podem ser subjetivas ou objetivas, sempre feita em cima de uma anterior;
 - Permite obter mais detalhes (Por que, pedir exemplos...);

Tipos de questões

Tabela 3.1 – Quadro Comparativo Questões Objetivas x Subjetivas (adaptado de (KENDALL; KENDALL, 2010)).

	Subjetivas	Objetivas
Confiabilidade dos dados	Baixa	Alta
Uso eficiente do tempo	Baixo	Alto
Precisão dos dados	Baixa	Alta
Amplitude e profundidade	Alta	Baixa
Habilidade requerida do entrevistador	Alta	Baixa
Facilidade de análise	Baixa	Alta

Registro da Entrevista

- É importante registrar os principais aspectos da entrevista durante sua realização;
- Gravador/Filmadora:
 - Requer permissão do entrevistado;
 - Vantagens:
 - Registro completo da entrevista;
 - Rapidez e melhor desenvolvimento;
 - Reprodução para outros membros da equipe;
 - Desvantagens:
 - Entrevistado pode ficar nervoso ou distraído;
 - Pode haver necessidade de transcrever a fita/vídeo para gerar documentação;

Registro da Entrevista

- Anotações:
 - Vantagens:
 - Mantém o entrevistador alerta;
 - Mostra interesse e preparação do entrevistador:
 - Diminui a chance de ser mal interpretado como desinteressado por parte do entrevistado;
 - Desvantagens:
 - Perda do andamento da conversa devido a quantidade de tarefas em paralelo (perguntar, prestar atenção, anotar...), consumindo muito tempo da entrevista;
 - Muita atenção a fatos, mas não captura sentimento ou opiniões;

Relatório da Entrevista

- Deve capturar a essência da entrevista;
- Mais breve possível para assegurar a qualidade;
- Registrar: entrevistado, entrevistador, data, assunto e objetivos;
- Dizer se os objetivos foram alcançados;
- Apontar objetivos para entrevistas futuras;
- Registrar os pontos principais da entrevista e sua opinião;

Dicas gerais sobre a entrevista

- Conheça suas preferências como profissional e como isso poderá influenciar na entrevista:
 - Por exemplo, indagar ao usuário se ele não preferiria um processo que seja feito de um jeito específico, que você gosta ou já é acostumado;
- Grandes chances de estabelecer uma relação com pessoas de personalidades diferentes, sendo importante:
 - Construir uma base de confiança e entendimento rapidamente:
 - Quando a relação passa a se tornar mais “próxima”, entrevistado tende a ser menos retraído, se comportando de maneira mais natural e tendendo a fazer uma melhor passagem das informações;
 - Manter o controle da entrevista:
 - Buscar não perder o foco do assunto principal, seja por entrevistado falando de assuntos pessoais ou outros pontos o sistema que não é o objetivo daquele momento;
 - Vender “a ideia do software”, provendo ao entrevistado as informações necessárias, reforçando o que você precisa do entrevistado e aonde queremos chegar;

Dicas gerais sobre a entrevista

- Um dia antes, fazer contato o entrevistado para confirmar a execução da entrevista, incluindo horário e local;
- Chegar com antecedência e vestido conforme seu local de trabalho;
- Se for a primeira vez, se apresentar e posteriormente esboçar os objetivos da entrevista;
- Relembrar ao entrevistado de que você estará registrando pontos importantes;

Dicas gerais sobre a entrevista

- Diga ao entrevistado o que será feito com os dados coletados e assegure seu aspecto confidencial;
- Entrevista deve durar entre 45 minutos a uma hora;
- Quando estiver incerto sobre uma questão, peça para o entrevistado dar definições ou outros esclarecimentos (use questões de aprofundamento);
- Ao término da entrevista, pergunte se há algo que ele ache importante e não tenha sido abordado na entrevista;

Dicas gerais sobre a entrevista

- Sumarize a entrevista e dê suas impressões gerais;
- Informa ao entrevistado sobre os passos seguintes;
- Pergunte se há outra pessoa com a qual você deveria conversar;
- Quando for o caso, marque nova entrevista para mais esclarecimentos ou revisar o registro escrito da entrevista;

Referências

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