



Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro

CCT - LCMAT

Ciência da Computação

Disciplina: [Análise e Projeto de Sistemas](#)

Prof. Ausberto S. Castro Vera

Entrevista

como Ferramenta de Análise de Requisitos

1. Seleção dos entrevistados

- a. Agenda de entrevistas: quem, posição, objetivo, quando
- b. Agenda informal ou formal
- c. Seleção: com base nas necessidades de informação do analista
- d. Pessoas com diferentes níveis na empresa: executam os processos, controlam os processos, tipos de assuntos
- e. Processo iterativo: gerentes sênior, júnior, funcionários, gerentes novamente
- f. Maior número de entrevistados: maior informação
- g. Tipos de entrevistas
 - i. Estruturadas: tipo específico de informação
 - ii. Não estruturadas: conjunto amplo e sem limites definidos de informações

2. Planejamento das perguntas da Entrevista

- a. Três tipos de perguntas: fechadas, abertas, investigativas
 - i. Fechada: resposta específica (informações específica) (Quantos, que)
 - ii. Aberta: coletar informações valiosas, controle do entrevistado (O que você acha..., Quais são alguns...
 - iii. Investigativa: continuidade de algo já discutido, algo está confuso (Por quê?, Pode me dar um exemplo de... pode me explicar sobre...)
- b. Não deve fazer perguntas sobre informações já disponíveis
- c. Evite fazer perguntas ao entrevistado, fora de sua área de conhecimento
- d. Organização das perguntas:
 - i. Top-down: questões amplas e gerais PARA questões específicas
 - ii. Bottom-up: já tem informações e precisa alguns detalhes

3. Preparação para a entrevista

- a. Plano geral da entrevista
- b. Previsão de possíveis respostas
- c. Conexão entre tópicos relacionados

d. Áreas de conhecimento do entrevistado

4. Condução da entrevista

- a. Primeiro: criar afinidade com o entrevistado (para que ele conte a verdade)
- b. Mostrar-se profissional, imparcial, independente
- c. Segundo: explicar a razão de estar lá e por que ter sido selecionado
- d. Terceiro: REGISTRAR todas as informações fornecidas: anotações cuidadosas
- e. Ter cuidado em gravar a entrevista: normas, regras,
- f. Certifique-se de separar FATOS de OPINIÕES
- g. Antes de terminar a entrevista: oportunidade para o entrevistado:
 - i. Outras informações importantes
 - ii. Informações adicionais
 - iii. Outras pessoas que devem ser entrevistados
- h. Termine a entrevista no horário: agende outra entrevista se for necessário
- i. Explicar resumidamente o que acontecerá a seguir

5. Acompanhamento após a entrevista

- a. O analista precisa preparar um relatório da entrevista: com informações
- b. O relatório contém anotações da entrevista
- c. Relatório escrito em no máximo 48 horas: esquecer informações
- d. Relatório enviado ao entrevistado: confirmar ou atualizar informações
- e. Jamais distribua informações sem aprovação prévia.

DICA

PRÁTICA

4-1 HABILIDADES INTERPESSOAIS DE DESENVOLVIMENTO

Habilidades interpessoais são aquelas que permitem desenvolver afinidade com os outros, e elas são muito importantes em uma entrevista, pois nos ajudam na comunicação com os outros de forma eficiente. Algumas pessoas desenvolvem boas habilidades interpessoais muito cedo; simplesmente parecem saber como se comunicar e interagir com os outros. Outras pessoas parecem ter menos "sorte", e precisam trabalhar duro para desenvolver essas habilidades.

As habilidades interpessoais, como a maioria das habilidades, podem ser aprendidas. Aqui estão algumas dicas:

- **Não se preocupe, seja feliz.** Pessoas felizes irradiam confiança e projetam seus sentimentos nas outras. Tente entrevistar alguém sorrindo e, depois, tente fazer o mesmo com outra pessoa enquanto está carrancudo, e observe o que acontece!
- **Preste atenção.** Preste atenção ao que a outra pessoa está dizendo (o que é mais difícil do que você possa imaginar). Observe como muitas vezes você se pegará divagando, pensando em coisas diferentes da conversação em curso.
- **Resuma os pontos principais.** No final de cada tema ou idéia importante que alguém explique, você deve repetir os pontos principais para o interlocutor (p. ex., "Deixe-me ver se compreendo. As questões principais são..."). Isso demonstra que você considera a informação importante — e também o obriga a prestar atenção (não é possível repetir o que não se ouviu).
- **Seja sucinto.** Quando falar, seja sucinto. O objetivo da entrevista (e porque não dizer da vida) é aprender, não impressionar. Quanto mais você fala, menos tempo dá aos outros.
- **Seja sincero.** Responda a todas as perguntas de forma verdadeira, e se não souber a resposta, diga.
- **Fique atento à linguagem do corpo (tanto a sua quanto a do entrevistado).** A forma como uma pessoa se senta ou permanece de pé transmite muitas informações. Em geral, uma pessoa que esteja interessada no que você está dizendo se senta ou se inclina para a frente, faz contato visual e freqüentemente toca a face. Uma pessoa que se incline para longe de você ou fique com um braço sobre o espaldar de uma cadeira parece desinteressada. Braços cruzados indicam defensiva ou insegurança, enquanto sentar com as mãos postadas à frente do corpo com as pontas dos dedos se tocando indica um sentimento de superioridade.