

**FACULDADE SENAC GOIÁS**

Bruno Camargo Manso

Luys Fernnando Ribeiro Caetano Brasil

Rodolfo Franco de Paula Silveira

**TÉCNICAS EM ELICITAÇÃO**

Sobre as Entrevistas

Goiânia, Goiás

2019

Faculdade Senac Goiás

Curso Superior de Tecnologia em Análise e

Desenvolvimento de Sistemas

Eixo de Tecnologia e Inovação

Bruno Camargo Manso

Luys Fernnando Ribeiro Caetano Brasil

Rodolfo Franco de Paula Silveira

TÉCNICAS EM ELICITAÇÃO

SOBRE AS ENTREVISTAS

Trabalho proposto sobre elicitação de requisitos

e suas técnicas mais comuns, apresentado

a professora e turma em sala de aula.

Orientadora: Ana Flávia Marinho de Lima Garrote

Goiânia,

2019

INTRODUÇÃO

**Descoberta de Requisitos**

A descoberta de requisitos é uma fase com bastante importância no projeto, a descoberta ou elicitação possui algumas técnicas para os devidos levantamentos. Sendo intrínseca a necessidade de interação direta com os *Stakeholders*, uma das técnicas utilizadas é a da observação juntamente com entrevistas, o objetivo será de coleta de dados importantes para o entendimento e levantamento dos requisitos.

**Sobre as Entrevistas**

As entrevistas fazem parte da Coleta de dados em Ferramentas e Técnicas do Plano de Desenvolvimento de um projeto. São usadas para obter informações, coletando os requisitos utilizando da nossa primordial ferramenta: a linguagem.

Entrevistas devem questionar profundamente sobre requisitos de alto nível, ou qualquer requisito levantado pelo cliente e que tenha função necessária dentro do programa. Também devem elucidar sobre as premissas, o que os *stakeholders* esperam, e também até onde pode ir tal produto, restringindo de forma estratégica seu objetivo.

Busca saber também sobre como seriam aprovadas cada etapa do projeto, frente às necessidades e aos prazos do cliente.

PARTE 1

**Tipos de Entrevistas**

Para elicitação de requisitos, um breve e espontâneo telefonema pode ajudar em um problema que está sendo resolvido, mas certamente a melhor forma seria gozar da segurança de um documento devidamente chancelado que iria prevenir diversas situações. Assim é a diferença entre uma entrevista formal e uma informal. Existem vantagens relativas a rapidez, desburocratização, descentralização…. Mas tudo isso deve ser observado conforme a magnitude de cada projeto. A devida preparação é sempre aconselhada.

Entrevistas podem ser conduzidas individualmente, ou em grupo.​ Os principais objetivos são o de suplementar informações sobre o sistema, suplementar documentos previamente gerados, documentos sobre observações de outros sistemas, bem como as observações prévias dos usuários/clientes.

Segundo Sommerville (2011) muitas vezes a entrevista é o único conjunto de informações que contêm dados sobre os requisitos do sistema. Porém devem ser usadas com outras técnicas, evitando correr o risco de perda de dados importantes. Abaixo seguem os tipos de entrevistas:

**Entrevistas Estruturadas**

Estruturadas são aquelas que existe um roteiro ou script a ser seguido, com questões previamente estabelecidas. Algumas perguntas devem ser feitas como ‘Quais quesitos principais desejável no produto ?’, ‘Qual necessidade do produto?’, ‘O que pretende esse produto? Qual seu objetivo principal?’, ‘O que não pode faltar?’, ‘Qual produto similar ja trabalham?’, ‘Como, onde e como será usado?’

**Entrevistas não Estruturadas**

Nas entrevistas não estruturadas existe maior liberdade do entrevistador, com autonomia de decidir quais são as principais perguntas que deverão ser feitas. Ele deve aprofundar em alguns pontos sensíveis conforme a necessidade. Existe então maior flexibilidade na interação porém maior risco de informalidade ou de excesso de linguagem técnica. Também pode propiciar lacunas por parte do entrevistador que inevitavelmente deixará de fazer certas perguntas. Risco de excesso de improviso com fuga do tema.

**Entrevistas Semi-estruturadas**

Conjunto de questões previamente estabelecidas porém com possibilidade do entrevistador de se aprofundar mais em um determinado problema, incluindo assim demais questões que surgem conforme a entrevista se desenvolve.

PARTE 2

**Entrevistas Fechadas**

É um tipo de entrevista estruturada, as perguntas são pré estabelecidas pelo entrevistador e respostas tem o caráter fixo: ‘Sim/Não/Talvez’, ‘Verdadeiro/Falso’, ‘Correto/Incorreto’.

**Entrevistas Abertas**

Segundo Sommerville (2011), são aquelas que não têm respostas definidas e é guiada pelo entrevistador ou pelo entrevistado. Porém Sommerville cita que raramente entrevistas totalmente abertas são eficazes pois a visão altamente abstrata dos processos, por parte dos *Stakeholders*, dificulta a explicação e, em muitos casos, as partes interessadas podem simplesmente esquecer determinada fase ou etapa, ou também não explicar por julgar ser óbvio demais.

PARTE 3

**Adorno e a Escola de Frankfurt**

Theodor Adorno foi pesquisador em psicologia social e um crítico aos métodos de entrevista e questionário. Vindo da escola alemã de Frankfurt estudou a fundo a indústria cultural e as culturas de massa que utilizavam amplamente técnicas para coleta de dados juntamente a população. Adorno (1950) sugere que o caráter subjetivo, abstrato deve ser interpretado, muitas vezes há uma relação ambivalente entre o cliente e seu problema, ou seja uma relação de amor e ódio. Cita também que dados estatísticos gerados por entrevistas tem apenas o objetivo de controlar, e não para gerar concepções, ficando o elemento crítico a cargo do pesquisador. Segundo Adorno estatísticas produzem uma forma de idoneidade nos dados, porém se mal aplicados de forma inadequada e/ou incompatível podem produzir resultados grotescos no mínimo errados. Conclui então que: “a falta de humanismo dos métodos empíricos é mais humana que a interpretação humanista do que não é humano” (ADORNO, 1977b, p. 127).

Uma forma de garantir a fidedignidade, segundo ele, seria de combinar entrevistas e questionários cruzando dados com discussões de grupo entre os Stakeholders. Também a devida análise do perfil dos executivos e diretor e demais Stakeholders, que normalmente têm algum tipo de interesse muito particular em determinada parte do processo, interesses às vezes até mesmo acima dos interesses gerais da empresa.

**Outros Problemas**

Outro objetivo das entrevistas seria o de gerar um documento formal (atas de reunião) no qual os *Stakeholders* se comprometeriam com o que disseram, questão fundamental sobre as entrevistas pouco estruturadas e/ou abertas e informais.

PARTE 4

**Requisitos de uma boa Entrevista**

Segundo Sommerville (2011), antes de uma entrevista, ou questionário, uma pesquisa prévia abrangente deve ser feita para elaboração de um roteiro, bem como restringir seu escopo, desenvolver planejamento com um script da entrevista, planejamento também no sentido de otimização do tempo, por fim obter as devidas autorizações para entrevistar clientes e usuários.

Outra técnica que pode perfeitamente ser agregada às entrevistas é o *rapport* que tem o objetivo de esclarecer sobre o porquê dessa entrevista, usando de empatia entrevistador pode fazer com que o entrevistado se identifique com o entrevistador, ficando mais fácil a comunicação e gerando confiança mútua.

Por fim a devida análise e validação de tudo aquilo que foi perguntado, busca a fidedignidade ou seja, a veracidade e assertividade sobre as informações colhidas. Para isso a entrevista vai se integrar aos dados de reuniões prévias, documentos prévios de etapas anteriores a fim de gerar uma devida aplicabilidade do que foi coletado.

**Sobre quem entrevista**

Bons comportamentos durante uma entrevista são citados por Sommerville(2011), o entrevistador deve ser aberto a novas idéias, evitando ideias preconcebidas, deve ter consigo a capacidade de escuta e observação e também terem a capacidade de estimular os entrevistados a participarem de discussões, fazendo-os falar, expondo devidamente os fatos.

PARTE 5

**Sobre o *Case* proposto**

A empresa Vende Tudo Ltda através de seu gerente geral - Godofredo das Cove, solicita a solução para o atual problema de controle dos contatos dos seus clientes.

Link para entrevista realizada com o Sr. Godofredo das Cove em áudio: <https://drive.google.com/open?id=18ytxee5cq2pzsFdhkCBZMKTHu9bgi4IH>

Analista:

- Bom dia seu Godofredo tudo bem?

Seu Godofredo:

- bom dia, tudo bem Doutor?

Analista:

- Bom demais!

Analista:

- Então vamos continuar aquele nosso projeto lá para fazer requisitos necessários pra continuar o projeto.

Seu Godofredo:

- vamos sim, o mais rápido possível, com certeza, estou precisando muito, estou passando sufoco lá na empresa.

Analista:

- Acerca dos contatos que estão desorganizados ne?

Seu Godofredo:

- Isso, isso, isso mesmo!

Analista:

- Então o senhor já tem em mente quais são os objetivos principais desse projeto, quais são suas dificuldades?

Seu Godofredo:

- Tenho sim, nossa empresa cresceu muito, realmente agora temos muitos clientes e nós estamos tendo dificuldades de controlar esse tráfego de clientes que compram e que param de comprar, a gente quer dar uma melhorada nesse lado.

Analista:

- Certo

Seu Godofredo:

- O que eu quero? Eu quero que você guarde os contatos de uma forma que a lista fique em ordem alfabética.

Analista:

- Certo

Seu Godofredo:

- Os clientes estão perdendo a paciência em requisito de o mesmo vendedor ligar pra eles duas vezes, meus clientes estão ficando insatisfeitos por receberem duas ligações do mesmo vendedor, Também preciso que mande uma mensagem quandos eles fizerem aniversário parabenizando, outro problema é que meus clientes estão com os dados todos juntos, tem cliente com pessoa física, com pessoa jurídica, queria que você separasse isso pra mim.

Analista:

- O senhor quer que faça a categorização então, por ordem alfabética, numa planilha, separando pessoa física e jurídica?

Seu Godofredo:

- Isso, perfeito eu quero tudo isso numa planilha eletrônica com todos os contatos categorizados e que eu possa ter como incluir mais clientes, porque alguns clientes não tem cadastro.

Analista:

- Então vamos lá, eu anotei aqui o que o senhor tá me falando mais ou menos, vamos lá, eu vou listar aqui o que o senhor me disse, você quer guardar os dados de contatos, melhorar o processo de controle das fichas com esses dados, quer evitar que um dos vendedores da empresa ligue para o mesmo cliente.

Seu Godofredo:

- Isso.

Analista:

- Quer que eles sejam organizados por ordem alfabética numa planilha, o senhor quer também que seja separado pessoa física e jurídica.

Seu Godofredo:

- sim, porque fica mais fácil na hora de pesquisar.

Analista:

- Certo, e também pra listar em ordem alfabética depois quando quiser procurar algum contato.

Seu Godofredo:

- Perfeito!

Analista:

- Então Senhor godofredo eu vi que o senhor quer organizar “*né*” os seus clientes, através de uma lista de contatos, tudo categorizado. Eu quero saber como o senhor quer gerenciar essas categorias? como quer gerenciar cada cliente?. o senhor poderia me falar mais sobre isso?

Sr. Godofredo:

- É que hoje eu trabalho com vários produtos “*né*” eu preciso gerenciar meus clientes de acordo com os produtos que ele compra na minha empresa, porque eu preciso também. Eu quero trabalhar com envios de folders promocionais, eu posso “*tá”* trabalhando diretamente, mas eu quero que o cliente também aceite esse termo.

Analista:

- Certo!

Sr. Godofredo:

- Não quero fazer isso sem autorização dele! Eu quero alterar os dados que eu já eu já coloquei nos meus contatos, preciso alterar, se precisar “*né*”.

Analista:

- Então além de ter o controle total de cada categoria “*né”,* de cada cliente, o senhor gostaria também de alterar o já existentes?

Sr. Godofredo:

- Isso! Meus clientes estão crescendo também “*né”.*

Analista:

- “*Aham*”

Sr. Godofredo:

- Ai aumenta telefone, endereço..

Analista:

- Certo! O senhor vai ter o controle para criar novas categorias, alterar uma categoria, retirar, o senhor vai listar categorias na ordem que o senhor quiser.

Sr. Godofredo:

- Ser intuitiva a interface gráfica.

Analista:

- O senhor pode adicionar e tirar um cliente da lista ou de determinada categoria.

Sr. Godofredo:

- Tirar os inadimplentes. Que estão sem comprar a mais de seis meses.

Analista:

- Certo! Então “*tá*” ok!

Analista:

- Então Sr. Godofredo, além desses requisitos a gente conversou agora só tem mais algumas funcionalidades adicionais que o senhor queria no seu projeto.

Sr Godofredo:

- Sim, na verdade eu queria. Ultimamente a carga de serviço está muito alta e eu tenho que sair muito da empresa. Eu preciso mexer nesse sistema pelo meu celular, é possível?

Analista:

- É possível, a gente pode fazer o acesso desses dados via web. Aí o senhor pode mexer pelo seu smartphone.

Sr Godofredo:

- Ai eu posso mexer no meu computador de casa também?

Analista:

- Pode sim!

Sr Godofredo:

- Seria bom. Nao so pra mim mas também para os meus colaboradores. Eu também vou focar mais em trabalhar com as pessoas remotamente.

Analista:

- Certo, é possível também.

Sr Godofredo:

- E eu gosto muito do flamengo, gosto da cor eu queria algo assim mais vermelho e preto seria possível no layout?

Analista:

- É possível só que na interface se usar vermelho e preto geralmente não é um negócio muito chamativo para o cliente “*né*”, Isso é um negócio que perde a primeira impressão que a visual. Sem problema a gente pode colocar outras cores.

Ata da Reunião disponível em:

https://drive.google.com/file/d/1SJntxCbT6gqgRXe952RV\_1Sa\_2bCWq\_q/view?usp=sharing

PARTE 6

**Análise**

|  |
| --- |
| **Trechos usando as técnicas de entrevista semi-estruturada**  **Obs.: Esse tipo de entrevista abrange perguntas do tipo abertas e fechadas !** |
| Analista:  - Bom dia seu Godofredo tudo bem?  Seu Godofredo:  - bom dia, tudo bem Doutor?  Analista:  - Bom demais!  Analista:  - Então vamos continuar aquele nosso projeto lá para fazer requisitos necessários pra continuar o projeto.  Seu Godofredo:  - vamos sim, o mais rápido possível, com certeza, estou precisando muito, estou passando sufoco lá na empresa.  Analista:  - Acerca dos contatos que estão desorganizados ne?  Seu Godofredo:  - Isso, isso, isso mesmo!  Analista:  - Então Senhor godofredo eu vi que o senhor quer organizar “*né*” os seus clientes, através de uma lista de contatos, tudo categorizado. Eu quero saber como o senhor quer gerenciar essas categorias? como quer gerenciar cada cliente?. o senhor poderia me falar mais sobre isso?  Sr. Godofredo:  - É que hoje eu trabalho com vários produtos “*né*” eu preciso gerenciar meus clientes de acordo com os produtos que ele compra na minha empresa, porque eu preciso também. Eu quero trabalhar com envios de folders promocionais, eu posso “*tá”* trabalhando diretamente, mas eu quero que o cliente também aceite esse termo.  Analista:  - Certo!  Sr. Godofredo:  - Não quero fazer isso sem autorização dele! Eu quero alterar os dados que eu já eu já coloquei nos meus contatos, preciso alterar, se precisar “*né*”.  Analista:  - Então além de ter o controle total de cada categoria “*né”,* de cada cliente, o senhor gostaria também de alterar o já existentes?  Sr. Godofredo:  - Isso! Meus clientes estão crescendo também “*né”.*  Analista:  - “*Aham*”  Sr. Godofredo:  - Ai aumenta telefone, endereço..  Analista:  - Certo! O senhor vai ter o controle para criar novas categorias, alterar uma categoria, retirar, o senhor vai listar categorias na ordem que o senhor quiser.  Sr. Godofredo:  - Ser intuitiva a interface gráfica.  Analista:  - O senhor pode adicionar e tirar um cliente da lista ou de determinada categoria. |

|  |
| --- |
| Sr. Godofredo:  - Tirar os inadimplentes. Que estão sem comprar a mais de seis meses.  Analista:  - Certo! Então “*tá*” ok!  Analista:  - Então Sr. Godofredo, além desses requisitos a gente conversou agora só tem mais algumas funcionalidades adicionais que o senhor queria no seu projeto.  Sr Godofredo:  - Sim, na verdade eu queria. Ultimamente a carga de serviço está muito alta e eu tenho que sair muito da empresa. Eu preciso mexer nesse sistema pelo meu celular, é possível?  Analista:  - É possível, a gente pode fazer o acesso desses dados via web. Aí o senhor pode mexer pelo seu smartphone.  Sr Godofredo:  - Ai eu posso mexer no meu computador de casa também?  Analista:  - Pode sim!  Sr Godofredo:  - Seria bom. Nao so pra mim mas também para os meus colaboradores. Eu também vou focar mais em trabalhar com as pessoas remotamente.  Analista:  - Certo, é possível também.  Sr Godofredo:  - E eu gosto muito do flamengo, gosto da cor eu queria algo assim mais vermelho e preto seria possível no layout?  Analista:  - É possível só que na interface se usar vermelho e preto geralmente não é um negócio muito chamativo para o cliente “*né*”, Isso é um negócio que perde a primeira impressão que a visual. Sem problema a gente pode colocar outras cores. |

|  |
| --- |
| **Trechos usando as técnicas de entrevista fechadas** |
| Sr. Godofredo:  - Isso! Meus clientes estão crescendo também “*né”.*  Analista:  - “*Aham*” |
| Sr Godofredo:  - Ai eu posso mexer no meu computador de casa também?  Analista:  - Pode sim! |

PARTE 7

**Conclusão**

Começamos a conversar utilizando as técnicas de entrevista do tipo aberta a fim de se aproximar mais a relação entre o entrevistador e o entrevistado, para que ambos ficassem mais à vontade para expor suas ideias e perguntas.

Todo o restante da entrevista foi feita baseada na técnica de entrevista semi-estruturada. O objetivo era que o entrevistado não se sentisse pressionado, e sim bastante confortável com uma conversa fluindo da forma mais natural possível, porém sem perder o foco da entrevista.

No decorrer da entrevista alternamos com perguntas do tipo aberta e fechadas, para que o entrevistado não achasse em momento algum que a entrevista estivesse seguindo um roteiro.

Alguns motivos pelos quais escolhemos as técnicas do tipo semi-estruturadas foram:

* A possibilidade de improvisar e encurtar a entrevista para os pontos de interesse;
* Poder usar a combinação de perguntas abertas e fechadas;
* Ter o poder de usar algumas perguntas pré-definidas para serem seguidas, mas acompanhando a informalidade da conversa;
* Deixar tanto o entrevistado quanto o entrevistador confortáveis com o diálogo.

PARTE 8

**Bibliografia**

Adorno, T. W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D. J., & Sanford, R. N**. *The authoritarian personality****,* New York: Harper and Row, 1950.

ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. ***Sociologia e Investigação Social Empírica***. In: Temas básicos de sociologia. São Paulo: Ed. Cultrix e Editora da USP/SP, 1977b.

**Guia PMBOK.** Sexta edição. Newtown Square, PA: Project Management Institute, 2017

Maranhão, C.M.,Vilela, J.R.P. ***Teoria Crítica e Pesquisa Empírica: um estudo sobre Theodor Adorno*** <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eor1044.pdf>. Acesso em 05/10/2019

Sommerville, Ian.***Engenharia de Software***, 9ª Edição. Pearson Education, 2011.