

**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**

O case elucida várias questões pertinentes no momento do desenvolvimento do Software para o cliente, isso garante que a empresa faça exatamente o proposto, nem mais, nem menos do que foi pedido. A entrevista feita demonstra várias técnicas de entrevistas com detalhes bem pertinentes a uma boa e má atuação do entrevistador, ilustrando via simulacro, como é a dinâmica de uma entrevista e como podemos extrair pontos fundamentais dela.

A seguir o áudio da entrevista, contido no link abaixo:

<https://drive.google.com/file/d/105Z_Hzu5amd8XqQc9ws2HapNPI2UyaQ9/view?usp=sharing>

A seguir a transcrição e análise do áudio, contida no link abaixo:

https://docs.google.com/document/d/1PYREcBq3Zh\_c7hoRFcSsS3VFZw9s6w\_--x1t4qBn54Y/edit?usp=sharing

PARTE 6

**Ata da Reunião**

A seguir a Ata de Reunião, contida no link abaixo:

https://drive.google.com/file/d/1MMIk5CzwNGozDuP-vR2n2tt9Qb6wZDB5/view?usp=sharing

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.

A entrevista foi feita baseada na técnica de entrevista hora semi-estruturada, na maioria das vezes, perguntas estruturadas, abertas, por fim perguntas fechadas. 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 também escolhemos as técnicas de forma mista 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, com postura empática por parte dos entrevistadores, dando maior liberdade ao entrevistado.

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.