**Apresentação V1**

* **Conceito**

A entrevista é uma das técnicas tradicionais mais simples de utilizar e que produz bons resultados na fase inicial de obtenção de dados. Convém que o entrevistador dê margem ao entrevistado para expor as suas idéias. É necessário ter um plano de entrevista para que não haja dispersão do assunto principal e a entrevista fique longa, deixando o entrevistado cansado e não produzindo bons resultados.

Para o levantamento de requisitos, o analista dispõe de algumas técnicas que são utilizadas de acordo com o perfil do cliente. Existem diversas técnicas, cada uma adequada para um cenário específico.

**A técnica de entrevista** é muito utilizada, na qual o analista se reúne com o cliente e coleta os requisitos do sistema por meio de perguntas e observações do cenário apresentado pelo cliente.

Técnica de mapeamento que consiste em conversar com os responsáveis pelo processo com o objetivo de levantar as informações necessárias sobre as atividades executadas.

• Realizada com o(s) executor(es) do processo e não apenas com o gestor/dono.

• Realizada no local de trabalho da pessoa, de modo a permitir combinação com outras técnicas de mapeamento (observação, análise documental, busca de evidências).

• Agendada com antecedência.

• Na medida do possível, não interromper o fluxo de atividades do setor ou da pessoa.

A entrevista pode ser um momento de tensão, tanto por parte do entrevistado quanto por parte do entrevistador. Quanto ao entrevistado, ele pode não entender o objetivo da entrevista ou mesmo ter receio em descrever suas tarefas abertamente. É comum os entrevistados tentarem esconder ou omitir pontos críticos de suas atividades e métricas ou estatísticas que demonstrem seu desempenho ou o desempenho da área. Quanto ao entrevistador, o receio normalmente é de esquecer de levantar alguma informação importante, falta de tempo para completar a entrevista e possíveis resistências do entrevistado.

* **Metodologia**

As seguintes diretrizes podem ser de grande auxilio na direção de entrevistas bem sucedidas com o usuário:

* Planejar a entrevista para fazer uso eficiente do tempo

Para planejar a entrevista é necessário que antes dela sejam coletados e estudados todos os dados pertinentes à discussão, como formulários, relatórios, documentos e outros. Dessa forma, o analista estará bem contextualizado e terá mais produtividade nos assuntos a serem discutidos na entrevista.

* Desenvolver um plano geral de entrevistas
* Certificar-se da autorização para falar com os usuários
* utilizar ferramentas automatizadas que sejam adequadas
* Tentar descobrir que informação o usuário está mais interessado e usar um estilo adequado ao entrevistar.

É importante determinar um escopo relativamente limitado, focalizando uma pequena parte do sistema para que a reunião não se estenda por mais de uma hora. O usuário tem dificuldade de concentração em reuniões muito longas, por isso é importante focalizar a reunião no escopo definido.

Após a entrevista é necessário validar se o que foi documentado pelo analista está de acordo com a necessidade do usuário, que o usuário não mudou de opinião e que o usuário entende a notação ou representação gráfica de suas informações.

A atitude do analista em relação à entrevista é determinar seu fracasso ou sucesso. Uma entrevista não é uma competição, deve-se evitar o uso excessivo de termos técnicos e não conduzir a entrevista em uma tentativa de persuasão. O modo como o analista fala não deve ser muito alto, nem muito baixo, tampouco indiretamente, ou seja, utilizar os termos: ele disse isso ou aquilo na reunião para o outro entrevistado. O modo melhor para agir seria, por exemplo, dizer: O João vê a solução para o projeto dessa forma. E o senhor André, qual é a sua opinião? Em uma entrevista o analista nunca deve criticar a credibilidade do entrevistado. O analista deve ter em mente que o entrevistado é o perito no assunto e fornecerá as informações necessárias ao sistema.

Para elaborar perguntas detalhadas é necessário solicitar que o usuário:

* Explique o relacionamento entre o que está em discussão e as demais partes do sistema;
* Descreva o ponto de vista de outros usuários em relação ao item que esteja sendo discutido;
* Descreva informalmente a narrativa do item em que o analista deseja obter informações;
* Perguntar ao usuário se o item em discussão depende para a sua existência de alguma outra coisa, para assim poder juntar os requisitos comuns do sistema, formando assim um escopo conciso.

Pode-se utilizar a confirmação, para tanto o analista deve dizer ao usuário o que acha que ouviu ele dizer. Neste caso, o analista deve utilizar as suas próprias palavras em lugar das do entrevistado e solicitar ao entrevistado confirmação do que foi dito.

Saiba mais sobre [**entrevistas para coleta de requisit**](https://www.devmedia.com.br/tecnicas-para-entrevista-de-coleta-de-requisitos/31120)**os**

Prepare a entrevista com antecedência. Leia documentos que já existam sobre o processo que será mapeado. Prepare documentos de apoio (checklists) se necessário. Estime o tempo que você precisará.

Crie uma simbologia para suas anotações (pontos críticos, pontos fortes, ordem sequencial, comentários gerais, etc)

Antes de iniciar o mapeamento, apresente-se e exponha os motivos/objetivos da entrevista. Use algum “quebra-gelo” se necessário.

Reforce os benefícios que o mapeamento de processos poderá trazer para o MP e principalmente para o próprio entrevistado. Mas seja sincero!

Informe que você precisará saber os pontos críticos da atividade, sempre reforçando que o objetivo é solucioná-los na medida do possível.

Informe que o resultado do mapeamento será devolvido para o entrevistado para validação.

Use sempre um tom cordial e tome cuidado com sua linguagem corporal

Conduza a entrevista de acordo com o roteiro e o tempo que você planejou.

Guie o entrevistado de maneira que você obtenha as informações que deseja mas deixe-o confortável para falar.

Ouça com atenção! Se perceber que o fato de estar anotando incomoda o entrevistado, primeiro ouça e depois peça licença para anotar.

Alguns entrevistados não falam na ordem exata em que o processo acontece. Tenha calma. Anote as coisas com cuidado. Use um gravador se desejar e se o entrevistado permitir.

Anote os comentários do entrevistado que “fugirem” das etapas do processo. Provavelmente são pontos críticos ou pontos fortes que ele está identificando informalmente.

Preste atenção ao que você mesmo pode identificar como ponto crítico mas só anote se tiver obtido as evidências necessárias.

Sempre que possível ou necessário, peça para ver os documentos citados (planilhas, controles, protocolos, etc) e/ou observe a atividade sendo realizada.

Se você tiver dúvidas, peça para a pessoa explicar novamente quantas vezes forem necessárias.

Para entrevistados tímidos, use perguntas abertas.

Para entrevistados falantes, use perguntas fechadas.

Caso o entrevistado não saiba mensurar o volume de trabalho (produtividade, duração, frequência), tente estabelecer uma “média” questionando o menor volume e o maior volume que ele já teve daquela tarefa/atividade.

Pergunte ao entrevistado se ele tem mais algum ponto crítico ou informação que ele gostaria de acrescentar.

Explique o que você fará com as informações que obteve dele e que, se necessário, entrará em contato para esclarecer dúvidas.

Relembre que o resultado do mapeamento será devolvido para o entrevistado para validação.

Se não houve tempo de levantar todas as informações necessárias, reagende outro dia para continuar.

Agradeça e despeça-se.

* **Erros comuns**

**podemos incluir esse tópico na apresentação ou achar uma forma de deixa-lo em pontos negativos)**

• Não identificar os limites do processo (início e fim).

• Não identificar claramente a sequência das etapas.

• Não identificar pontos de decisão.

• Não verificar o que é feito quando ocorrem erros/desvios do processo.

• Esquecer de identificar responsáveis pelas tarefas.

• Não falar com todos os envolvidos na execução do processo.

• Cometer inferências (deduções pessoais) sobre o processo.

• Esquecer de identificar documentos importantes.

• Esquecer de pegar modelos de formulários.

• Esquecer de mensurar o processo (produtividade, duração, frequência).

• Não obter o nível de detalhamento necessário ou obter níveis de detalhamento diferentes em cada etapa do processo. (exemplo trocar pneu)

* **Pontos positivos**
* Vamos sempre estar cara a cara com cliente
* Vamos esta sempre com os requisitos que ele solicitou
* **Pontos negativos**

Tempo

Faltas de detalhamento do peido feito pelo cliente pois as vezes ele tem uma visão que n foi expressa na entrevista

* **Exemplo prático**