

## **Guia de Orientação das Entrevistas**

**Versão 1.0**

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
01/07/2009	1.0	Versão Inicial	André M Panhan

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1.1 FINALIDADE .....	4
1.2 ESCOPO .....	4
1.3 DEFINIÇÕES, ACRÔNIMOS E ABREVIACÕES .....	4
1.4 REFERÊNCIAS .....	4
<b>2. INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>4</b>
2.1 SCRIPT DE ENTREVISTA SEM CONTEXTO.....	5
2.2 DIRETRIZES DE USO.....	5
2.3 FLUXO DE TRABALHO DO LEVANTAMENTO DOS REQUISITOS.....	7

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

# Guia de Orientação das Entrevistas

## 1. Introdução

### 1.1 Finalidade

Neste manual estão documentados os passos para a elaboração de uma entrevista eficiente e como elaborar uma lista de perguntas para se obter uma compreensão dos problemas reais e das possíveis soluções.

### 1.2 Escopo

O escopo deste manual corresponde a fase de Levantamento de Requisitos do Projeto SIGM.

### 1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

Vide documento - Glossário

### 1.4 Referências

Os documentos podem ser obtidos no repositório SVN do LaRCom:

[http://svn.igniscom.com.br:8070/projetos/sigm/trunk/Documentacao\\_SIGM](http://svn.igniscom.com.br:8070/projetos/sigm/trunk/Documentacao_SIGM)

Diretório	Arquivo
\Artefatos\Ambiente	<i>Guia de Orientação das Entrevistas.doc</i>
\Artefatos\Requisitos\Modulo\Especificações Suplementares	<i>Modelo - Requisitos UC.doc</i>

## 2. Informações Gerais

Uma técnica de entrevista direta de pessoa para pessoa que seja eficiente exige a preparação de uma lista de perguntas elaboradas para se obter uma compreensão dos problemas reais e das possíveis soluções. Para obter respostas o mais imparciais possível, você precisará certificar-se de que as perguntas feitas serão sem contexto. As perguntas sem contexto são perguntas abstratas de alto nível que podem ser feitas na fase inicial de um projeto para obter informações sobre propriedades globais dos problemas dos usuários e de suas possíveis soluções.

Uma pergunta sem contexto é:

- Sempre apropriada.
- Formulada para ajudá-lo a entender as perspectivas dos envolvidos.
- Imparcial em relação ao conhecimento das soluções ou à sua opinião de quais seriam as soluções.

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

## 2.1 Script de Entrevista Sem Contexto

Existem grandes oportunidades em nosso trabalho para aprimorar os esforços de desenvolvimento de aplicativos. Compreender as necessidades dos usuários ou dos envolvidos antes de iniciar o desenvolvimento é crucial para aprimorar esse processo. Há muitas técnicas disponíveis para identificar as necessidades dos usuários ou dos envolvidos. Uma técnica simples e de baixo custo que poderá ser adequadamente usada em praticamente todas as situações é a Entrevista Genérica. A Entrevista Genérica poderá ajudar o desenvolvedor ou o analista a compreender os objetivos e os problemas dos usuários ou dos envolvidos. Com esse discernimento, os desenvolvedores poderão criar aplicativos que se ajustem às necessidades reais dos usuários ou dos envolvidos e que aumentem sua satisfação.

A Entrevista Genérica contida no template fornecido para **Artefato: Requisitos do Caso de Uso** apresenta perguntas criadas para buscar uma compreensão dos problemas e do ambiente dos usuários ou dos envolvidos. Essas perguntas exploram os requisitos de funcionalidade, usabilidade, confiabilidade, desempenho e suportabilidade do aplicativo. Com o uso da Entrevista Genérica, o desenvolvedor ou o analista obterá um conhecimento do problema que está sendo resolvido, assim como uma compreensão das percepções dos usuários ou dos envolvidos acerca das características das soluções bem-sucedidas.

## 2.2 Diretrizes de Uso

Se a Entrevista Genérica não estiver adequada às suas necessidades, você poderá modificá-la sempre que desejar. Com um pouco de preparação e uma entrevista bem estruturada, qualquer desenvolvedor ou analista poderá entrevistar de maneira eficiente. Abaixo são relacionadas algumas dicas:

- Faça uma pesquisa prévia da formação dos envolvidos ou dos usuários e da empresa.
- Revise as perguntas antes da entrevista.
- Consulte o formato durante a entrevista para assegurar que as perguntas certas estão sendo feitas.
- Resuma os dois ou três problemas principais no final da entrevista. Repita o que você aprendeu para confirmar sua compreensão.

Não deixe que o script limite demais as suas iniciativas. Depois de ter sido desenvolvida uma harmonia, a entrevista tomará vida própria, e o envolvido ou o usuário poderá falar bastante sobre as dificuldades pelas quais está passando. Não os interrompa. Anote essas respostas o mais rápido possível. Faça perguntas após obter essas informações. Depois que essa troca de informações chegarem a um fim lógico, prossiga com as outras perguntas contidas na lista.

### Exemplos de perguntas sem contexto usadas para encontrar atores:

Quem é o cliente?

Quem é o usuário?

Suas necessidades são diferentes?

Quais são suas formações, habilidades, ambientes?

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

**Exemplos de perguntas sem contexto que ajudam a compreender os processos de negócios:**

Qual é o problema?

Qual é a razão para que se deseje resolver esse problema?

Existem outras razões para que se deseje resolver esse problema?

Qual é a importância de uma solução bem-sucedida?

Como se resolve o problema agora?

Qual é o ponto de equilíbrio entre tempo e valor?

Em que outro lugar a solução para esse problema pode ser encontrada?

**Exemplos de perguntas sem contexto que ajudam a compreender os requisitos do sistema ou do produto a ser criado:**

Que problema esse produto resolve?

Que problemas de negócios esse produto poderá ocasionar?

Que riscos poderão existir para o usuário?

Que ambiente o produto encontrará?

Quais são as suas expectativas em relação à usabilidade?

Quais são as suas expectativas em relação à confiabilidade?

Que desempenho/precisão é exigido?

**Exemplos de metaperguntas sem contexto:**

Estou fazendo muitas perguntas?

Minhas perguntas parecem relevantes?

Você é a pessoa certa para responder a essas perguntas?

As suas respostas são requisitos?

Posso fazer mais perguntas depois?

Você aceitaria participar de uma revisão de requisitos?

Há algo mais que eu poderia perguntar a você?

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	

**São exemplos de perguntas que necessitam de contexto:**

Perguntas que induzem a uma determinada resposta: "Você precisa de uma tela maior, não é?"

Perguntas que se auto-respondem: "São suficientes cinquenta itens?"

Instruções de controle: "Podemos responder às minhas perguntas?"

Muito longas e muito complexas: "Tenho uma pergunta que se divide em três partes,..."

**Ao formular um conjunto de perguntas, você também deverá levar em consideração o seguinte:**

Não peça às pessoas que descrevam algo que não costuma descrever.

Não faça perguntas que pressuponham que os usuários podem descrever atividades complexas.  
Exemplo: *amarrar o cadarço do sapato*.

Em geral, as pessoas podem fazer muitas atividades que não conseguem descrever.

Evidências empíricas - poucas correlações.

Faça perguntas para as quais não haja respostas definitivas.

Evite perguntas iniciadas por "Por que...?", já que elas poderão levar a uma postura defensiva.

**Ao conduzir uma sessão de entrevista, lembre-se:**

Não espere respostas simples.

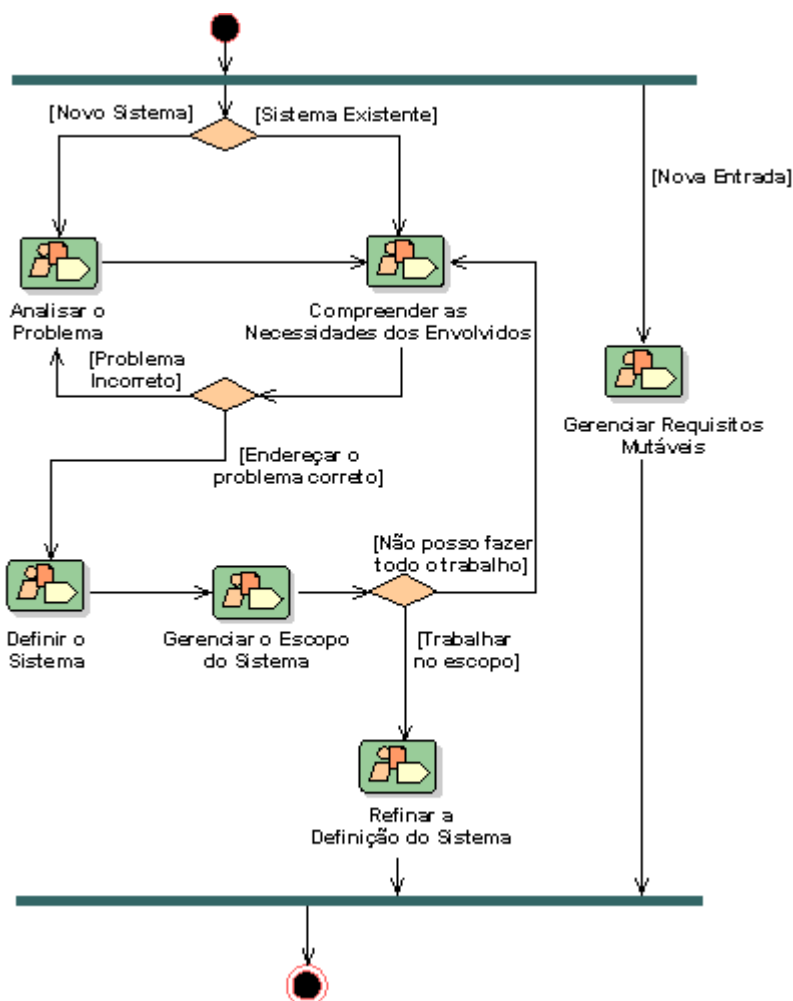
Não apresse o entrevistado em suas respostas.

Ouçã, ouçã, ouçã!

## **2.3 Fluxo de Trabalho do Levantamento dos Requisitos**

Para ajudar a explicar a fase de Levantamento de Requisitos, organizamos as atividades em detalhamentos do fluxo de trabalho, conforme mostra abaixo.

Sistema Integrado de Gestão Municipal – SIGM	Versão: 1.0
Unicamp - LaRCom	Data: 01/07/2009
Guia de Orientação das Entrevistas	



Cada detalhamento do fluxo de trabalho representa uma habilidade-chave que precisa ser aplicada para executar o gerenciamento eficiente de requisitos.

Os detalhamentos do fluxo de trabalho são mostrados em uma ordem lógica e sequencial. Conforme indicado no texto acima, eles são aplicados em ordem diferente, conforme a necessidade no decorrer do projeto. Eles são mostrados aqui na sequência em que provavelmente você aplicaria à primeira iteração de um projeto novo.