

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O USUÁRIO

Sistema _____ Data : __/__/__

Parte I – Estabelecendo o perfil do cliente

Empresa / Órgão: _____

Cargo: _____

Responsabilidades na Empresa:

Foco de atuação

Para quem?

Parâmetros de Sucesso:

O que dificulta o alcance das suas metas:

O que poderia tornar o seu trabalho mais produtivo:

Parte II – Avaliando o Problema

Descrição do Problema	Causa	Como Resolve-lo	Prioridade (0 mais urgente até 5 menos urgente)

Parte III – Entendendo o ambiente do cliente

Quem são os usuários?

Background educacional:

Background de Informática:

Já trabalham com algum aplicativo na área?

Qual a plataforma atual e planos de expansão?

Quais os sistemas que interagem / irão interagir com o sistema?

Quais as expectativas de tempo para o desenvolvimento de um novo sistema?

Qual a expectativa para treinamento e operação do sistema?

Quais os tipos de ajuda ao usuário que você necessita (manual impresso, help on-line, tutorial)?

Parte IV – Percepção do Analista

Checklist do entendimento dos problemas

Sugestões e questionamentos do analista

Este é um problema?

Como você trata isso hoje em dia?

Como gostaria de resolvê-lo?

Qual a prioridade para resolução comparando-se com os seus problemas relatados?

Parte VI – Proposta Sumária de Solução

O analista explica objetivamente as características principais do software.

O usuário então avalia as características e prioriza o desenvolvimento.

Parte VII – Avaliando a Oportunidade

Quem seria beneficiado no processo?

Esta solução poderia ser usada por outros usuários ou seria proprietária?

Podemos quantificar o ROI deste empreendimento?

Parte VII – Avaliando Confiabilidade, Desempenho e Suporte

Qual o nível de confiabilidade esperado?

Quais as expectativas de desempenho? É crítico?

O suporte será fornecido pelos desenvolvedores ou por uma equipe local?

Alguma estratégia ou necessidade especial para suporte?

Como será a manutenção do software?

Requisitos de configuração e instalação do produto?

Requisitos de segurança do software e do ambiente?

Problemas com Licenciamento?

Como será o empacotamento (Packaging) do software?

Canais de distribuição (se for o caso)

Parte VIII – Concluindo a Entrevista

Mais alguma consideração sobre o desenvolvimento deste projeto? Técnica, funcional, legal?

Caso eu precise obter informações adicionais posso lhe acionar por telefone? No mesmo sentido estarei disponível para sugestões e questionamentos, afinal este produto será resultado do nosso esforço conjunto.

Apenas para nos certificar do que conversamos, vou enumerar sumariamente os principais pontos da nossa conversa.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.