ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTURADA

1. DEFINIR O OBJETIVO 🡪 CONSTRUIR MAPA OU MODELO?
   * 1. SE FOR CONSTRUIR MAPA 🡪 ENTREVISTA QUEM RECEBE O RESULTADO (SAIDAS) OU QUEM FORNECE OS INSUMOS (ENTRADAS)
     2. SE FOR CONSTRUIR MODELO 🡪 ENTREVISTA QUEM EXECUTA PORQUE PRECISA DE DETALHAMENTO
2. COMO EU SEI QUE QUERO FAZER MAPA OU MODELO???
   * 1. MODELO é para propor melhorias, medir tempos, analisar custos
     2. MAPA é para entendimento do negócio, para visão SISTEMICA

O **MAPA** NÃO SERIA SERIA APENAS DA PARTE RELATIVA A PRATO LIMPO/PRATO SUJO. O MAPA TERIA QUE ENGLOBAR ESTE PROCESSO NO **CONTEXTO DO NEGÓCIO**.

1. Definir as perguntas 🡪 MODELO
   * + 1. Quais os insumos recebidos (entradas) e o que é entregue (saída)
       2. Como ocorre DETALHADAMENTE o processo de transformação
          1. Aqui que provavelmente vai se implantar software...
          2. Importante prestar atenção aos critérios de qualidade (para poder propor melhorias) em quanto tempo, em que parâmetros de medidas, com que resultados (AS IS)
       3. A percepção do ATOR 🡪 identifica como poderia melhorar (subsídios para a elaboração do TO BE)

* **MAPA: usar as perguntas chave do entendimento estratégico essencial**