

Entrevista Ancorada no SIPOC

Mateus Conrad B. da Costa

November 10, 2023

Obtenção de conhecimento especializado através de entrevistas.
Abordagem cuidadosa para distinguir entre conhecimento e impressões pessoais.
Utilização do modelo SIPOC para guiar a entrevista.

Figure: Modelo SIPOC: Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers.

Identificação de fornecedores relevantes na área de estudo.
Definição clara dos objetivos relacionados aos fornecedores.
Desenvolvimento de perguntas específicas sobre fornecedores.

Entrevista sobre Inputs

Exploração ampla do entendimento da área de estudo.

Foco na compreensão dos elementos de entrada no processo.

Formulação de perguntas para descobrir informações essenciais sobre os inputs.

Transição para entrevistas mais estruturadas à medida que o entendimento se aprofunda.

Exploração detalhada das etapas e procedimentos do processo.

Formulação de perguntas específicas sobre o processo em questão.

Passo 1: Comece com entrevistas não estruturadas (por exemplo, brainstorming).

Passo 2: Foco na compreensão ampla do processo e terminologia.

Passo 3: Identifique as perguntas "certas" a fazer para aprofundar o conhecimento.

Entrevista sobre **P**rocess - Desenvolvimento de Perguntas

1. **Foco Temático:** Estabeleça um tópico principal para o discurso.
2. **Terminologia Profissional:** Use vocabulário específico do domínio.
3. **Linguagem Contextual:** Considere o significado determinado pelo contexto.

Entrevista sobre **P**rocess - Exemplo de Perguntas

Pergunta 1: Nomeie todas as etapas do processo que você conhece.

Pergunta 2: Descreva as atividades realizadas em cada etapa.

Pergunta 3: Quais são os principais desafios encontrados durante essas etapas?

Sondagem 1: "Você mencionou que ____ e ____ são etapas do processo. Existem outras etapas que você gostaria de adicionar?"

Sondagem 2: "Como os atores atribuem significado a cada etapa do processo?"

Registro Literal: Anote as respostas exatas.

Esclarecimento: Garanta que frases e pensamentos ambíguos sejam esclarecidos.

Objetivo: Elicitar declarações claras para uma compreensão inequívoca.

Identificação clara dos resultados desejados do processo.

Desenvolvimento de perguntas para obter informações sobre as saídas.

Validação das informações para garantir consistência.

Identificação dos principais stakeholders ou clientes.

Definição dos objetivos específicos relacionados aos clientes.

Formulação de perguntas direcionadas para entender as necessidades e expectativas dos clientes.