

# Planejamento da Entrevista

Obtenção de Conhecimento Especializado em Mapeamento de Processos

Mateus Conrad Barcellos da Costa

November 10, 2023

# Introdução

Uma entrevista de descoberta de processos com especialistas requer uma abordagem cuidadosa para garantir a obtenção de conhecimento especializado e distinguir entre esse conhecimento e impressões pessoais.

# Identificação de Especialistas

- ▶ Identificação de especialistas relevantes.
- ▶ Membros da equipe, gerentes, supervisores ou qualquer pessoa com experiência prática nos processos.
- ▶ Objetivos e expectativas claras para as entrevistas.
- ▶ Estabelecimento prévio de informações essenciais e conhecimento especializado desejado.

# Criação de Roteiros

1. Foco temático.
2. Uso de terminologia profissional.
3. Uso de linguagem com terminologia contextual.

# Foco Temático

- ▶ Comunicação entre especialistas tem um foco temático.
- ▶ Sempre há um tópico principal, assunto ou ponto de interesse.
- ▶ Estruturar perguntas em torno do tema central.

# Uso de Terminologia Profissional

- ▶ Emprego de vocabulário com termos, jargões ou expressões específicas.
- ▶ Reflete a linguagem profissional do domínio.
- ▶ Necessidade de compreensão do vocabulário técnico.

# Uso de Linguagem com Terminologia Contextual

- ▶ Termos cujo significado é determinado pelo contexto.
- ▶ Compreensão depende do ambiente em que são utilizados.
- ▶ Necessidade de alinhar a linguagem com o contexto do especialista.

# Desafios na Criação de Roteiros

- ▶ Especialistas presumem conhecimento de fatos e inter-relações básicas.
- ▶ Risco de má interpretação se o entrevistador não estiver familiarizado com o contexto.
- ▶ Estruturar o roteiro para antecipar problemas de compreensão.



# Mecanismos de Retrocesso

- ▶ Convidar o entrevistado a reexplicar pontos não compreendidos.
- ▶ Incentivar uma nova abordagem para a explicação.
- ▶ Uso de analogias e exemplos para esclarecer conceitos.

# Organização da Entrevista em Fases

- ▶ Divisão da entrevista em fases é uma abordagem organizacional.
- ▶ Primeira fase: Obter compreensão ampla da área de estudo.
- ▶ Inicialmente, use entrevistas não estruturadas, como brainstorm.

# Materiais para a Segunda fase da Entrevista

- ▶ Resultados da fase inicial usados para modificar ou desenvolver materiais.
- ▶ Itens de interesse obtidos dos entrevistados.
- ▶ Conjunto chamado de domínio semântico ou cultural.

# Domínio Semântico ou Cultural

- ▶ Conjunto de itens com alto acordo entre entrevistados.
- ▶ No contexto de processos de negócio, corresponde aos elementos conceituais do processo.
- ▶ Exemplos de domínios de processos: entradas, saídas, etapas, papéis, cliente, fornecedores, produtos.

# Listagem Livre (Free-Recall Listing)

- ▶ Técnica para obter lista ou conjunto parcial de itens.
- ▶ Perguntas abertas para amostra abrangente.
- ▶ Definição de domínios específicos.

# Obtendo mais informação em Listagem Livre

- ▶ Evitar perguntas de sim ou não.
- ▶ Sondagens para listas mais ricas.
- ▶ Uso de diferentes formatos para foco da pergunta.

# Exemplos de Tipos de Perguntas

- ▶ Perguntas Abertas.
- ▶ Perguntas Fechadas.

# Perguntas Abertas

- ▶ Permitem respostas detalhadas e expansivas.
- ▶ Exemplo: "Como você descreveria o processo de produção na sua perspectiva?"
- ▶ Facilita a obtenção de insights aprofundados e conhecimento especializado.



# Perguntas Fechadas

- ▶ Geram respostas curtas, que não são interessantes, muitas vezes "sim" ou "não".
- ▶ Exemplo: "Existem outros tipos de processos além dos mencionados?"
- ▶ Devem ser evitadas.

# Use Perguntas que evitam respostas sim ou não

- ▶ Utilizadas para explorar respostas e obter mais detalhes.
- ▶ Exemplo: "Você mencionou X e Y como tipos de processos. Pode fornecer mais exemplos ou detalhes sobre esses processos?"
- ▶ Ajuda a enriquecer as respostas e aprofundar a compreensão.

# Registro Preciso

- ▶ O registro preciso é fundamental para preservar a integridade das informações obtidas durante a entrevista.
- ▶ Lembre-se de registrar as respostas literalmente.
- ▶ Esclareça frases e pensamentos ambíguos para evitar mal-entendidos.
- ▶ O objetivo é elicitare declarações ou temas claros, transmitindo apenas um significado.

# Preparação do Ambiente

- ▶ Estabeleça um ambiente de confiança.
- ▶ Crie um ambiente de entrevista acolhedor e aberto.
- ▶ Mostre interesse genuíno e ouça ativamente.