

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

**ENTREVISTA
QUESTIONÁRIO
OBSERVAÇÃO**

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

- PREPARAÇÃO
- ESTRUTURA
- CONDUÇÃO
- DOCUMENTAÇÃO

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

Preparação

- ESTABELECER OBJETIVOS E ROTEIRO
- ESCOLHER A DOCUMENTAÇÃO
- ESCOLHER O INFORMANTE
- PREPARAR O INFORMANTE

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

ESTRUTURA DE UMA ENTREVISTA:

- PREPARAR A SI E AO ENTREVISTADO ANTES DO INÍCIO DA ENTREVISTA
- PERGUNTAS DO GERAL AO ESPECÍFICO
- ACHAR O PORQUÊ DAS COISAS USANDO:
O QUE, QUANDO, COMO, POR QUE, PARA QUEM, DE QUEM.
- RESUMIR

Mentalmente a cada passo da entrevista (Ver se é isso mesmo)

Oralmente ao final da entrevista

Sob forma escrita ao final da entrevista

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

CONDUÇÃO DE UMA ENTREVISTA:

- MARCAR ANTECIPADAMENTE A HORA
- NÃO PROLONGAR A ENTREVISTA
- NÃO SE DEIXAR ENVOLVER PELOS PROBLEMAS DO DIA A DIA
- TORNAR A ENTREVISTA O MAIS INFORMAL POSSÍVEL
- SEPARAR FATOS DE OPINIÕES
- ENTREVISTAR PESSOAS DOS DOIS LADOS EM ITENS SIGNIFICATIVOS
- SOLICITAR SUGESTÕES PARA MELHORAMENTOS
- SOLICITAR UMA APRESENTAÇÃO PELO GERENTE

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

DOCUMENTANDO A ENTREVISTA:

- PROCURE ESCREVER O MÍNIMO DURANTE A ENTREVISTA
- APANHAR AMOSTRAS DE FORMULÁRIOS USADOS, MANUAIS E OUTROS DOCUMENTOS (Quadros da organização, Gráficos das atividades, Fluxos)
- IMEDIATAMENTE APÓS A ENTREVISTA ESCREVA OS RESULTADOS DELA

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

FORÇAS INIBIDORAS DA COMUNICAÇÃO:

- OBJETIVOS APRESENTADOS PELO ENTREVISTADOR NÃO TEM BOA RECEPΤIVIDADE (Dizer para que servirá a informação)
- PERSONALIDADE CONFLITANTE (Evitar pessoas conflito)
- POLÍTICA (Não se envolver)
- ENTREVISTA NÃO PLANEJADA
- ENTREVISTA NÃO DESEJADA

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

ATITUDES A SEREM EVITADAS:

- TIMIDEZ
- BELIGERÂNCIA
- DESCONFIANÇA (Finalidade da entrevista)

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

QUESTIONÁRIO:

- INFORMAÇÕES SOLICITADAS POR ESCRITO
- USADO QUANDO O ACESSO A FONTE DE INFORMAÇÃO É DIFÍCIL e NÃO É POSSÍVEL FAZER POR MEIO ELETRÔNICO
- GERALMENTE FEITO PARA UM GRUPO
- DIFICULDADES DO MÉTODO
 - ✓ NECESSIDADE DE UM CONHECIMENTO PRÉVIO DA ATIVIDADE
 - ✓ EXIGE UM TEMPO MUITO MAIOR PARA O PREPARO
 - ✓ DEVE SER ESTRUTURADO
 - ✓ FALTA A REALIMENTAÇÃO PROPICIADA PELO DIÁLOGO

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

COMO O QUESTIONÁRIO DEVE SER:

1. Uma carta ao informante deve acompanhar o questionário, mencionando finalidade, que uso será dado às respostas, quem terá acesso às informações, e outros esclarecimentos que você imagine sirvam para tranquilizá-lo na hora de responder.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

QUESTIONÁRIO

O informante não deve ter necessidade de “Interpretar” uma pergunta. Por isso, você deve colocar instruções detalhadas sobre como responder. Se necessário, use exemplos. Além disso, suas perguntas devem ser claras. Coloque-se na posição do informante e veja se ele poderá responder. O ideal seria submeter o questionário a um grupo de teste antes de encaminhá-lo.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

QUESTIONÁRIO

Não se esqueça de estabelecer um prazo para devolução. Se você enviar uma mensagem, próxima ao fim do prazo, lembrando a importância do questionário, pode estar certo que aumentará o número dos que serão respondidos e devolvidos no prazo.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

QUESTIONÁRIO

Você poderá fazer perguntas que devam ser respondidas de uma forma concisa. (um sim ou não, um valor numérico, um nome de um item), ou poderá solicitar respostas mais extensas(algum esclarecimento ou opinião). Lembre-se que o espaço destinado à resposta se constitui numa limitação não apenas física. Ao preencher um questionário, é comum nos basearmos no número de linhas destinado à resposta para julgar a profundidade em que deve ser abordado um assunto.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

QUESTIONÁRIO

Se você pretende tabular mecanicamente as respostas, pense também na entrada de dados.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

A OBSERVAÇÃO:

Consiste em observar uma atividade durante o seu desenvolver.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

A observação dá segurança ao analista porque a atividade está se desenrolando sob seus olhos e não é apresentada através de descrições. Apesar disso, deve o analista estar atento para responder às seguintes perguntas: O que é feito? Por quem é feito? Com que recursos? Como faz? Quando (O que inicia a atividade)? Quem solicita? O que entra e o que sai? Por quê?

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

OBSERVAÇÃO

Difere da entrevista porque se passa no local da atividade. O analista coloca-se numa atividade passiva. Sua interferência com a operação deve ser mínima.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

Preparação para a observação.

Definir, de antemão, o que será observado e quanto tempo poderá ser dedicado a esta atividade.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

Determine a forma de documentar a observação.

Consiga a aprovação da chefia do setor e informe aos indivíduos ligados à atividade o que está sendo feito e com que objetivo.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

A observação, porém, não tem valor quando se trata de atividades ligadas à tomada de decisão. Neste caso, a entrevista torna-se indispensável.

TÉCNICAS PARA COLHER DADOS

Condução durante a observação.

- Procure descrever com precisão o que está sendo observado. Você somente poderá descrever aquilo que consegue entender. Evite enganar a si mesmo fazendo uma descrição vaga daquilo que está se passando em suas observações.
- Geralmente é possível durante uma observação fazer perguntas ao pessoal do setor. Evite, porém fazer comentários.

Referências

Guia prático para desenvolvimento e manutenção de sistemas estruturados, cap. 2

Roger Fournier

**Análise Estruturada Moderna,
Edward Yourdon, Apêndice E**