

Engenharia de Software

A Entrevista
Jocélio Passos
joceliopassos@bol.com.br

A Entrevista

- Considerada o teste de fogo do analista
- Ponto de Vista
 - Analista : Missão com prazo, responsabilidades.
 - Usuário : Colaboração apenas.



2/2/2007 2

A Entrevista

- Planejamento
 - Finalidade.
 - Receber os documentos disponíveis.
 - Frequentemente é preciso entrevistar várias pessoas no mesmo setor.

2/2/2007 3

A Entrevista

- Impasse :
 - Como identificar o usuário certo ?
 - Organograma Formal da Empresa.
 - Análise do Fluxo Geral de Trabalho.
 - Procurar o Gerente de cada setor.
 - Buscar o usuário específico de cada setor (orientado pela gerência).

2/2/2007 4

A Entrevista

- Preparação prévia
 - Estudar o Organograma.
 - Conhecer tarefas e funções dos gerentes e seus departamentos.
 - Saber os nomes das pessoas

2/2/2007 5

A Entrevista

- Não deve mostrar despreparo.
 - Fica mal visto e não recebe colaboração.
 - Ninguém gosta de dar seu precioso tempo "à toa".
 - usuário precisa ver a importância da entrevista.

2/2/2007 6

A Entrevista

- Desenvolva um roteiro escrito das perguntas.
- Como corrigir os rumos da entrevista quando ela se desvia do objetivo principal?
- Não faça do roteiro um manual. Não tente prever tudo.
- Marcar a entrevista de acordo com a conveniência do usuário.

2/2/2007

7

A Entrevista

- Abertura
- a) Identificação.
- b) Finalidade.
- c) Os Tópicos.
- d) Esclarecer a escolha do usuário.
- e) Estabelecer atmosfera descontraída, mas sem exagero.
- f) Não perder, jamais, a seriedade profissional.

2/2/2007

8

A Entrevista

- O Corpo
 - O entrevistador toma a iniciativa.
 - Usar perguntas de segmento (uma puxa outra).
 - Checar : "Vamos ver se entendi bem".
 - Começar com perguntas amplas e depois de segmento.
 - Ouça ! Ouça ! Ouça !

2/2/2007

9

A Entrevista

- O Corpo
 - Se concentre em ouvir e não em memorizar a próxima pergunta.
 - O roteiro deve ser um lembrete, uma trilha, nunca um trilho.
 - Elimine perguntas já respondidas ou que você perceba que não serão (ou poderão) ser respondidas pelo usuário.

2/2/2007

10

A Entrevista

- O Corpo
 - A atitude do entrevistador é determinante do sucesso ou fracasso da entrevista.
 - A entrevista não é ...
 - Uma competição.
 - Um interrogatório.
 - VPP (Verborragia Própria da Profissão) é péssimo.

2/2/2007

11

A Entrevista

- O Corpo
 - Cuidado com a sensibilidade e melindres.
 - Anotar ou gravar discretamente.
 - Não seja um "anotador compulsivo". Ouça e trie.
 - Com gravador obtenha autorização prévia do usuário.

2/2/2007

12

A Entrevista

- Fêcho
 - Agradecer (e mostrar-se agradecido ainda é importante).
 - Remarcar continuação (se for o caso).
 - Prometer mostrar o resumo escrito.
 - Conversa de descontração.

2/2/2007

13

A Entrevista

- Segmento
 - Transcreva sua anotações (idéias-chaves).
 - Selecione os dados (Digite-os).
 - Partilhe seu resumo com o entrevistado.
 - Se houver pendência pequena considere a possibilidade de usar o telefone, o fax, e-mail

2/2/2007

14

Exercícios Propostos

- 1) O que é e como funciona a técnica FAST ?
Pressman 240-246

2/2/2007

15

Bibliografia

- Williams, S. Davis
Análise e Projeto de Sistemas, Uma Abordagem Estruturada
LTC, 1994
248-251

2/2/2007

16