

# 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