

Preparação e realização de entrevista com o cliente

O que há de errado com estas perguntas?

Leia com atenção cada pergunta abaixo. Que problema cada uma pode causar durante uma entrevista com o cliente?

Pergunta 1

"Explique tudo o que você precisa do sistema."

Pergunta 2

"Qual arquitetura de API e banco de dados vocês querem utilizar?"

Pergunta 3

"Você concorda que o melhor é automatizar todo esse processo, certo?"

Identifique: qual pergunta é vaga demais? Qual usa linguagem técnica inadequada? Qual induz a resposta?

A entrevista começa antes da primeira pergunta

Antes de sentar com o cliente, a equipe precisa responder algumas perguntas para si mesma. **Hipótese da equipe não é informação confirmada pelo cliente.**

01

Objetivo

O que precisamos descobrir nesta entrevista?

02

Entrevistado

Quem possui essas informações? É a pessoa certa?

03

Perguntas

O que já sabemos? O que ainda é incerto?

04

Registro

Quanto tempo teremos? Como anotaremos o que for dito?



Perguntas abertas e fechadas têm funções diferentes

Uma boa entrevista não usa apenas um tipo de pergunta. **Cada tipo tem uma função específica** — e combiná-los é o que torna a entrevista produtiva.

Perguntas abertas

Favorecem respostas desenvolvidas. Ajudam a compreender processos, problemas, expectativas e razões. Ampliam a possibilidade de descoberta.

"Como ocorre atualmente o atendimento de uma solicitação?"

"O que acontece quando não há uma peça disponível?"

Perguntas fechadas

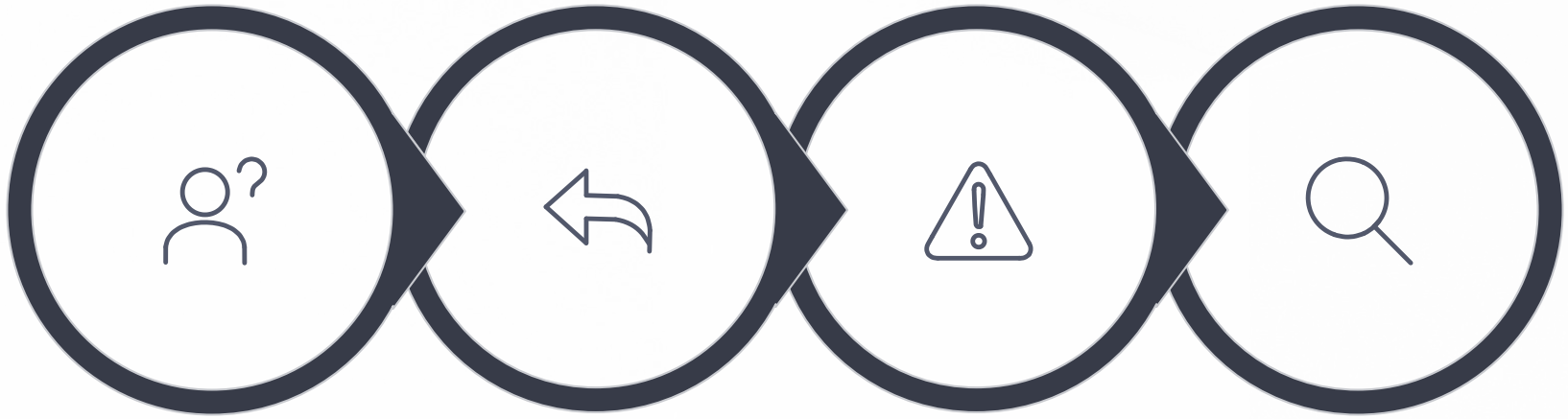
Confirmam informações específicas. Produzem respostas mais objetivas. Ajudam a verificar regras ou condições já identificadas.

"Essa operação precisa de autorização do responsável?"

"O registro é obrigatório em todos os casos?"

Uma resposta pode gerar novas perguntas

Quando um ponto da resposta parece incompleto ou genérico, o analista deve aprofundar — sem interromper, mas sem deixar passar. **O objetivo não é fazer muitas perguntas, mas compreender suficientemente o processo e suas condições.**



Exemplos de perguntas de aprofundamento: *"O que acontece depois?"* · *"Quem realiza essa etapa?"* · *"Existe alguma exceção?"* · *"Como vocês procedem quando essa informação não está disponível?"*

A forma de perguntar interfere na resposta

Sequência recomendada

1. Contexto e trabalho realizado
2. Processo atual
3. Regras e responsabilidades
4. Dificuldades e exceções
5. Detalhes específicos e confirmação

Orientações de linguagem

- Usar linguagem compatível com o entrevistado — não com a área técnica.
- Evitar jargão técnico desnecessário.
- Não apresentar soluções imaginadas pela equipe como se fossem necessidades do cliente.
- Nunca formular perguntas que induzam uma resposta específica.

Entrevistar também significa saber escutar

Escuta ativa não é apenas ouvir. É acompanhar o raciocínio do entrevistado, perceber o que precisa de esclarecimento e verificar se a interpretação construída corresponde ao que ele pretendia comunicar.

Durante a fala

Acompanhar o raciocínio sem interromper desnecessariamente. Perceber pontos que precisam de esclarecimento. Aprofundar respostas importantes no momento certo.

Ao reformular

"Então, quando a ordem de serviço já foi aprovada, somente o responsável técnico pode alterar o orçamento. É isso?"

Confirmar não significa colocar palavras na boca do entrevistado.



Nem tudo o que percebemos está confirmado

Durante a entrevista, o analista recebe informações de diferentes naturezas. É fundamental distingui-las com clareza antes de registrar qualquer conclusão.

Informação explícita

O entrevistado declarou diretamente. Pode ser registrada como fato obtido.

Possível necessidade implícita

Percebida a partir da rotina descrita, mas ainda não confirmada. Deve ser registrada como ponto a validar.

Dúvida pendente

Ainda não há informação suficiente para concluir. Deve permanecer como pendência — nunca ser preenchida por suposição.

Um atendente menciona que registra a ordem de serviço. Durante a conversa, surge a indicação de que o histórico do equipamento também pode ser consultado antes. A consulta ao histórico já pode ser tratada como requisito confirmado?

A entrevista termina com registro e confirmação

O que registrar

- Necessidades mencionadas e regras de negócio
- Exceções e restrições identificadas
- Termos importantes do domínio
- Participantes e documentos citados
- Dúvidas pendentes

Ao encerrar

- Sintetizar os principais pontos obtidos
- Confirmar se o entendimento está correto
- Manter dúvidas como pendências — nunca preencher lacunas com suposições

Conduta profissional

- Não induzir respostas durante a entrevista
- Tratar informações confidenciais de acordo com sua finalidade
- Realizar gravações somente com conhecimento e autorização dos participantes

Dúvidas não esclarecidas são pendências legítimas. Registrá-las é parte do trabalho profissional.

Como melhorar estas perguntas?

Retome as três perguntas da abertura. Agora, com os conceitos trabalhados, é possível identificar com mais precisão o problema de cada uma — e propor uma alternativa melhor.

Pergunta 1 – Vaga demais

"Explique tudo o que você precisa do sistema."

Pergunta 2 – Linguagem técnica inadequada

"Qual arquitetura de API e banco de dados vocês querem utilizar?"

Pergunta 3 – Induz a resposta

"Você concorda que o melhor é automatizar todo esse processo, certo?"

Reformule cada pergunta para torná-la mais útil em uma entrevista de levantamento de requisitos. As novas perguntas devem ser claras, neutras e compatíveis com o conhecimento do entrevistado.

Respostas sugeridas

Aprimorar as perguntas é essencial para uma entrevista de levantamento de requisitos eficaz. Veja como as perguntas problemáticas podem ser reformuladas para obter informações mais valiosas e sem viés.

1

Pergunta 1 – Vaga demais

Original: "Explique tudo o que você precisa do sistema."

Reformulação: "Quais são as principais dificuldades que você enfrenta atualmente para realizar seu trabalho?"

Delimita o assunto, facilita a resposta e ajuda a identificar problemas reais antes de discutir funcionalidades.

2

Pergunta 2 – Linguagem técnica inadequada

Original: "Qual arquitetura de API e banco de dados vocês querem utilizar?"

Reformulação: "Quais informações o sistema precisa armazenar e compartilhar com outros sistemas que vocês já utilizam?"

Substitui termos técnicos por uma linguagem compreensível, permitindo que o cliente descreva suas necessidades sem precisar conhecer tecnologias de desenvolvimento.

3

Pergunta 3 – Induz a resposta

Original: "Você concorda que o melhor é automatizar todo esse processo, certo?"

Reformulação: "Como esse processo funciona atualmente e quais etapas você considera que poderiam ser melhoradas?"

Não pressupõe que a automação seja a melhor solução. Permite que o cliente apresente dificuldades e oportunidades de melhoria.

Uma boa pergunta deve ser **clara**, **específica** o suficiente para orientar a conversa, **neutra** e **adequada** ao conhecimento do entrevistado. Seu propósito é compreender a necessidade do cliente, não confirmar uma solução previamente imaginada.

Prepare sua entrevista

Uma boa entrevista começa antes do encontro com o cliente. A preparação ajuda a tornar a conversa mais objetiva, produtiva e útil para o levantamento de requisitos.

01

Defina o objetivo

O que você precisa compreender ou esclarecer? Formule em uma frase o foco principal da entrevista.

02

Escolha o entrevistado

Quem possui as informações mais relevantes sobre o processo, problema ou necessidade? Selecione a pessoa mais adequada ao objetivo definido.

03

Organize as perguntas

Prepare uma sequência com: perguntas abertas, para compreender o contexto; perguntas fechadas, para confirmar informações; perguntas de aprofundamento, para esclarecer detalhes e exceções.

04

Planeje o registro

Defina como as informações serão anotadas. Reserve espaço para registrar: informações confirmadas, pontos que precisam de validação e dúvidas pendentes.

Preparar a entrevista ajuda o analista a perguntar melhor, escutar com mais atenção e obter informações mais confiáveis.

Cinco ideias essenciais

01

A entrevista começa com um **objetivo claro**.

02

Perguntas abertas, fechadas e de aprofundamento têm **funções diferentes**.

03

Linguagem adequada e escuta ativa melhoram a qualidade da informação.

04

Inferência não é informação confirmada — registre a diferença.

05

Registrar e confirmar o entendimento transforma a conversa em evidência útil para o projeto.

Obrigado e até a próxima!

Uma ótima volta para casa!