

**Análise de  
Sistemas  
Metodologia de  
Levantamento de Dados**

# Contatos Preliminares

☞ ☐ Missão : Entender o Negócio do Cliente

☞ ☐ Mapear a Empresa

☞ ☐ Segmento de Atuação

☞ ☐ Estrutura Organizacional

☞ ☐ Pessoas importantes

☞ ☐ Mentalidade Empresarial

☞ ☐ Faturamento Estimado e Posição de Mercado

☞ ☐ Fatos Importantes Recentes

☞ ☐ Principais Concorrentes

☞ ☐ Fornecedores de Solução para o Segmento

☞ ☐ Clientes ou projetos de Referência

# Organograma

☞ Representa a estrutura formal da empresa de forma HIERÁRQUICA

# Regras para Organograma

- ▣ Quadrados maiores representam órgãos de maior peso na empresa
- ▣ Hierarquia representada por linhas cheias de cima para baixo.
- ▣ Órgãos da mesma hierarquia não podem ser ligados uns aos outros, mas sempre ao de autoridade superior
- ▣ Não usar siglas nem abreviações
- ▣ Equipes e grupos informais podem ser representados por círculos
- ▣ Órgão não implantado ou desativado pode ser preenchido com uma cor. Use legenda.

# Exercício Prático no.

# 1

☞ Construção de Organograma

# Estudo Inicial

- ▣ Missão: Qual a Intenção Inicial do Cliente ?
- ▣ 0% Informatizado – Desenvolvimento Completo
- ▣ Upgrade - Evolução dos Sistemas Atuais
- ▣ Inovação Tecnológica
- ▣ Crossgrade – Nova Plataforma Operacional
- ▣ Descartar o Sistema Atual - Novo Sistema Completo
- ▣ Integração de um Novo Módulo

# Estudo Inicial

- ☞ ☐ Missão : Qual o Problema do Cliente ?
- ☞ ☐ Mudança de Requisitos Funcionais
- ☞ ☐ Insatisfação com a atual equipe de desenvolvimento.
- ☞ ☐ Solução inovadora para o mercado
- ☞ ☐ Acompanhar a Movimentação dos Concorrentes
- ☞ ☐ Implantar um Novo paradigma de atendimento
- ☞ ☐ O Sistema não atende requisitos técnicos
- ☞ ☐ Desempenho, segurança, consultas flexíveis.
- ☞ ☐ Sistema Com Módulos Integrado
- ☞ ☐ Apoiar Estrategicamente Decisões na Empresa

# Técnicas de Levantamento de Dados – TLDs

## ▮ DEFINIÇÃO

São as ferramentas para a obtenção dos dados necessários à execução do trabalho do analista.

## ▮ OBJETIVOS DO LEVANTAMENTO

- ◆ Identificação dos fatores causais dos fenômenos
- ◆ Reunião dos informes, das informações e dos dados necessários à análise do trabalho
- ◆ Caracterização das causas dos problemas e de seus efeitos
- ◆ Conhecimento das interdependências entre os problemas, suas conseqüências e seus possíveis efeitos colaterais
- ◆ Verificação das forças ou influência das pessoas interessadas no prosseguimento e direção que os fenômenos estão tomando.

# Ferramentas para TLDs

- ◆ **Reunião**
- ◆ **Entrevista**
- ◆ **Observação**
- ◆ **Questionário**
- ◆ **Brainstorming**
- ◆ **BrainWriting**

# TLD na Empresa

## **ESTRATÉGICO**

Reuniões Estratégicas

Encontros Informais

---

Entrevistas

## **TÁTICO**

Reuniões Setoriais

BrainStorming

BrainWriting

Ferramentas da Qualidade

---

## **OPERACIONAL**

Observação

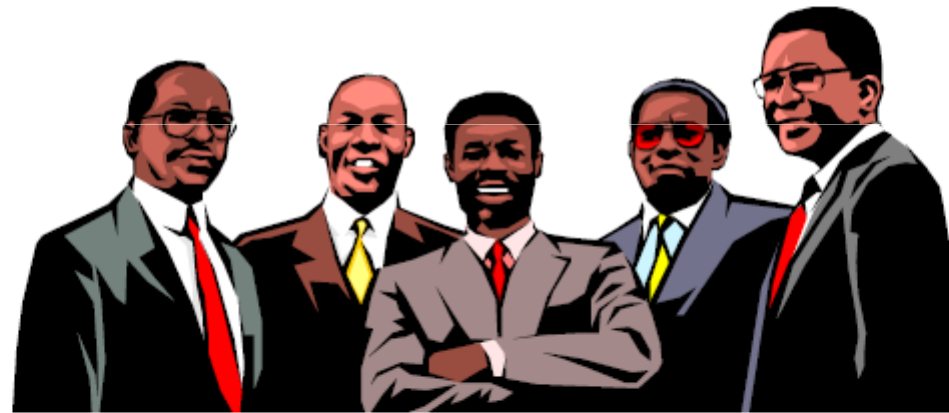
Questionário

Entrevistas



Devo fazer uma  
abordagem TOP-  
DOWN na empresa,  
usando a TLD  
adequada

# Reunião



# Reunião

- ≡ DEFINIÇÃO
- ≡ **É uma TLD onde um grupo de pessoas reunidas, em um ambiente comum, discutem um mesmo tema.**
  
- ≡ OBJETIVOS
- ◆ **Estudar detalhadamente um dado tema;**
- ◆ **Dirimir dúvidas e resolver problemas;**
- ◆ **Planejar iniciativas;**
- ◆ **Tomada de decisões.**

# Reunião

- ▮ ETAPAS
- ◆ **Definição Tema/Pauta**
- ◆ **Determinação Local/Data/Hora**
- ◆ **Marcação com os participantes;**
- ◆ **Confirmação;**
- ◆ **Reunião propriamente dita;**
- ◆ **Pós-reunião.**

# Reunião

- PAPÉIS IMPORTANTES EM UMA REUNIÃO
- Coordenador: **Aquele que encaminha os trabalhos da reunião.**
- Registrador: **Aquele que faz os registros do andamento da reunião**
- Facilitador: **Assessor do coordenador incumbido de funções como a intervenção, cronometragem, etc.**
- Participante: **Membro da reunião**

# Reunião

## ▬ FAZENDO AVALIAÇÕES

### ◆ Vantagens

- ↑ Várias cabeças pensam melhor que uma;
- ↑ Permite conhecer as divergências / limitações / problemas do grupo.

### ◆ Desvantagens

- ↑ Dependência muito forte da habilidade do coordenador;
- ↑ Exige ajuste de horário entre participantes.

# Reunião Inicial

## ▮ Roteiro

- ▮ Qual o objetivo da empresa com informatização dos processos ?
- ▮ Isolar o escopo do problema
  - ▮ Conhecer o sistema atual (SA)
  - ▮ Reconhecer o problema do SA
  - ▮ Destacar as vantagens e desvantagens do SA

# Estudo Inicial

- Roteiro
- Conhecer o ambiente organizacional
  - Pessoas e cargos
  - Panorama de HW e SW
  - Cultura em Informática
  - Considerar as limitações na capacidade de investimento
- Apresentar um documento sintetizando o seu entendimento do problema
  - Especificação de Requisitos
- Conseguir a aprovação do seu entendimento pela empresa

# Estudo Inicial

- ▮ Atitudes de um Analista Consultor
  - ▮ Adotar a postura de parceiro
  - ▮ Dar importância a todos - Ser político
  - ▮ Ouvir mais do que falar inicialmente
  - ▮ Falar a língua do cliente
  - ▮ Usar Técnicas de Levantamento de Dados (TLD)
  - ▮ Não prometer o que não pode cumprir
  - ▮ O sucesso do projeto depende de você
  - ▮ Aliar-se às pessoas certas

# Observação

- ▬ DEFINIÇÃO
- ▬ Consiste na visitação do local a ser objeto do levantamento de dados com a finalidade de fazer observações sobre o mesmo.
- ▬ TIPOS DE OBSERVAÇÃO
- ◆ Sistemática
  - ↑ Há um objeto bem definido
  - ↑ Segue-se um roteiro
  - ↑ Registram-se as verificações fazendo uso de cadernos de notas, tabelas, câmara fotográfica, filmadora, gravador, etc.
- ◆ Livre
  - ↑ Define-se o que observar
  - ↑ Qual o propósito
  - ↑ Verificação com ampla liberdade
  - ↑ Não há registros

## || O QUE OBSERVAR?

### || **Atendentes:**

- ◆ Os atendentes demonstram atenção e cortesia para com os clientes?
- ◆ Atendem os clientes com visível agilidade e eficiência?
- ◆ Há clientes demonstrando insatisfação com a atuação dos atendentes?
- ◆ Os atendentes vão com muita frequência pedir auxílio à supervisão?
- ◆ Como os atendentes reagem a situações imprevistas?

### || **Público Cliente**

- ◆ Há filas grandes?
- ◆ Alguns clientes demonstram insatisfação com uma certa lentidão do atendimento?
- ◆ Você observa clientes desistindo de serem atendidos?
- ◆ Você acha que a ida dos clientes ao setor de atendimento poderia ser evitada usando qualquer recurso não pessoal?

## ▬ **INSTALAÇÕES**

- ◆ O ambiente de trabalho é agradável?
- ◆ O espaço reservado aos clientes é satisfatório?
- ◆ Os móveis destinados ao setor de atendimento são ergonômicos?
- ◆ A tramitação dos clientes pelo setor de atendimento é racional?
- ◆ Como é o espaço destinado aos atendentes?
- ◆ A sinalização do local pode ser compreendida pelos usuários?

## ▬ **EQUIPAMENTOS**

- ◆ Os equipamentos funcionam bem?
- ◆ Os atendentes sabem manejá-los com destreza?
- ◆ Os equipamentos disponíveis são suficientes?

## ▮ **PROCEDIMENTOS BUROCRÁTICOS**

- ◆ Os procedimentos de trabalho são racionais?
- ◆ Os atendentes parecem estar a par dos mesmos?
- ◆ Existe acúmulo de trabalho?
- ◆ Há algum indício de insatisfação dos clientes com a burocracia?

## ▮ **ALERTAS SOBRE OBSERVAÇÕES**

- ◆ O relacionamento do observador com o grupo a ser observado influencia no resultado da observação;
- ◆ A observação pode ser feita individualmente ou em equipe;
- ◆ O grupo observado pode saber da existência do(s) observador(es) ou não;
- ◆ Faça roteiros do que vai observar;
- ◆ Questione suas observações;
- ◆ Confronte e compare suas observações com a(s) de outra(s) pessoa(s)
- ◆ O observador tem que ser confiável

## ≡ **FAZENDO AVALIAÇÕES**

### ◆ **Vantagens**

- ↑ As informações são obtidas com ou sem a colaboração das pessoas observadas;
- ↑ Simplicidade na aplicação;
- ↑ Geralmente são de baixo custo;
- ↑ Proporcionam contato com a realidade

### ◆ **Desvantagens**

- ↑ É um método muito subjetivo;
- ↑ Pode-se olhar muito e não observar nada;
- ↑ Há exigência de uma certa experiência por parte do observador;
- ↑ Pode-se dar importância ao que não interessa.

# Perguntas

## ||| **FORMA DAS PERGUNTAS**

- ◆ Aberta
- ||| Dá margem a respostas subjetivas
- ◆ Fechada
- ||| Restringe o universo de respostas a duas ou, no máximo, três
- ◆ De múltipla escolha
- ||| Oferece universo de respostas mais amplo que as fechadas

## ||| **PRECAUÇÕES AO PERGUNTAR**

- ◆ Estabelecer um plano para as perguntas
- ◆ Cada item deve conter uma só pergunta
- ◆ Deve-se ter cuidado com perguntas fechadas para evitar a colocação de alternativas inadequadas

# Perguntas

## PRECAUÇÕES AO PERGUNTAR (cont)

- ◆ A pergunta deve ser inequívoca;
- ◆ Os termos usados devem ser claros;
- ◆ As perguntas tendenciosas devem ser evitadas;
- ◆ A ambigüidade é um defeito ao perguntar;
- ◆ Perguntas emocionais não devem ser usadas;
- ◆ Quais os Dados/Informações necessários;
- ◆ Escolher perguntas relevantes;
- ◆ Colocar as perguntas mais fáceis no início e, no fim, as mais difíceis;
- ◆ As perguntas mais íntimas devem ser postergadas;
- ◆ Deixar espaço (em termos de tempo ou físico) suficiente para cada resposta

# Questionário

## ≡ **DEFINIÇÃO**

- ≡ É uma TLD composta por um conjunto de perguntas apresentadas em um formulário, que chega às mãos do público alvo sem exigir a presença de quem as formulou.

## ≡ **LEVAR EM CONTA ANTES DE APLICAR O QUESTIONÁRIO**

- ◆ Há disposição do informante para respondê-lo?
- ◆ O informante conhece o assunto?
- ◆ Apresentar o objetivo do questionário
- ◆ Conseguir o apoio da(s) chefia(s) envolvida(s)

# Questionário

## ≡ FAZENDO AVALIAÇÕES

### ◆ Vantagens

- ↑ Pode atingir um universo tão grande quanto desejado
- ↑ Imparcialidade
- ↑ Maior liberdade e precisão nas respostas
- ↑ Baixo custo
- ↑ Resultados rápidos
- ↑ Facilidade de apuração e tratamento estatístico

### ◆ Desvantagens

- ↑ Baixa taxa de devolução
- ↑ Subjetividade ao responder
- ↑ Não permite captar as reações do questionado às perguntas

# Entrevista



# Entrevista

- **É a TLD na qual você faz perguntas diretamente ao seu interlocutor, podendo avaliar as reações do mesmo.**
- PARTES DE UMA ENTREVISTA
  - ◆ Abertura: **visa estabelecer a comunicação**
  - ◆ Corpo: **é a entrevista propriamente dita**
  - ◆ Fecho: **encerramento.**
- DICAS PARA UMA BOA ENTREVISTA
  - ◆ Atente para sua apresentação pessoal;
  - ◆ Trabalhe em casa:
    - ↑ Leia a documentação relevante;
    - ↑ Saiba quem é o entrevistado e quais as suas atribuições
  - ◆ Planeje a entrevista;
  - ◆ Estabeleça um roteiro (não deve ser rígido);
  - ◆ Marque a entrevista de acordo com a conveniência do entrevistado (data, local, hora);

# Entrevista

- ⌘ DICAS PARA UMA BOA ENTREVISTA (cont)
  - ◆ Procure ser pontual;
  - ◆ Busque o que lhe interessa com educação e simpatia;
  - ◆ Registre os dados levantados sem perturbar o andamento da entrevista;
  - ◆ Despeça-se com cordialidade;
  - ◆ Envie uma cópia do resultado da entrevista para o entrevistado, deixando margens para eventuais ajustes.

# Entrevista

## ≡ FAZENDO AVALIAÇÕES

### ◆ Vantagens

- ↑ Permite captar as reações do entrevistado;
- ↑ Deixa margem para tirar dúvidas;
- ↑ Possibilita conhecer o perfil do entrevistado.

### ◆ Desvantagens

- ↑ Permite influência do entrevistador sobre o entrevistado;
- ↑ Exige ajuste de horário entre participantes;
- ↑ Quem levanta os dados está mais exposto.

# Brainstorming

## ≡ **DEFINIÇÃO**

- ≡ Caracteriza-se pela apresentação de um dado problema a um grupo, solicitando-se soluções para o mesmo, sendo proibido censurar as sugestões apresentadas.

## ≡ **OBJETIVOS**

- ◆ Estimular a criatividade;
- ◆ Romper a inibição;
- ◆ Generalizar a participação.

## ≡ **ETAPAS**

- ◆ Proposição do problema;
- ◆ Coleta de sugestões;
- ◆ Análise das sugestões.

# Brainstorming

## ≡ FAZENDO AVALIAÇÕES

### ◆ Vantagens

- ↑ Várias cabeças pensam melhor do que uma;
- ↑ Aposta-se na criatividade.

### ◆ Desvantagens

- ↑ Exige ajuste de horário entre participantes.