

Coleta de requisitos: elemento chave para o sucesso do projeto



Sempre que decidirem iniciar um novo projeto, gestores, integrantes da equipe técnica e patrocinadores precisam avaliar bem os seus detalhes. Na reforma da casa, por exemplo, surgem dúvidas como: o revestimento será porcelanato ou granito? Qual será o tipo e a cor da tinta das paredes? O armário da TV terá 2 ou 3 portas? A casa será térrea ou de 2 andares? Piscina ou jardim? Garagem para 1 ou 2 carros? Aquecimento de água elétrico ou a gás?

E não é diferente nos projetos do STJ. Por exemplo, em reuniões para tratar do desenvolvimento de um novo *software*, é preciso que os participantes pensem nas características do produto a ser implementado. E uma das formas de garantir o sucesso do trabalho é DETALHAR. No caso do *software*, pode-se discutir se o tipo de formato do relatório será retrato ou paisagem? Qual a fonte a ser utilizada na página *web*? O advogado poderá ter acesso ao sistema? Os processos judiciais serão identificados com a cor vermelha ou laranja? Esses são os **requisitos** do projeto.

Requisitos refletem as necessidades e as expectativas das partes interessadas no projeto, principalmente os usuários. Eles incluem as condições, detalhes técnicos ou características que os demandantes desejam que sejam cumpridas para que se tenha um bom nível de satisfação.

Nas fases iniciais de qualquer empreendimento, os requisitos ainda não estão muito claros. Em tempo de concepção do projeto, as partes interessadas se concentram na definição de elementos gerais como objetivos, justificativa, estimativas de prazos e custos, bem como riscos preliminares. Tudo isso irá compor o Termo de Abertura. Mas é na etapa de planejamento, quando se tem o projeto aprovado, que

ocorre o detalhamento dos requisitos, que consiste na aplicação de técnicas para capturar as expectativas das partes interessadas com o objetivo de melhor definir o escopo. Nessa etapa, a documentação é fundamental, uma vez que sem definições claras e pactuadas entre as partes não será possível validar, testar ou identificar o nível de qualidade das entregas.

Neste Tome Nota, serão apresentadas ferramentas e técnicas úteis para a coleta e análise de requisitos. Boa leitura!

TÉCNICA 1 - ENTREVISTA

Consiste em um meio formal ou informal para recolher informações das partes interessadas. As entrevistas são particularmente adequadas para obter:

- **Opiniões** – a procura de sentimentos em vez de fatos pode revelar problemas críticos escondidos.
- **Impressões gerais sobre o processo atual** – são úteis para compreender a cultura da organização e os aspectos positivos e negativos do trabalho.
- **Processos informais** -- significa perceber aquilo que as pessoas fazem, embora não exista uma documentação.



Normalmente as entrevistas são informais, ou seja, uma conversa em que o entrevistador apresenta o tema a tratar. O entrevistado expõe as suas ideias sobre o assunto. E nesse diálogo sempre surgem novas perguntas que irão clarificar ou aprofundar a discussão.

DICAS PARA PLANEJAR E REALIZAR A ENTREVISTA

1. **Preparação** – é sempre bom ler e estudar o tema central a ser discutido e preparar uma lista de questões. Elabore um guia de temas a tratar, o que minimiza o risco de não tratar os assuntos mais relevantes.
2. **Controle o tempo** – a entrevista não pode ser longa, repetitiva ou com perguntas que não estão relacionadas com as suas funções ou com os seus interesses.
3. **Marque um horário** – telefone antecipadamente para marcar a conversa ou encaminhe um convite de compromisso pelo *Outlook*. Forneça ainda informação sobre o assunto que irá ser abordado e limite a duração do encontro em no máximo 1 hora.
4. **Estabeleça os objetivos** – mantenha o entrevistado informado desde o início da conversa sobre os seus objetivos, aonde você quer chegar.

E no dia da entrevista, a **pontualidade** é fundamental. Se possível, chegue 5 minutos antes da hora marcada e revise os principais pontos a serem discutidos.

Não esqueça da cordialidade e gentileza. É preciso construir uma relação de confiança entre as partes para que as ideias surjam com naturalidade.

TÉCNICA 2 - QUESTIONÁRIOS E PESQUISAS DE OPINIÃO

Essa técnica consiste na elaboração de perguntas objetivas ou subjetivas para levantar as necessidades e opiniões das partes interessadas em projetos. Diferente da entrevista, os questionários e as pesquisas de opinião podem ser utilizados em grupos maiores de modo a extrair os requisitos.

A grande vantagem do uso dessa técnica é tornar possível a coleta das impressões de centenas de pessoas em poucos dias. Entretanto, se as perguntas não forem bem elaboradas e se houver excesso de campos subjetivos, poderá ser complexa a tabulação de resultados.

Há diversas ferramentas gratuitas para elaboração de pesquisas. As mais conhecidas são *Google Forms*, *Microsoft Forms*, *Survey Monkey* e o *Limesurvey*. São instrumentos bastante intuitivos que permitem criar formulários *web* e gratuitos com perguntas do tipo múltipla escolha, respostas abertas, verdadeiro ou falso, entre outras.



DICAS PARA A CRIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

1. Clareza – os questionários precisam ser estruturados com questões claras e objetivas para permitir um fácil tratamento da informação.
2. Quantidade de questões – pergunte apenas o que for realmente necessário. Evite um questionário com mais de uma página. Em geral, questionários com até sete questões são suficientes.
3. Identificação dos respondentes -- alguns respondentes têm receio de informar dados pessoais como nome e e-mail. Você poderá colocar essa seção de identificação como opcional.
4. Comentários adicionais – inclua pelo menos uma questão com resposta aberta em que comentários adicionais poderão clarificar a opinião do respondente.
5. Contato – ao final do questionário, informe dados como e-mail e telefone para contato. Alguém poderá ter interesse em conversar mais sobre a pesquisa de opinião, ou deixar comentários adicionais.
6. Feedback – sempre que possível, envie uma resposta aos comentários encaminhados. Isso irá encorajar os participantes da pesquisa a dar novas contribuições.

Vídeo aula

Para saber como elaborar um formulário usando a ferramenta *Google Forms*, clique [aqui](#) e acesse um mini curso do professor Mauricio Aizawa.



TÉCNICA 3 - OBSERVAÇÃO / SHADOWING

A observação (ou do inglês, *shadowing*) é o ato de acompanhar o trabalho do cliente, usuário de um produto ou serviço, sem interrompê-lo. Isso pode ser feito por meio do acompanhamento pessoal ou de um breve estágio em uma unidade.

É uma técnica simples e eficiente, pois fornece uma maneira direta de examinar o dia a dia de um indivíduo, desempenhando o seu trabalho e executando processos. É particularmente útil para descrever detalhes de processos que as pessoas que usam o produto ou serviço têm dificuldade em expressar, tornando possível encontrar requisitos que poderiam passar despercebidos.



Em um projeto de *software*, com a observação é possível perceber como os usuários navegam no sistema, qual a quantidade de cliques para uma operação, o que poderia ser feito diferente para que o sistema fosse mais intuitivo ou com um atalho que fornecesse um processamento mais rápido.

E como já foi tratado em outras edições do Tome Nota (n.º [42](#), [44](#) e [61](#)), ao usar a técnica do *design thinking*, pesquisa e observação são fundamentais. É preciso ter uma atitude empática e extrair o máximo de informações de todas as pessoas envolvidas no ecossistema. No *design thinking*, a pesquisa é investigativa, onde falamos 20% e ouvimos 80% do tempo.

DICAS SOBRE O PROCESSO DE OBSERVAÇÃO

1. Evite interferências – o observador deve evitar interações durante o processo. Não é necessário fazer muitas perguntas nem participar da execução.
2. Faça anotações – tenha em mãos um caderno para pontuar suas percepções sobre o processo observado. Faça desenhos e registre as melhorias que podem ser implementadas.
3. Perguntas ao final – após a conclusão do processo, fique à vontade para dar opiniões pessoais ou fazer perguntas para eliminar dúvidas ou clarificar alguns pontos.

Para refletir!

O cliente é sempre uma incógnita. Não é tão fácil compreender o que se passa na mente de cada um. No vídeo ao lado, disponível neste [link](#), observa-se um grupo de crianças brincando em um parque em uma forma inusitada. Neste caso, o piso onde as crianças escorregam pode ser mais liso do que o próprio escorregador, bem como possibilita todas as crianças brincarem no seu tempo sem ter que pegarem fila. Além disso, o fato do escorregador ter curvas impede as manobras que as crianças desejam.



Ou seja, é interessante analisar os motivos que levaram o cliente a usar outro produto diferente do que foi especificado.

E NO STJ, COMO FUNCIONA?

O Processo Ágil de Desenvolvimento de *Software* do STJ (PDS-STJ), normatizado pela Instrução Normativa STJ n. 1/ 2018, apresenta algumas ferramentas e técnicas voltadas para o levantamento de requisitos de soluções informatizadas.

A publicação [PDS – STJ Ágil](#) define que para cada entrega devem ser levantados quem são os atores, as funcionalidades a serem executadas e a justificativa para a implementação. Para saber mais, clique [aqui](#).



REFERÊNCIAS

A importância da coleta de requisitos na gestão de projetos. Disponível em: <http://www.ietec.com.br/clipping/2018/05-maio/A-importancia-da-Coleta-de-Requisitos-na-Gest%C3%A3o-de-Projetos-e-da-escolha-das-ferramentas-adequadas-para-tornar-essa-etapa-mais-eficiente.pdf>

Técnicas de Coleta de Requisitos. Disponível em: http://pm2all.blogspot.com/2011/09/pmbok-tecnicas-coleta-requisitos_13.html

Engenharia de Requisitos – uma análise das técnicas de levantamento de requisitos. Disponível em: http://professores.dcc.ufla.br/~terra/publications_files/students/2012_fumec_silva.pdf

EDITORIAL - TOME NOTA N. 63

TEXTO: ROGÉRIO CYSNE ARAÚJO.

REVISÃO: ANA CLÁUDIA DE ALMEIDA ABREU FARIA, DANIEL DE GODOY LOPES, ELAINE NÓBREGA BORGES, LEONARDO BARROS VERÍSSIMO E PRISCILLA CURADO FREIRE.



Comente

O que você achou desta edição do Tome Nota? Escreva para: projetos@stj.jus.br.



Participe

Participe da nossa [enquete](#), sugerindo um tema para o próximo Tome Nota.