

# Entrevistas

**Cleidson de Souza**

Departamento de Informática  
Universidade Federal do Pará

## Agenda

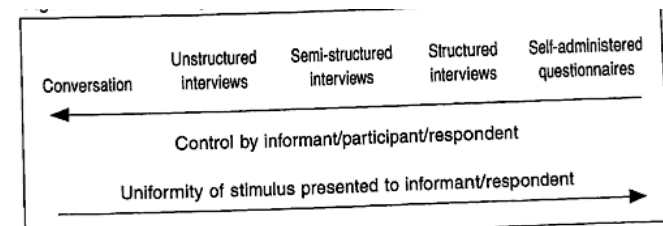
- Tipos de Entrevistas e Tipos de Questões
- Técnicas de Entrevista
- Aspectos Práticos
- Avaliações
  - Primeiro Trabalho
  - Projeto Final

## Entrevistas

- Abordagem para coleta de dados que requer um entrevistador e um entrevistado (informante);
- Pode ser utilizada em diversas ocasiões:
  - Coleta de requisitos;
    - Em engenharia de software;
    - Em inteligência artificial para a criação de sistemas especialistas;
  - Demonstração de funcionalidades de um software;
  - Etc.

## Tipos de Entrevistas

- Podem ser classificadas de acordo com dois aspectos: controle do informante e a uniformidade de estímulos apresentados;
  - Não estruturadas;
  - Semi-estruturadas;
  - Estruturadas;



## Tipos de Entrevistas

- Nas entrevistas não-estruturadas, o entrevistador segue o informante, mas faz perguntas ocasionais para ajustar o foco ou para clarificar aspectos importantes. O pesquisador tem geralmente um guia com os tópicos a serem cobertos na entrevista, mas não tem uma ordem para perguntar sobre estes tópicos;
- Nas entrevistas semi-estruturadas, este guia contém sugestões de perguntas e dicas (prompts) a serem usados pelo pesquisador para garantir que todos os tópicos de interesse serão abordados;
- Nas entrevistas estruturadas, o entrevistador quer ter certeza que ele faz as mesmas perguntas para cada informante. As perguntas estão claramente definidas;
- No questionário, as perguntas e as respostas já estão definidas. Um questionário pode ser respondido face a face ou remotamente;

## Tipos de Questões

- A distinção entre os tipos de entrevistas está relacionada com os tipos de perguntas que o entrevistador pode fazer:
  - Questões Abertas
    - Geralmente requerem uma explicação para uma opinião para uma alternativa, etc;
  - Questões Fechadas
    - Possuem um número pré-determinado de respostas, a partir das quais que o informante tem de fazer sua escolha;

## Tipos de Questões

- Questões Fechadas
  - Ex: Considere os outros desenvolvedores que trabalham no mesmo projeto que você mas que se encontram em uma cidade diferente da sua. Com que frequência você conversa com eles?
    - Algumas vezes por ano; Uma vez por mês; Mais de uma vez por mês; Um vez por semana; Mais de uma vez por semana; Uma vez por dia; Várias vezes por dia; Não sei;
- Questões Abertas
  - Ex: O que você faz como engenheiro de software? Você poderia me contar em detalhes como é um dia de trabalho na sua empresa?

## Qual abordagem escolher?

- Existem tipos de entrevistas e questões mais adequados ao objetivo que você quer atingir, ou ainda ao tipo de pesquisa que você quer realizar
  - Etnografias **geralmente** usam entrevistas semi-estruturadas e não-estruturadas e questões abertas;
  - Questionários e “surveys” **geralmente** usam entrevistas estruturadas e questões fechadas. Estes tipos serão abordados posteriormente no curso;

## Técnicas para Entrevistas

- Ouvir de maneira atenta (Active listening)
  - O entrevistador deve ficar quieto agindo como ouvinte e ao mesmo ativo prestando atenção nos detalhes da entrevista, fazendo anotações, pensando nas próximas perguntas a serem feitas;
- Confirmação (The Uh-uh prompt)
  - Serve para avisar para o informante que você está ouvindo-o que o que o informante está falando é interessante (e confirmar que você não está dormindo);
  - Ex: “é mesmo?”, “que mais?”, “continue”, etc.

## Técnicas para Entrevistas

- Silêncio sensível (sensitive silence)
  - Ficar em silêncio por 1 ou 2 segundos adicionais pode servir para encorajar o informante a falar mais, isto é, o silêncio sugere ao informante que você espera mais dele;
  - Um comentário do informante pode sugerir outra pergunta, mas deve-se evitar interromper o informante;

## Técnicas para Entrevistas

- Forneça feedback (Repetition Feedback)
  - Repetir a última frase ou comentário do informante para estimular a conversar e /ou confirmar que o pesquisador entendeu a mensagem do informante, às vezes com um tom de pergunta.
  - Cuidado para não usar isto com muita frequência e assim virar um “papagaio”;
- Feedback através de Resumo (Summary Feedback)
  - O pesquisador resume o que foi dito pelo informante para confirmar seu entendimento e encorajar o informante a continuar;

## Técnicas para Entrevistas

- Evitar perguntas tendenciosas (leading questions)
  - Perguntas que sugere uma resposta específica
    - Ex: Você acha que foi o jogo do Brasil com a Croácia Bom, Muito Bom ou Excelente? (**Não fazer!**)
  - Se o informante não sabe responder a uma pergunta, apresente várias opções diferentes para ele. Se você tem interesse em uma das opções, coloque-a no meio das outras opções, ela não deve ser a primeira nem a última;
    - Pra que você usa o orkut: pra achar amigos antigos, lembrar datas de aniversário, conhecer pessoas ou o quê?

## Técnicas para Entrevistas

- Me conte mais, que mais? (tell me more)
    - Use perguntas ou comentários que encorajam o informante a falar mais: que mais? E aí? Me conte mais detalhes, me conte em detalhes o que aconteceu, etc.
    - O objetivo é fazer o informante continuar detalhando o que ele estava falando ao invés de encorajá-lo a mudar de tópico;
- 

## Técnicas para Entrevistas

- Banque o idiota (play dumb or naïve questions)
    - Perguntas que visam evitar algo que “você já sabe” devem ser evitadas: o que você já sabe?
      - Você só usa envia mensagens do celular para seus amigos, né? (**Não fazer!**)
    - Ao invés, “banque o idiota” e peça para o informante explicar novamente algo que você já ACHA que sabe;
      - Pra quem você envia mensagens do celular?
    - Não ter medo em usar esta abordagem, principalmente no início: as pessoas adoram demonstrar o conhecimento delas e sentir importantes!
    - Conheça os “riscos” desta técnica, mas não deixe de usá-la :-)
- 

## Técnicas para Entrevistas

- Faça perguntas curtas, sempre que possível.
    - Ex: Conte-me como foi o seu dia vs. Eu sei que você é uma pessoa ocupada, mas você poderia por favor me contar as suas atividades no dia de hoje.
    - Uma opção é usar questões do tipo “grand tour”, uma questão cujo objetivo é descrever de maneira bem ampla a realidade do informante
      - Ex: O que você faz como engenheiro de software assistente? (me conte em detalhes, o que vc ...)
    - A partir desta questão, você pode perguntar sobre os detalhes adicionais.
- 

## Técnicas para Entrevistas

- Evite as generalizações do informante
    - Quando o informante generalizar algo (Eu demoro pra escrever um programa), peça para o informante fornecer os casos específicos (Da última vez que você programou, quanto tempo demorou?).
    - Você pode aproveitar para investigar a razão para estas generalizações (porque o informante acha que ele demora para programar?)
-

## Em resumo..

**O princípio mais básico possível e, provavelmente, o mais importante de todos é ficar calado, não interromper o informante, não guiá-lo e deixá-lo falar. Afinal, o objetivo da entrevista é obter informações do informante, a opinião, a justificativa, as razões dele.**

- Atender a este objetivo também é a coisa mais difícil de se fazer e o erro mais comum!

## ... mas lembrem-se também

- O informante está “doando” parte do tempo dele para você. Portanto, ele merece respeito, você **não** deve julgá-lo ou criticá-lo sob hipótese alguma. Também **não** deve interrogá-lo durante 2 horas consecutivas (por exemplo).

## Aspectos Práticos

- Tenha sempre tempo adicional para realizar a entrevista;
- Escolha um lugar apropriado: quieto e sem interrupções;
- Seja cuidadoso na escolha do informante: um amigo pessoal pode se sentir constrangido em revelar certos aspectos pessoais pra você;
- Sempre que possível grave a entrevista. Mas, para isto, peça permissão:
  - Leve o gravador!
  - Leve fitas e pilhas extras para cada entrevista;

## Aspectos Práticos

- Leve folhas extras para fazer observações sobre as entrevistas, ou ainda perguntas que você deseja fazer mas sem interromper o informante;
- Em um prazo máximo de 24 horas, faça anotações sobre a entrevista;
- Escreva um resumo da entrevista: o que era interessante, o que não era interessante, o que você já esperava, o que você não esperava;

## Primeiro Trabalho

- Conduzir duas entrevistas semi-estruturadas com alunos do CBCC ou CBSI, de preferência do 3º ou 5º semestre;
    - **Objetivo: descobrir quais as principais dificuldades que este aluno enfrenta no curso;**
    - **Coletar informações demográficas: idade, sexo, quantas disciplinas está cursando, bairro onde mora, experiência anterior com computação;**
    - Utilizar um gravador. Quando isto não for possível, um dos integrantes da equipe fará as anotações sobre as perguntas e respostas;
- 

## Primeiro Trabalho

- Entregar no dia 28 de Junho:
    1. Guia da entrevista, ou seja o planejamento da entrevista;
    2. "Transcrição" da entrevista - documento do Word indicando a numeração das linhas;
    3. Análise da entrevista: o que vocês fizeram errado, o que fizeram certo, o que poderia ser mais explorado em uma outra entrevista, e assim por diante. Neste caso, deve-se indicar a numeração das linhas para cada um destes casos.
  - Observações:
    - Grupos de 2 alunos;
    - Este é primeiro de vários pequenos trabalhos, cuja média aritmética equivale a primeira avaliação;
- 

## Projeto Final

- Observações:
    - Equipes de até 4 alunos;
    - Definir até 28 de Junho:
      - Os integrantes de cada equipe;
      - A abordagem a ser utilizada (etnografia, redes sociais, ou survey);
      - O tema do projeto a ser realizado. Não precisa ser somente de engenharia de software, MAS tem de envolver a utilização de tecnologias (celular, computador, PDA, etc);
    - Aula do dia 21 de Junho:
      - Atendimento das equipes;
- 

## Projeto Final

- Fontes de informação
    - Alunos do curso;
    - Profissionais de empresas:
      - Podem ser consultados através de listas de discussão;
      - Pessoalmente, dependendo dos contatos de vocês;
-