



Curso – Análise e Projeto Orientado a Objeto

Exercício #1 – Técnicas de Elicitação

1. A seguir são apresentadas questões feitas durante uma entrevista com o gerente de vendas de uma empresa que deseja informatizar suas informações de modo a refinar suas projeções de vendas. Algumas delas parecem inadequadas. Reescreva-as de modo mais adequado, justificando sua atitude:

- ◆ Seus subordinados disseram que você tem ansiedade por computadores. Isto é verdade?
- ◆ Eu sou novo nisto. O que eu omiti?
- ◆ Quais são as suas fontes de informação mais usadas e quão freqüentemente você as usa?
- ◆ Você concorda com os outros gerentes de vendas que a melhor abordagem é informatizar as vendas mensais e depois realizar análises mensais?
- ◆ Não há um meio melhor de projetar vendas do que o modo que você tem usado?

2. A seguir é apresentado o relatório de uma entrevista, produzida por um dos analistas de seu grupo de trabalho.

“Em minha opinião, a entrevista correu muito bem. O entrevistado permitiu que conversássemos por 1h e meia, onde ele me contou a história global da empresa, o que foi bastante interessante. Ele ainda mencionou que as coisas não têm mudado muito desde que ele entrou na empresa, há aproximadamente 16 anos. Estaremos nos reunindo novamente para terminar a entrevista, já que não tivemos tempo para entrar nas questões que preparei”.

- (a) Critique o relatório apresentado.
- (b) Que informação é estranha ao relatório?
- (c) Dê três sugestões para que a próxima reunião ser melhor conduzida.

3. Um novo analista passa a fazer parte de sua equipe de trabalho. Ele tem uma opinião contrária à utilização de questionários. Vocês irão trabalhar juntos no desenvolvimento de um sistema de informação para uma empresa transportadora com filiais em 150 cidades e você deseja usar questionários para elucidar algumas questões sobre os sistemas corrente e proposto. Baseado na posição do outro analista e nas características do sistema a ser desenvolvido, cite três razões capazes de convencer seu colega de equipe a utilizar questionários neste estudo.

4. Sejam as questões abaixo apresentadas, colocadas em um questionário. Para cada uma delas diga:
(a) Que tipo de escala o autor da questão está usando? (b) Critique a redação da questão. Se necessário, reescreva-a.

- (i) Eu trabalho na empresa a:
- (a) Mais de 20 anos.
 - (b) Entre 10 e 15 anos.
 - (c) Entre 5 e 10 anos.
 - (d) Menos de 1 ano.

(ii) Quando um cliente liga, eu sempre uso meu terminal de computador para lhe responder.

Algumas Vezes Nunca Sempre Usualmente

1 2 3 4

5. Uma organização tem a opção de implementar um sistema, experimentá-lo e só então instalá-lo em outros cinco locais, caso o sistema seja bem sucedido. Que técnicas poderiam ser utilizadas para levantar requisitos?



Curso – Análise e Projeto Orientado a Objeto

6. A seguir, são apresentadas questões feitas durante uma entrevista com o gerente do almoxarifado de uma indústria que deseja informatizar seu controle de estoque. Critique-as, reescrevendo quando necessário. Proponha uma estrutura adequada, pressupondo que este gerente é apontado como relutante à idéia da informatização do controle de estoque. Justifique sua escolha.

- ◆ Como o controle de estoque poderia ser apoiado pela introdução de um sistema computadorizado?
- ◆ Em todas as indústrias onde trabalhei, a previsão de compras é feita mensalmente. Esta é também a sua forma de trabalho?
- ◆ Você poderia descrever o processo de definição dos valores de estoque mínimo para os produtos?
- ◆ Que relatórios são importantes para o controle de estoque e como você estabelece este grau de importância?
- ◆ Quantas pessoas trabalham simultaneamente despachando produtos?
- ◆ No futuro, esse número pode chegar a quanto?

7. Dadas as questões abaixo colocadas em um questionário, diga o tipo de escala que está sendo usada. Critique a redação dessas questões e, caso identifique problemas, aponte os erros cometidos e reescreva as questões de modo adequado.

(i) O sistema de protocolo automático é fundamental para o andamento de suas tarefas?

Péssimo 1 2 3 4 5 Excelente

(ii) Para suas tarefas, qual dos relatórios abaixo relacionados é mais importante?

- a – Relatório Financeiro c – Relatório de Comissões
b – Relatório de Vendas d – Outros

8. Um analista durante o desenvolvimento de suas atividades percebe a falta de informações para poder completar uma tarefa. Ele então telefona para um usuário e pergunta se o mesmo pode atendê-lo naquele momento. Mediante uma resposta positiva, o analista vai ao encontro do usuário e faz uma entrevista. No entanto, retornando às suas atividades, após 2 horas de reunião, o analista conclui que pouca informação útil foi obtida. Muitas das informações relatadas pelo usuário não foram entendidas pelo analista ou simplesmente não eram relevantes. Por que? Critique o procedimento adotado pelo analista e descreva uma maneira mais adequada de realizar esta atividade.

9. A seguir são apresentadas questões feitas a um gerente de uma empresa para a qual se está desenvolvendo um sistema de apoio à tomada de decisão. Este gerente está bastante ansioso pelo desenvolvimento do sistema. Algumas das questões estão escritas de forma inadequada. Reescreva-as, justificando sua atitude. Estructure as questões da forma mais adequada, justificando.

- (a) Quando foi a última vez que você pensou sobre o processo de tomada de decisão?
- (b) Que pessoas têm mostrado maior resistência às mudanças no sistema que eu estou propondo?
- (c) Há decisões que necessitam de mais informações para serem tomadas?
- (d) Você não tem maiores problemas com o sistema corrente, tem?
- (e) Fale-me um pouco sobre as saídas que você quer ver e sobre sua utilidade.