

Campus UnB Gama - FGA  
Disciplina: Requisitos de Software  
Professor: André Barros de Sales  
Grupo 7  
Técnica de elicitación: Entrevista

## **Objetivo da Entrevista**

Compreender a experiência, expectativas e dificuldades dos usuários com o aplicativo FGTS, visando levantar requisitos funcionais e não funcionais para melhorias futuras.

---

## **Roteiro de Entrevista sobre o Aplicativo do FGTS**

*(Estrutura: funil – começa leve, depois aprofunda.)*

### **Bloco 1 — Quebra-gelo**

1. Você já utilizou o aplicativo do FGTS? Com que frequência?

R:Utilizou somente 1 vez.

R2:Utilizou 2 vezes o aplicativo.

2. Qual foi o principal motivo para usar o app na última vez?

R:A rescisão de contrato da empresa.

R2:Após sair de uma empresa e pegar o saque-aniversário.

3. Como você conheceu o aplicativo?

R:Colegas de trabalho comentaram.

R2:Colegas de trabalho comentaram.

---

## **Bloco 2 — Uso e Experiência**

4. Como foi sua experiência de login?

R:Meio complicada.

R2:Foi simples.

5. Quais funcionalidades do aplicativo você já utilizou (ex: consulta de saldo, saque-aniversário, extrato)?

R:Usou somente o saque.

R2:Consultou o saldo, sacou e fez o saque-aniversário.

6. Como você avalia a facilidade de uso do aplicativo? (Escala: muito difícil a muito fácil)

R:Fácil

R2:Fácil.

7. Houve alguma funcionalidade difícil de encontrar ou usar? Qual?

R:Não,ele é simples

R2:Não,o aplicativo é simples.

8. Você já teve alguma falha ou erro durante o uso? Poderia descrever?

R: Não, mas o aplicativo peca em alguns fatores, não sendo transparente.

R2: Não, acha que o que aconteceu foi problema de internet.

---

### **Bloco 3 — Expectativas e Opiniões**

8. O que você mais gosta no aplicativo?

R: Ele é simples

R2: Facilidade de ver o saldo.

9. O que mais te incomoda ou gostaria que fosse diferente?

R: A falta de transparência.

R2: Nada.

10. Se você pudesse sugerir uma melhoria ou nova funcionalidade, qual seria?

R: Um status comentando do estado do processo.

R2: Nenhuma.

11. Você já precisou recorrer a outro meio (ex: site, agência) por não conseguir resolver algo pelo app?

R: Teve que ir à agência depois da data do site não ser respeitada.

R2: Não.

---

### **Bloco 4 — Encerramento**

12. Em uma palavra, como você descreveria sua experiência geral com o aplicativo?

R: Simples

R2: Fácil.

13. Você recomendaria o uso do app para outra pessoa? Por quê?

R: Sim, principalmente para quem mora longe de alguma agência.

R2: Sim, ressaltou que é mais fácil do que ir numa agência.

---

### **Preparação e Considerações**

- **Tipo de entrevista:** Semiestruturada (baseada em roteiro, mas com flexibilidade).
- **Forma de registro:** Anotações manuais + gravação com consentimento.
- **Estrutura:** Funil (início leve, meio aprofundado, fim aberto).

### **Análise das Respostas – Entrevista sobre o Aplicativo FGTS**

#### **Requisitos Funcionais Sugeridos**

- Consulta de saque por rescisão contratual: Usuário usou o app especificamente para esse fim.
- Login acessível, com redução de complexidade: Relato de dificuldade inicial com o login.

- Sistema de notificações claras e confiáveis: O aplicativo não foi claro sobre o andamento e datas do processo.
- Cumprimento de prazos informados no aplicativo: O usuário teve que ir à agência porque a data prometida pelo app não foi cumprida.
- Canal de suporte para dúvidas ou inconsistências: Falta de transparência pode ser suprida com explicações automáticas ou canais de ajuda.
- Consulta de saldo do FGTS: O usuário utilizou o aplicativo para consultar o saldo da conta, o que indica que essa funcionalidade deve ser mantida e otimizada.
- Saque-aniversário com acesso facilitado: O usuário fez uso da funcionalidade de saque-aniversário, sugerindo que essa opção deve ser facilmente localizável e intuitiva.

- \_\_\_\_\_

#### **Problemas Identificados**

- Falta de transparência nos processos: O usuário não conseguiu entender bem o que estava acontecendo no backend do processo.
- Descompasso entre o que o app promete (datas) e o que acontece na prática: Leva à perda de confiança no aplicativo.

- \_\_\_\_\_

#### **Requisitos Não Funcionais (Qualidade)**

- Usabilidade: Foi descrito como "simples" e "fácil", então é um ponto forte a ser mantido.
- Confiabilidade: Precisa ser melhorada, especialmente em relação à comunicação de prazos e status.
- Acessibilidade: Pode haver barreiras no login que devem ser simplificadas.
- Desempenho em condições de rede instável: Um dos usuários atribuiu problemas de uso à conexão com a internet, o que indica a

necessidade de o aplicativo funcionar bem mesmo com variações de rede.