

## 6 – Conclusão

No trabalho propomos um método de eliciação de requisitos por intermédio de um ciclo de reuniões. A principal característica deste método é a utilização da teoria de conflitos para gerenciar reuniões, com o objetivo de incrementar o volume e a qualidade das informações elicitadas, conforme vislumbrado por Mathias [Mathias 94] em sua dissertação de mestrado.

Nos dez anos que separam o nosso trabalho e o trabalho original houve uma considerável mudança na infra-estrutura de software disponível. A infra-estrutura utilizada por Mathias [Mathias 94] não dispunha nem de uma característica distribuída e também não dispunha de facilidades de um sistema de software voltado para o tratamento de conhecimento especialista. Além disso, o questionário base utilizado por ele, com mais de 60 perguntas, tornava a aplicação do método pouco amigável.

O ponto principal das nossas contribuições foi o aumento da aplicabilidade do método, não apenas pelas novas tecnologias utilizadas na construção da nova ferramenta, mas também pelo trabalho realizado em cima das questões do questionário.

Nosso trabalho começou quando realizamos a reformulação do conjunto de perguntas do questionário utilizado para apoiar a retroalimentação dos participantes após cada reunião. Para isso realizamos um trabalho minucioso em cima das perguntas, analisando seu objetivo, importância e clareza. Descartamos as perguntas que se mostraram desnecessárias e repetidas, alteramos as confusas ou incompletas e criamos uma pergunta nova. Com a redução do número de perguntas para 39, contra as 64 anteriores, além de tornarmos o questionário mais objetivo e aplicável, ele ficou mais eficiente na captura das informações dos participantes. Desta maneira, melhoramos a qualidade da aplicação do método, já que este se baseia fundamentalmente na análise da retroalimentação das informações dos participantes da reunião através do questionário.

Em seguida desenvolvemos a nova ferramenta de apoio, permitindo suporte desde a fase de planejamento da reunião até a fase de análise dos resultados

obtidos. Nós a desenvolvemos utilizando novas tecnologias, o que trouxe maior facilidade de interação, pela possibilidade de uso on-line. Além disso, a construção do sistema especialista trouxe uma maior eficiência na geração e análise dos resultados e aumento na qualidade de manutenção do conhecimento.

A ferramenta apresenta arquitetura em três camadas, com acesso distribuído através da Internet, facilitando qualquer usuário, no momento que desejar conectar-se a ela de qualquer parte do mundo. Isto nos permite apoiar também reuniões realizadas de maneira não presencial.

Outra contribuição foi a criação de duas novas regras para a identificação de conflitos. Elas foram criadas para possibilitar a identificação de conflitos não só analisando a intensidade com a qual eles ocorreram, mas também a probabilidade deles terem ocorrido. Identificamos a necessidade dessas novas regras a partir de testes, que simulavam situações reais, e da análise de caso prático. Ambas as atividades foram realizadas utilizando a ferramenta.

A aplicação do método mostrou-se eficaz, tanto nos diversos testes realizados quanto no caso prático, oferecendo um apoio importante aos planejadores e ao líder das reuniões. Notamos no caso prático que uma reunião bem planejada tem maiores probabilidades de sucesso, não deixando nos participantes a sensação de perda de tempo por terem participado de uma reunião improdutiva. Pelo contrário, percebemos que os participantes ficaram mais estimulados e participativos ao compreenderem que estavam participando de um processo preocupado com a qualidade e a produtividade do que está sendo executado e onde o seu trabalho é avaliado por todos.

Acreditamos que em consequência dos debates e discussões que surgiram durante as reuniões apoiadas pelo método, os requisitos apresentaram qualidade superior aos elicitados pelo caso prático que não utilizou o método de apoio a reuniões. Estimulados pelo método todos os participantes da reunião debateram, opinaram e fizeram correções na descrição de cada requisito. Isso ocorreu principalmente por causa do maior conhecimento agregado obtido pelo líder e pelos participantes através das reuniões.

O presente trabalho contribui para a área de Engenharia de Requisitos ao disponibilizar um método e um apoio automatizado que, segundo nosso conhecimento, não encontram similares. O experimento realizado com o método e o efetivo uso do software de apoio apresentou, em análise qualitativa, observações

pontuais, que acreditamos comprovam a utilidade do uso do método. Queremos lembrar a citação de Fred Brooks sobre a bala de prata [RE 05] para entendermos a importância de uma elicitação de requisitos de qualidade.

Acreditamos que trabalhos futuros devem concentrar-se no uso do método, tanto para uma maior sintonia das regras, como para explorar oportunidades de especialização da base de regras por áreas de conhecimento.

Precisamos também realizar outras aplicações do método em casos práticos, principalmente nos casos em que as reuniões são realizadas de forma não presencial. Este sempre foi um dos objetivos a serem alcançados com a evolução do método, porém no decorrer do trabalho ele foi perdendo força para outros aspectos mais importantes que foram sendo observados. Desta maneira, é necessário realizar mais testes que validem o apoio do método a esta forma de trabalho tão comum nos dias atuais.

Durante todo o desenvolvimento da ferramenta nos preocupamos sempre em utilizar software de domínio público. Desta forma, a nova ferramenta de apoio ao método (<http://reuniao.les.inf.puc-rio.br>) é do tipo software livre. Acreditamos assim, que outros pesquisadores terão mais facilidade para evoluir o método e sua ferramenta de apoio.