FERRAMENTA · EXTRAÇÃO DE CONHECIMENTO TÉCNICO

Roteiro para Entrevista com Especialistas

Um método estruturado para extrair o núcleo crítico do conhecimento técnico de especialistas e instrutores e convertê-lo em **conteúdo de treinamento replicável**.

Desenvolvido por Netwire Global
netwire.global

O que este roteiro extrai (e o que ele não substitui)

Toda operação técnica com maturidade tem algum grau de documentação: procedimentos, POPs, apresentações, manuais. E, ainda assim, o conhecimento crítico continua concentrado em um número pequeno de pessoas. Isso é o sintoma de que existe uma camada de conhecimento que procedimento nenhum captura: os critérios de decisão, os sinais que só quem tem repertório reconhece, o motivo pelo qual a exceção existe.

Este roteiro não serve para redigir um procedimento do zero, e não compete com a documentação que já existe. Ele existe para extrair o recorte core da atividade, a parte que separa quem executa por instrução de quem executa com julgamento. É esse recorte que vira o diferencial de um treinamento, porque é justamente o que normalmente se perde quando o conhecimento passa de uma pessoa para um documento.

Por isso, o primeiro passo é diagnosticar em que cenário ela vai acontecer, antes de iniciar a entrevista em si.

Diagnóstico: identifique o cenário antes de começar

O especialista que você vai entrevistar pode estar em pontos muito diferentes de maturidade em relação ao próprio conhecimento. Isso muda o que você deve perguntar e, principalmente, o que você não precisa perguntar.

CENÁRIO A Processo sem documentação formal

Não existe procedimento escrito, ou o que existe é genérico demais para orientar a execução real. Use o roteiro completo, do Bloco 1 ao Bloco 6 (o mapeamento (Bloco 2) precisa partir do zero).

CENÁRIO B Processo já documentado

Existe procedimento, POP ou manual estruturado. Nesse cenário, não repita o que já está escrito, mas use a entrevista para validar o que o documento não cobre. Substitua o Bloco 2 pela pergunta-chave: "*o que esse procedimento não diz, mas você faz mesmo assim?".* Direcione o tempo da entrevista para os Blocos 3 e 4, que é onde mora o que a documentação não alcança.

CENÁRIO C O especialista já atua como instrutor ou multiplicador

A pessoa já treina outros informalmente em situações como: onboarding de novatos, mentoria, apoio ao time. Nesse caso, ela já filtrou, na prática, o que é essencial ensinar. Use o Bloco 6, específico para esse cenário, além dos blocos de conteúdo técnico: o objetivo passa a ser tanto o conhecimento técnico quanto o critério pedagógico que ela já aplica sem ter formalizado.

Os três cenários não são excludentes: é comum encontrar um especialista que atua como instrutor informal e também segue um procedimento parcialmente documentado. Nesse caso, combine as orientações: pule o que já está redigido, aprofunde no que não está, e inclua o Bloco 6.

Preparação

Checklist

- Levante a documentação existente antes da conversa: procedimento, apresentação de onboarding, checklist interno. Chegue já sabendo o que está coberto.
- Defina o recorte: uma entrevista, um processo. Mapear "tudo que a pessoa sabe" em uma sessão só produz superficialidade.
- Escolha o especialista certo (nem sempre é o mais experiente): é quem consegue articular o próprio raciocínio, não só executá-lo.
- Avise o especialista com antecedência sobre o objetivo real: transformar o que ele sabe em ativo da organização, não uma auditoria do trabalho dele.
- Grave a conversa, com autorização. Anotar e formular boas perguntas de acompanhamento ao mesmo tempo raramente funciona.
- Reserve de 60 a 90 minutos. O conhecimento tácito, que sustenta o Bloco 4, normalmente só aparece depois dos primeiros 20 minutos de aquecimento.

Conduzindo a entrevista

Seis blocos, em ordem progressiva de profundidade. Ajuste a ênfase conforme o cenário identificado no diagnóstico. Não pule o Bloco 4: é o único que nenhuma documentação, por mais completa que seja, consegue substituir.

BLOCO 1 Abertura e contexto

- No seu dia a dia, quando esse processo ou atividade acontece?
- Há quanto tempo você faz isso, e o que mudou desde que começou?
- Existe algum procedimento ou material escrito sobre isso hoje? O quanto ele reflete o que você realmente faz?
- Quem depende do resultado desse trabalho, e o que essa pessoa ou área espera receber no final?
- Com que frequência isso acontece? O volume ou a complexidade variam em algum período específico?
- O que você considera parte dessa atividade, e o que já é outra coisa, mesmo estando próximo no dia a dia?

Nota: *A pergunta sobre documentação já direciona o restante da entrevista para o cenário correto (A, B ou C). As duas últimas ajudam a fechar o recorte, evitam que a entrevista se espalhe para atividades vizinhas que não são o foco desta sessão.*

BLOCO 2 Mapeamento do processo

- [Sem documentação] Quais são as grandes etapas, do início ao fim? Dentro de cada uma, o que exatamente é feito?
- [Com documentação] O que o procedimento escrito não cobre, mas você faz mesmo assim? Em que ponto você se afasta do que está documentado, e por quê?
- Como você sabe que uma etapa terminou e pode avançar para a próxima?
- O que precisa chegar pronto no início de cada etapa, e o que precisa sair dela pronto para a etapa seguinte?
- Que ferramentas, sistemas ou registros você usa em cada etapa?
- Existe algum ponto em que o trabalho passa para outra pessoa ou área? O que precisa estar garantido antes dessa passagem para não gerar retrabalho do outro lado?
- Quanto tempo, em média, cada etapa costuma levar? Alguma etapa estoura esse tempo com frequência? Se sim, o que geralmente causa isso?
- Como você mesmo verifica, antes de seguir adiante, que o resultado de uma etapa está bom o suficiente?

Nota: *Em cenário B, direcione essas perguntas para a lacuna, e não para o processo inteiro: o objetivo é identificar onde a prática se afasta do papel e não redigir o procedimento novamente. Em cenário A, as perguntas de entrada/saída e handoff costumam revelar dependências que o especialista nunca havia parado para explicar.*

BLOCO 3 Casos extremos e exceções

- Qual foi a situação mais difícil que já apareceu nesse processo? Como você resolveu?
- Existe alguma variação - cliente, equipamento, contexto - que muda como isso é conduzido?
- Já teve algum caso que quase deu errado? O que evitou o problema?
- Essas exceções são raras, ou já fazem parte da rotina normal desse trabalho?
- Existe algum ponto em que você para e aciona outra pessoa em vez de resolver sozinho? O que define exatamente esse limite?
- Alguma exceção já se repetiu tantas vezes que virou, na prática, uma regra não escrita: algo que todo mundo experiente faz, mas que não está em lugar nenhum?
- O que muda no seu jeito de conduzir esse processo em momentos de maior pressão: prazo apertado, alta demanda, falta de recurso?

Nota: *Este é o conteúdo que raramente está em qualquer documentação, independentemente do cenário. Vira o material mais valioso para simulações e estudos de caso. As perguntas sobre frequência e regras não escritas costumam revelar padrões que o próprio especialista nunca tinha nomeado.*

BLOCO 4 Critério de decisão e modelo mental

- Como você sabe, no momento, que precisa fazer X e não Y?
- Existe algum sinal - visual, numérico, uma sensação de que algo está fora do padrão - que te alerta antes de virar problema?
- O que separa, na prática, quem executa isso bem de quem apenas segue o passo a passo?
- Existe alguma decisão nesse processo em que dois especialistas bons poderiam discordar sobre o melhor caminho? Como você decide nesses casos?
- Como o seu jeito de tomar essa decisão mudou desde que você começou? O que você faria diferente se estivesse aprendendo hoje?
- Depois que a decisão é tomada, como você confirma, mais adiante, que foi a escolha certa?
- Existe alguma prioridade que compete com outra nesse processo, por exemplo, velocidade contra qualidade, custo contra segurança, por exemplo? Como você resolve esse conflito na prática?

Nota: *Bloco central do roteiro, presente em qualquer cenário: é o único que nenhuma documentação substitui. Se o especialista travar, peça um exemplo concreto recente em vez de uma explicação teórica. As perguntas sobre prioridades conflitantes costumam trazer à tona o critério real usado na decisão, não a versão idealizada dela.*

BLOCO 5 Erros recorrentes e sinais de alerta

- Quais erros você mais observa em quem está começando?
- Esses erros acontecem por falta de instrução, falta de prática, ou é algo que só se aprende ao errar uma vez?
- O que você gostaria que estivesse claro antes de alguém começar, e que ninguém te disse quando você aprendeu?
- Como esses erros costumam ser descobertos: alguém percebe na hora, ou só aparece depois, como consequência mais adiante?
- Existe diferença entre o erro que um iniciante comete e o erro que alguém com alguma experiência ainda comete? Qual a diferença?
- Quando o erro acontece, qual costuma ser a causa raiz? Falta de informação, pressa, leitura errada de um sinal, ou outra coisa?
- Que consequência prática esse erro costuma gerar ? Retrabalho, risco, custo, ou impacto para quem depende desse resultado?

Nota: *As perguntas sobre causa raiz e consequência ajudam a priorizar: nem todo erro recorrente merece o mesmo peso no treinamento, alguns geram retrabalho, outros geram risco real.*

BLOCO 6 Quando o especialista já atua como instrutor

- Como você costuma explicar isso hoje para quem está aprendendo? Se sim, presencialmente, em texto, ou em algum material próprio?
- Que exemplos, analogias ou comparações você usa para que a explicação faça sentido mais rápido?
- Se você já usa algum material de apoio, como checklist, apresentação, roteiro próprio, etc, o que nele funciona bem e o que costuma gerar dúvida?
- Que erros você já viu se repetirem entre diferentes pessoas que você treinou, especificamente por causa de como o conteúdo foi ensinado, não do conteúdo em si?
- Se você tivesse que treinar 50 pessoas ao mesmo tempo, sem estar presente, o que não poderia faltar de jeito nenhum nesse conteúdo?

Nota: *Aplique este bloco apenas em cenário C. Ele captura tanto o conhecimento técnico quanto o critério pedagógico do especialista: o que ele já validou, na prática, que funciona para ensinar, e que normalmente nunca chega a ser formalizado.*

BLOCO 7 Vocabulário e fechamento

- Existe algum termo, sigla ou jargão que precisa ser explicado para quem está aprendendo?
- Tem algo que eu não perguntei e que você considera importante estar no treinamento?
- Posso te mostrar o material depois de estruturado, para você validar se ficou fiel ao que você faz e ensina?

Nota: *Fechar com o convite à validação aumenta o engajamento do especialista nas etapas seguintes e evita retrabalho depois da produção do conteúdo.*

Depois da entrevista: da conversa ao treinamento

A entrevista gera matéria-prima; o trabalho agora é dar estrutura a ela. O caminho muda conforme o cenário identificado no diagnóstico:

1. **Transcreva e separe por bloco.** Processo, exceções, critério de decisão, erros comuns, e, em cenário C, o critério pedagógico do Bloco 6.
2. **Em cenário B, produza um documento de gap, não um novo procedimento.** O que já está documentado permanece como está; o que veio da entrevista entra como complemento, normalmente nos Blocos 3 e 4.
3. **Use os casos extremos como estudos de caso e simulações.** É o que diferencia um treinamento genérico de um que reflete a operação real.
4. **Transforme os sinais de alerta em critérios de avaliação.** É a régua para saber se alguém aprendeu de fato, não apenas concluiu o módulo.
5. **Volte ao especialista com o rascunho.** Em cenário C, valide também a abordagem pedagógica, não só o conteúdo técnico, já que parte do valor extraído foi o modo como ele já ensina.

O resultado não é substituir a documentação existente nem formalizar tudo o que já foi dito informalmente, mas sim isolar a camada de conhecimento que só existe na cabeça de quem executa ou ensina, e transformá-la em ativo da organização: replicável, atualizável e disponível sem depender da presença contínua de quem sabe fazer.

Sobre a Netwire Global

Ajudamos empresas a transformar conhecimento técnico concentrado em especialistas em treinamento digital escalável, para operações, times técnicos e parceiros. Conheça as demais ferramentas do hub em netwire.global.