

Investigando a Prática de Salas de Guerra na Solução de Problemas Críticos em Sistemas de Software

Transcrição da entrevista

Entrevistado-4-P4	
[Pesquisador Q1]	[nome omitido] para começar, a primeira pergunta é a apresentação de uma tarefa de associação livre. Essa primeira pergunta no estudo é baseada no método de associação livre, em que o entrevistado precisa responder aquilo que imediatamente vem à sua mente. Pode ser uma palavra ou uma pequena expressão, o importante é o que vier na mente e seja dito na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada, ok?
[Entrevistado]	Beleza.
[Pesquisador]	Eu posso fazer a pergunta, quer que eu repita? Entendeu?
[Entrevistado]	Entendi, entendi. A palavra que vier.
[Pesquisador Q1]	[nome omitido] me diga até cinco palavras que vêm imediatamente à sua mente quando você pensa em sala de guerra.
[Entrevistado]	Sala de guerra, atrito, defesa de opinião, evidências no caso do problema, solução de problema, foram quatro. Tomada de decisão.
[Pesquisador Q1]	Agora, por favor, justifique por que você entende que atrito, essas cinco palavras, eu tenho elas todas anotadas aqui, atrito que foi a primeira, associa à sala de guerra. Pode pensar para responder. Atrito, por que você falou atrito?
[Entrevistado]	É porque muitas vezes a equipe, tem várias equipes envolvidas, a equipe sempre joga o problema para outra resolver, em vez de chegar e analisar, chegar no consenso, um joga o problema para o outro, para o outro analisar, e isso causa um atrito entre as equipes, não tem um consenso de chegar, vamos lá, vamos resolver, vamos resolver o problema, sempre tem esse um de jogar o problema para o outro.
[Pesquisador Q1]	E o que você poderia dizer, associou a palavra, a frase à defesa de opinião.
[Entrevistado]	Baseado mais ou menos nessa mesma linha, a pessoa tem a opinião dela, fica defendendo essa opinião e não tem abertura para poder chegar e analisar realmente o que está acontecendo.
[Pesquisador Q1]	E agora a próxima, a terceira foi evidências de problemas.

[Entrevistado]	É, na sala de guerra, a gente tem as evidências lá, viu, problema de produção, essas evidências são usadas para análise desse tipo de problema, então eu botei evidências mais por causa disso.
[Pesquisador Q1]	A quarta foi a solução de problemas.
[Entrevistado]	É, que é o objetivo dessa sala de guerra, né, a gente chegar numa solução do problema que sai ocorrendo.
[Pesquisador Q1]	E a última que você falou foi tomada de decisão.
[Entrevistado]	É, tomada de decisão é quando chega, encontrou o problema, temos a solução, o gestor lá, o gestor que tem o maior hierarquia lá e que toma a decisão da solução que vai ser implementada.
[Pesquisador Q2]	Agora, fala sobre a sua experiência, fala sobre a sua experiência em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção.
[Entrevistado]	Bom, eu tive uma experiência recente em relação a uma aplicação que foi a primeira aplicação a se comunicar com a [nome de empresa omitido] e todo o processo meio que, como foi a primeira aplicação da empresa para esse tipo de comunicação, a gente teve uns problemas em relação à autenticação, reabertura de rotas de rede, parte de certificado, comunicação com outro micro serviço, mas, como foi a primeira experiência, a gente conseguiu, teve erros e a gente conseguiu fazer a implantação com sucesso no final, foi esse tipo de problema em produção que gerou sala de guerra, virou exclusiva.
[Pesquisador Q4]	Qual foi o seu papel e responsabilidade nessa sala de guerra que você citou aí?
[Entrevistado]	Eu fui um dos desenvolvedores responsáveis por estar fazendo a lib de geração do token, a comunicação com o micro serviço e parte do front-end da aplicação.
[Pesquisador Q5]	Como que a equipe na sala de guerra foi estruturada, organizada, você lembra?
[Entrevistado]	Foi, teve os líderes técnicos de cada squad, de cada projeto que participou dessa implantação em produção, os POs e os desenvolvedores.
[Pesquisador Q6]	A próxima pergunta aqui era quais os papéis que haviam nessa sala de guerra, acho que você já falou aí os papéis, certo?
[Entrevistado]	Sim

[Pesquisador Q7]	Qual foi o principal desafio que você enfrentou nessa sala de guerra, ou até mesmo como você lidou com essa situação, um desafio, como você lidou, teve algum desafio?
[Entrevistado]	O desafio foi provar, com base nos logs da aplicação, que o problema na verdade era de infra, questão de rota, aí isso aí foi um desafio que a gente conseguiu mostrar que o problema não estava, em si, no desenvolvimento, mas na parte de infra, na preparação do ambiente.
[Pesquisador Q8]	Como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançada?
[Entrevistado]	Como eu entendo se a solução foi alcançada? Foi baseado, baseado tudo na parte de desenvolvimento, de teste, do que há lá, e com aprovação, com a validação do cliente, utilizando a ferramenta.
[Pesquisador Q9]	Nessa sala de guerra que você atuou, foi necessária alguma cooperação externa, outras equipes, clientes, para a solução do problema?
[Entrevistado]	Foi necessária a participação de equipes externas, responsável pela parte de infra, parte de rede, e a validação do cliente também para poder estar na solução.
[Pesquisador Q10]	A sala de guerra contribuiu para solucionar o problema mais rápido?
[Entrevistado]	Sim, sim. Contribuiu até mesmo para agilizar o atendimento por parte de outras equipes, porque se fosse de maneira tradicional, ela entraria no SLA de atendimento, todo esse processo. Mas a sala de guerra agilizou, sim, a solução do problema.
[Pesquisador Q11]	Como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou você como indivíduo? Quer que eu repita, entendeu?
[Entrevistado]	Repete aí,
[Pesquisador Q11]	Como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou você como indivíduo?
[Entrevistado]	É, eu pude ver que, consegui ver que, sozinho, você ia demorar mais para poder conseguir resolver, achar a solução, resolver o problema. Então, a sala de guerra ajudou, mostrou que a participação de outras pessoas pode agilizar o processo.

[Pesquisador Q12]	Essa sua experiência com sala de guerra influencia a sua forma de trabalhar? Influenciou a sua forma de trabalhar, essa sua experiência em sala de guerra?
[Entrevistado]	Sim, sim. Analisar mais os detalhes, elaboração de documentação, evidências de testes que você está desenvolvendo.
[Pesquisador Q13]	Quais habilidades você considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra?
[Entrevistado]	Comunicação, qualidade, né, que você falou? Qualidades para atuar em uma sala de guerra?
[Pesquisador Q13]	Quais as habilidades que você considera essenciais para um profissional?
[Entrevistado]	Comunicação, ser bem detalhista, ter uma boa análise, analisar o outro lado da equipe, a outra parte, só isso.
[Pesquisador]	[nome omitido] Estamos chegando aqui a parte final da nossa entrevista, com isso posso dar como concluído, mas antes de finalizarmos, tem alguma pergunta que você gostaria de fazer? Ou mais alguma observação, alguma coisa assim?
[Entrevistado]	Não, não tenho.
[Pesquisador]	Então vou dar como encerrada a gravação, tá, aqui. Agradeço sinceramente a sua participação, pode ter certeza que vai ser de grande proveito a sua contribuição.