

Caracterizando Salas de Guerra para Solução de Problemas em Sistemas de Software

ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADA

Introdução e Quebra-Gelo:

1. Olá, [nome do entrevistador]! Tudo bem?
2. Meu nome é [nome do pesquisador], sou aluno do Mestrado na linha de pesquisa da Engenharia de Software;
3. Desde já gostaria de agradecer por ter aceitado o convite e pela presença, sua participação será de grande ajuda para a pesquisa.
4. Estamos aqui para conversar a respeito de uma investigação das Soluções de Problemas Críticos de Software.
5. Peço que você responda as perguntas de forma sincera para que realmente possa capturar quais foram as suas experiências vividas e os seus sentimentos durante essas soluções de problemas.
6. É importante ressaltar que tudo o que compartilhar será estritamente confidencial, sem divulgação do seu nome em nenhum momento.
7. Mais cedo eu mandei para você um formulário de consentimento, você chegou a ler? Ficou com alguma dúvida sobre ele?
8. Você se incomoda se eu iniciar a gravação de áudio? Friso que ela só será usada como forma de registro e consulta para a pesquisa, ela não será divulgada.
9. Então, para começar, [Perguntas da Entrevista Q1, Q2, Q3....]

Apresentação da Tarefa de Associação Livre: *“A primeira pergunta de nosso estudo (Q1) é baseada no método de associação livre, em que o entrevistado precisa responder aquilo que vem imediatamente à sua mente. Podem ser palavras ou pequenas expressões. O importante é que o que vier na mente seja dito na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada. Você entendeu? Posso fazer a pergunta?”* (pode repetir a orientação)

“<<Nome do Entrevistado>>, me diga até cinco palavras que vem imediatamente à sua mente quando você pensa em sala de guerra.”

(Tomar nota na ordem. Se a pessoa falar menos de 5 palavras e fizer uma longa pausa mais de

15 segundos não insistir)

“Agora, por favor, procure justificar porque você entende que associa <<palavra_n>> à sala de guerra (pode pensar para responder)” (repetir até concluir)

Perguntas:

Experiências com salas de guerra	
Q2	Fale sobre a sua experiência em salas de guerra voltadas para resolver problemas críticos de software em produção.
Q3	Por favor, fale sobre sua experiência mais recente em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção.
Composição das salas de guerra	
Q4	Qual foi seu papel e responsabilidade nesta sala de guerra?
Q5	Como a equipe na sala de guerra foi estruturada ou organizada?
Q6	Que papéis havia na equipe da sala de guerra?
Principal desafio nas salas de guerra	
Q7	Qual foi o principal desafio que você enfrentou nesta sala de guerra? Como lidou com essa situação?
Resolução de problemas nas salas de guerra	
Q8	Como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançada? Por que
Q9	Nesta sala de guerra em que você atuou, foi necessária cooperação externa (outras equipes, clientes) para a solução do problema? Por que?
Q10	A sala de guerra contribuiu para solucionar o problema mais rápido? Por que?
Efeito das salas de guerra sobre os Participantes	
Q11	Como você entende que a suas experiências com salas de guerra influenciou você como indivíduo?
Q12	Como você entende que as sua experiência com salas de guerra influenciam sua forma de trabalhar?
Habilidades necessárias nas salas de guerra	
Q13	Quais habilidades você considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra?

Conclusão:

1. Estamos chegando à parte final de nossa entrevista.

2. Bem, isso conclui nossa entrevista. Antes de finalizarmos, há alguma pergunta que gostaria de fazer?
3. Então, vou encerrar a gravação. Agradeço sinceramente por sua participação.
4. Obrigado.

CODIFICAÇÃO ASSOCIAÇÃO LIVRE

	Palavras				
ID	Primeira	Segunda	Terceira	Quarta	Quinta
P1	Falta de entendimento (28)	Falta de escopo (29)	Falta de validação de processo (30)	Falta de gestão de projetos (27)	
P2	Solução (1)	Problemas (4)	Estratégia de Solução (38)	Caminho mais curto (17)	Rapidez (18)
P3	Maturidade (16)	Entendimento (33)	Comprometimento (8)		
P4	Atrito (12)	Defesa de opinião (26)	Evidência do problema (32)	Solução do problema (2)	Tomada de decisão (31)
P5	Solução do problema (3)	Envolvimento de várias partes (25)	Responsabilidade (9)	Conclusão (35)	
P6	Refatoração da metodologia atual (10)	Revisão de jornada (23)	Reestruturação da equipe (24)	Plano piloto (19)	Testes (7)
P7	Crise (13)	Erros (34)	Problemas (5)		
P8	Crise (14)	Problemas (6)	Erros (39)	Responsabilidade (36)	Tempo de resolução (37)
P9	Competência (15)	Conhecimento (20)	Contribuição (21)	Networking (22)	Metodologia (11)

Categorizações

- **5 Problemas** = problemas (P2-4,P7-5,P8-6), Falta de entendimento (P1-28), ~~Falta de escopo (P1-29)~~, ~~Falta de validação de processo (P1-30)~~, Evidência do problema (P4-32), ~~Erros (P8-39)~~
- **4 Comprometimento** = comprometimento (P3-8), responsabilidade (P5-9,P8-36), contribuição (P9-21), ~~Envolvimento de várias partes (P5-25)~~
- **3 Solução do Problema** = solução (P2-1), solução do problema (P4-2,P5-3), ~~caminho mais curto (P2-17)~~, ~~Estratégia de Solução (P2-38)~~
- **3 Crises** = atrito (P4-12), crise (P7-13,P8-14)
- **2 Competências** = competência (P9-15), maturidade (P3-16), ~~conhecimento (P9-20)~~, ~~Entendimento (P3-33)~~
- **2 Testes** = Testes (P6-7), ~~plano piloto (P6-19)~~, Erros (P7-34)
- **2 Metodologias** = refatoração da metodologia atual (P6-10), metodologia (P9-11)
- **2 Velocidade** = Rapidez (P2-18), Tempo de resolução (P8-37)
- **1 Networking** (P9-22)
- **1 Revisão de Jornada** (P6-23)

- 1 Reestruturação da equipe (P6-24)
- 1 Defesa de opinião (P4-26)
- 1 Falta de gestão de projetos (P1-27)
- 1 Tomada de decisão (P4-31)
- 1 Conclusão (P5-35)

POPULAÇÃO E AMOSTRA

Tabela 1. Dados sobre os participantes entrevistados.

Participante	Anos de experiência	Formação	Qtde projetos	Organização	Papel atual
P1	16	Pós-Graduado	31	O1	Analista de Sistemas/Arquiteto Cloud
P2	40	Pós-Graduado	+100	O2	Analista de Sistemas
P3	30	Ensino Médio	25	O3	Analista de Sistemas
P4	4	Pós-Graduado	6	O4	Analista de Sistemas
P5	49	Ensino Médio	100	O5	Analista de Sistemas
P6	21	Graduado	41	O6	Analista de Sistemas/Scrum Master
P7	20	Graduado	27	O7	Analista de Dados/Analista de Negócio
P8	30	Graduado	20	O8	Analista de Sistemas/Tecnólogo mediador
P9	6	Graduado	8	O9	Analista de Sistemas

Tabela 2. Detalhe sobre as empresas dos participantes entrevistados.

Organização - Segmento		Setor de atuação	Funcionários
O1	Consultoria, tecnologia e outsourcing	Tecnologia da Informação	+350 mil
O2	Instituição financeira pública	Tecnologia da Informação	+86 mil
O3	Órgão fiscalizador federal	Tecnologia da Informação	+1 mil
O4	Instituição financeira privada	Tecnologia da Informação	+86 mil

O5	Instituição de ensino superior	Tecnologia da Informação	+13 mil
O6	Instituição financeira privada	Tecnologia da Informação	+100 mil
O7	Transporte e logística	Tecnologia da Informação	+11 mil
O8	Plano de Saúde	Tecnologia da Informação	+134 mil
O9	Justiça	Tecnologia da Informação	+12 mil