

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

Transcrição da entrevista

Entrevistado-3-P3	
[Pesquisador Q1]	Vamos lá. A primeira pergunta do nosso estudo é baseada no método de associação livre, em que você, no caso, precisa responder aquilo que vem imediatamente à sua mente. Podem ser palavras ou pequenas expressões. O importante é o que vier na mente seja dito na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada, tá? Então vou começar a primeira pergunta. [nome omitido] me diga até cinco palavras, até, tá? Que vem imediatamente à sua mente quando você pensa em sala de guerra.
[Entrevistado]	Sala de guerra é maturidade, entendimento, comprometimento.
[Pesquisador]	Tem mais alguma que você queira citar? São até cinco, tá? Não precisa falar cinco.
[Entrevistado]	Para mim, essas são as fundamentais.
[Entrevistado]	Porque precisa ter o entendimento e o comprometimento. Isso é fundamental.
[Pesquisador Q1]	Agora, por favor, procure justificar por que você entende que associa as palavras à sala de guerra?
[Pesquisador Q1]	Você pode pensar para responder, tá? Então, a primeira palavra que você falou foi maturidade, a segunda foi na ordem, entendimento, e a terceira, comprometimento. Eu queria te pedir se você poderia justificar por que você entende que essas palavras estão associadas à sala de guerra, no caso.
[Entrevistado]	Primeiro, a maturidade, você precisa ter maturidade para saber o que está acontecendo ou o problema que está ocorrendo na demanda. Se não, você não faz nem parte da sala de guerra.
[Pesquisador]	Com certeza. A segunda é entendimento.
[Entrevistado]	Depois da maturidade, você precisa saber entender o que está acontecendo. Você precisa saber de todo o escopo o que está acontecendo na demanda para poder entender, para poder solucionar. Então, se você não tiver esse entendimento, não é nem para estar ali.
[Entrevistado]	E a maturidade. E o comprometimento. Você precisa estar comprometido com a resolução do problema. Independente da quantidade de horas que você vai ficar lá.
[Entrevistado]	Eu, particularmente, já fiquei numa sala de guerra porque fiquei 12 horas. Numa sala de guerra.

[Pesquisador]	12 horas? Eu já sei. Isso aí dentro da empresa.
[Entrevistado]	Não era uma opção.
[Pesquisador]	Eu também já passei por isso.
[Entrevistado]	Então, você precisa ter esse comprometimento para resolver o problema.
[Pesquisador]	Com certeza. Agora a gente vai seguir com as perguntas.
[Pesquisador Q2]	Fale sobre a sua experiência em salas de guerra voltadas para resolver problemas críticos de software em produção.
[Entrevistado]	A gente, em sala de guerra, nunca colocou a mão em produção. A gente... Na sala de guerra, ela resolve o problema.
[Entrevistado]	A gente tenta resolver o problema no ambiente de desenvolvimento.
[Pesquisador]	Correto.
[Entrevistado]	Depois que resolver, a gente coloca em homologação para a equipe de teste, o pessoal que quer testar.
[Entrevistado]	E depois que testou, já não é mais problema com a gente na produção. A gente só sabe os feedbacks. Mas na produção em si, eu nunca coloquei a mão.
[Pesquisador Q3]	Beleza. A próxima questão também está associada. Por favor, fale sobre a sua experiência mais recente em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção.
[Pesquisador]	Então, você também, com certeza, não participou em ambiente de software. Quer dizer, a próxima pergunta seria, por favor, fale sobre a sua experiência mais recente em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção. Então, você acabou de falar que você não atuou com problemas associados à produção. Correto?
[Entrevistado]	Não, ele era um problema de produção, que acontecia em produção. Mas em produção, a gente não colocava a mão. A sala de guerra, ela resolve o problema em desenvolvimento e homologação. A gente não...
[Pesquisador Q4]	Tranquilo. A próxima pergunta é, qual foi o seu papel e responsabilidade nessa sala de guerra?
[Entrevistado]	Foi desenvolver. Desenvolver. Corrigir mesmo o erro, entendeu?
[Pesquisador Q5]	Beleza, maravilha. Como a equipe na sala de guerra foi estruturada ou organizada? Você saberia dizer?
[Entrevistado]	Sim, foi com um gerente, um coordenador, um scrum master. Estou falando, não estou colocando quantidade, estou colocando

	a ordem.
[Pesquisador]	Não, sim, sim, sim.
[Entrevistado]	Gerente, coordenador, scrum master, desenvolvedor e QA.
[Pesquisador Q6]	Tá, então você já respondeu a próxima, que seria, que papéis havia na equipe sala de guerra? Você já respondeu na pergunta anterior.
[Pesquisador Q7]	Qual foi o principal desafio que você enfrentou nessa sala de guerra? E, continuando a pergunta, como você lidou com essa situação? Quer que eu repita?
[Entrevistado]	Não, não, não. O maior desafio foi não ter os dados replicados de produção, de bom de dados, não é? Não ter os dados de produção no ambiente de homologação e desenvolvimento. Então, o maior desafio ali foi a gente ter autorização para poder replicar os dados de produção no ambiente de desenvolvimento e homologação. Mas não teve acesso. Não tivemos acesso. Isso aí foi a maior complicação, porque a gente teve que pedir solicitação, a gente recebeu esses dados via arquivo, tivemos que fazer carga, entendeu? Em uma quantidade pequena.
[Pesquisador Q8]	Beleza, então você já respondeu a próxima. Como lidou com essa situação? Maravilha. Como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançada e por quê? Quer dizer, como você entende que esse problema que você vivenciou nessa sala de guerra foi alcançado? Como você entende que a solução, no caso, foi alcançada e por quê?
[Entrevistado]	Não, ela foi alcançada porque o ajuste foi feito, corrigido.
[Pesquisador]	Correto.
[Entrevistado]	E nos ambientes de desenvolvimento e homologação foram dados o sucesso e quando foi colocado em produção também tivemos a replicação do sucesso. Então, isso aí foi resolvido.
[Pesquisador Q9]	Maravilha. Nessa sala de guerra que você atuou, foi necessária cooperação externa, outras equipes, clientes para a solução do problema?
[Entrevistado]	Sim, em algum momento sim.
[Pesquisador]	E aí continua aqui, por quê?
[Entrevistado]	É, porque informações que a gente não tinha, que só o cliente tinha.
[Pesquisador Q10]	Entendi, entendi. A sala de guerra contribuiu para solucionar o problema mais rápido e por quê?
[Entrevistado]	Muito mais rápido.

[Pesquisador]	E teve um motivo específico?
[Entrevistado]	Sim, o comprometimento focado, como se fosse uma sala de reunião focada ali.
[Pesquisador]	Sim, sim, sim. Resolução do problema, procurando resolver o problema. Maravilha.
[Pesquisador Q11]	Como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou você como indivíduo? Você pode pensar, tá? Você acha que depois que você vivenciou esse ambiente de sala de guerra, isso mudou alguma coisa em você? Tipo, você ficou mais ligado, mais, digamos, focado, não sei se é a palavra correta, mas, enfim, isso mudou alguma coisa no seu comportamento como pessoa, como indivíduo, não como especialista, como profissional, mas como indivíduo. Você sentiu alguma... Você entende que teve alguma experiência que você vivenciou lá?
[Entrevistado]	Eu tenho uma experiência, mas não é boa.
[Pesquisador]	Por quê?
[Entrevistado]	Porque quando você fala de guerra, você fala de sala de guerra, você está falando de problema, de problema sério.
[Pesquisador]	Com certeza.
[Entrevistado]	Entendeu? Então, quando você fala para mim de sala de guerra, já me vem um estresse na cabeça, porque você não sabe a hora que você vai sair, até aí você não sabe a complexidade do problema.
[Pesquisador]	Correto.
[Entrevistado]	Então, para mim, é estressante. Quando você fala de sala de guerra, não que não vai resolver, mas você vai entrar em um ambiente estressante. Crítico, exatamente.
[Pesquisador Q12]	A próxima pergunta é a seguinte. Como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou a sua forma de trabalhar? Mudou alguma coisa depois da sala de guerra na sua forma de trabalhar?
[Entrevistado]	Não, na minha não.
[Pesquisador]	Não mudou?
[Entrevistado]	Não.
[Entrevistado]	Porque, às vezes, o problema de sala de guerra não tem a ver com o jeito que você trabalha. Com certeza. Não mudou. No meu caso, não sei outras pessoas, no meu caso, não mudou.
[Pesquisador Q13]	Maravilha. A última pergunta. Quais habilidades você já citou anteriormente, mas nunca é bom retificar, quais habilidades você

	considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra?
[Entrevistado]	Tem que ser um analista sênior, eu acho. Porque o cara tem que ter noção de todas as estruturas do sistema, não só de desenvolvimento, mas como banco de dados também, de arquitetura. Então, tem que ser um cara que tenha essas habilidades. Senão, vai ficar focado só em uma visão mais fechada do problema.
Pesquisador]	Maravilha.
[Entrevistado]	Aí, sempre vai precisar de ajuda. Então, a sensação de guerra não é para isso, é para você entrar lá e resolver.
Pesquisador]	Maravilha.
Pesquisador]	Bom, estamos chegando à parte final da nossa entrevista. Essa parte, agora, a gente está concluindo. Antes de finalizar, alguma pergunta que você gostaria de fazer? Alguma dúvida que ficou?
[Entrevistado]	Não, está tranquilo. Não.
Pesquisador]	Então, eu vou encerrar a gravação. Agradeço a sua participação. E muito obrigado.
[Entrevistado]	Está legal.
Pesquisador]	Muito obrigado, foi um prazer. Uma boa tarde.
[Entrevistado]	Boa tarde. Tchau, tchau.