

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

Transcrição da entrevista

| Entrevistado-7-P7 | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [Pesquisador Q1] | A primeira pergunta do nosso estudo 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 você é o que vier na sua mente, seja dito na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada. |
| [Entrevistado] | Tranquilo? Tranquilo. |
| [Pesquisador Q1] | Vou passar para a primeira pergunta, então. Me diga até cinco palavras, tá? Até cinco palavras que vem imediatamente à sua mente quando você pensa em sala de guerra. |
| [Entrevistado] | Sala de guerra é quando tem um erro no sistema, né? E aí você tem que ficar nessa sala de guerra para poder, até sair, até solucionar o problema, ficar nessa sala de guerra. E aí pega todo mundo da área. Às vezes fica um pessoal de banco de dados, um pessoal de desenvolvimento, um de negócio, cada um. |
| [Pesquisador Q1] | Não, sim. Agora, diga para mim, se você puder, até cinco palavras assim que venham... Pode ser palavra ou frase, não precisa... Eu entendi a tua explicação, mas eu precisava que você, por exemplo... Crise, o que vem à sua mente quando fala a palavra... Perdão, a frase sala de guerra? Quais são as palavrinhas mágicas que vem assim na tua mente? Que deve ter, obviamente. A gente chega a ficar arrepiado, né? O que você associaria à palavra sala de guerra? Temor, crise, não sei, tédio? Pode ser palavra ou frase, fica a seu critério, tá? O que vem à sua mente. Tá, pensa com calma, não tem tempo pré-estabelecido, não. Pode ser uma palavra, pode ser uma frase, até cinco, não precisa ser cinco, entendeu? |
| [Entrevistado] | Ah, crise, erros, problemas. |
| [Pesquisador] | Mais alguma coisa? |
| [Entrevistado] | Não. Não. |
| [Pesquisador Q1] | Beleza. Agora, o seguinte, é... Agora, queria que você, por favor, justificasse o que. Por que você associa essas palavras à sala de guerra? Pode pensar também. Você falou, basicamente, três palavras, crise, erros e problemas, né? Agora, eu queria que |

| | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>você... É, você pode fazer uma associação sucinta, né? Crise, associar a quê? Erro, associação a quê? E problemas. Você citou três palavras no caso, né? Crise, erros, problemas. O que que você associaria à crise? O que que você associaria a erros? E o que que você associaria a problemas?</p> |
| [Entrevistado] | <p>Erros são.. Não é nem sempre, né? Eu vou generalizar, mas eu sei que é nem sempre. Falta de teste, né? Falta de manutenção. Problemas é que... Quem deixou de fazer, né? Deixou de fazer. Então, crise, problemas e... Crise... Crise, eu falei.</p> |
| [Pesquisador Q1] | <p>Crise, erros. Erros.</p> |
| [Entrevistado] | <p>Era só crise, né? Erros foi quem não testou, quem não fez manutenção. O problema é quem não fez, realmente. Crise é que a instituição, né? Que a gente está trabalhando, vai ficar prejudicada por essa falta de manutenção.</p> |
| [Pesquisador] | <p>Correto, maravilha. Beleza. Vamos continuar, então.</p> |
| [Pesquisador Q2] | <p>Queria que você falasse sobre a sua experiência, e fica bem à sua vontade com relação às respostas, tá? Queria que você falasse, por favor, sobre a sua experiência em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção.</p> |
| [Entrevistado] | <p>Eu não entendi a pergunta. Como é...</p> |
| [Pesquisador Q2] | <p>Eu vou repetir, vou repetir. Que você falasse, por favor, caso você tenha tido, obviamente, né? Alguma experiência em sala de guerra voltada para resolver problemas críticos de software em produção. Ou seja, um software que está sendo implantado, ou está em fase de teste, ou tem implementação. Você teve alguma experiência em sala de guerra?</p> |
| [Entrevistado] | <p>Sim, eu tive várias experiências, né? Trabalho com mais banco de dados. E até essa semana mesmo, eu trabalho na Transpetro. Até essa semana mesmo, o sistema subiu a produção e tinha uma chave burra, né? Uma chave burra na tabela e tinha uma chave... Era uma tabela com chave composta. Mais de uma tabela. E tinha uma chave burra e tinha a outra chave que era, sei lá, sinistro, né? E literalmente o desenvolvedor, ele deixou de andar com a Sequence, entendeu? E aí, até aí, tudo bem. Só que na hora da consulta, ele começou a consultar dados, muitos dados, né? Que é a Transpetro, só por uma chave, né? Um campo da chave primária. Então, todas as queries, ele não fazia select pela chave dupla, né? E sim composta, e sim com uma só. Então, assim, ficou muito pesado, né? Depois, quando começou a colocar, não batia,</p> |

| | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | porque os dados estavam vazios e aí deu problemas de performance e tudo. Isso foi uma parte do problema que teve. |
| [Pesquisador Q3] | Entendi, entendi. Maravilha, beleza. Agora, por favor, fale sobre a sua experiência mais recente. Eu acho que você acabou de responder, né? Em sala de guerra, voltaram para resolver os problemas críticos de sua produção. Foi a tua resposta anterior, né? Basicamente, que você falou que foi recente. Maravilha. |
| [Pesquisador Q4] | Vamos para a próxima pergunta? Qual foi o seu papel e responsabilidade nessa sala de guerra? Você pode ser, pode ser nessa última que você acabou de citar, tá? Fica à vontade. Ou outra, enfim, fica à vontade. |
| [Entrevistado] | Meu papel era analista de negócio, porque eu conheci o negócio do sistema, né? Mas eu sou administradora de dados para poder resolver o problema de dados que estava tendo, né? Qualidade de dados. |
| [Pesquisador Q5] | Beleza. Tá, vamos para a próxima, então. Como a equipe na sala de guerra foi estruturada ou organizada? Você pode também, como eu te falei, se você quiser, como está mais fresquinho, né? Você teve essa semana ainda, você pode se reportar essa experiência dessa semana, tá? Quer que eu repita a pergunta? Não, como estava separada da equipe? Como foi estruturada ou organizada? |
| [Entrevistado] | A equipe? |
| [Pesquisador Q5] | Isso, correto. Isso aí. |
| [Entrevistado] | Então, tinha uma pessoa de negócio, né? Que era da Transpetro. Eu era negócio que eu também conhecia, mas eu não podia responder cem por cento, né? Porque como eu, de produção, tenho que ter um responsável que seja petroleiro, né? Como fala lá. Aí tinha um analista de negócio, que era responsável por tudo ali. Tinha analista de negócio, que eu conhecia o negócio para poder achar o problema junto com ela e poder reportar para ela qual era o problema. Tinha eu com a qualidade de dados e tinha o pessoal de software, né? Que são desenvolvedores. Tá. Para poder olhar o log, né? E abrir o código para a gente dar uma olhada e ir seguindo os logs para ver o que que estava acontecendo de fato. |
| [Pesquisador Q6] | Ok, maravilha. A próxima pergunta seria, que papéis havia na equipe da sala de guerra? Eu acho que você também respondeu anteriormente, né? Que você é analista de negócios, né? Analista de dados. Tinha alguém de desenvolvimento? Não. |

| | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [Entrevistado] | Sim, tinha um desenvolvedor. |
| [Pesquisador Q7] | Tá, maravilha. Qual foi o principal, a próxima pergunta, qual foi o principal desafio que você enfrentou nessa sala de guerra e como você lidou com essa, vou repetir, uma pergunta maiorzinha, qual foi o principal desafio que você enfrentou nessa sala de guerra e como você lidou com essa situação? Ou seja, qual foi o maior problema que você identificou, né? Tendo que tratar durante a elaboração, desenvolvimento dessa sala de guerra e como é que você lidou com essa situação? |
| [Entrevistado] | O problema é que o pior problema dessa sala foi, né? Que foi eu identificar o erro, né? Foi um erro do desenvolvedor de ignorar um campo que o analista de dados mandou, né? Colocou lá, né? Colocou lá e então, ele aceitou, fez uma gambiarra e na hora de ajustar, né? O desenvolvedor quis jogar o problema para o dado e então, assim, ao invés da gente resolver o problema, estava querendo solucionar que o modelo estava errado. Se o modelo estava errado, por que que não resolveu lá atrás, antes da produção? |
| [Pesquisador] | O modelo que ele está falando, no caso, é o modelo do... |
| [Entrevistado] | O modelo de dados. |
| [Pesquisador] | Ah, tá. |
| [Entrevistado] | É, ele achou que o modelo estava errado. Então, naquele momento de crise do sistema, sistema fora, a gente teria que discutir algo que era para se discutir em desenvolvimento. E aí, né? O problema, e aí foi, né? Chegou, subiu, né? O nível e o problema não era erro, né? O problema é que ele que não quis lidar com os campos da estrutura da empresa e perdeu essa forma. Então, o problema era esse, né? |
| [Pesquisador] | Tá, e você teve alguma situação que você teve que lidar de forma diferente, teve que reportar alguém, alguém superior? |
| [Entrevistado] | Só um minutinho que vou pedir para ela baixar o som aqui. |
| [Entrevistado] | Não, já estava a pessoa reportada lá, que era a minha chefe, né? Que ela é responsável pela parte de, da área de banco de dados, né? |
| [Pesquisador] | Então, aí, no caso, ela também lidou com essa situação junto contigo, na hora? |
| [Entrevistado] | Sim. Sim. |

| | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [Pesquisador Q8] | Tá. A próxima pergunta é a seguinte. Como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançada e por quê? Vou repetir. Como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançada e por quê? |
| [Entrevistado] | Quando você aprende com o erro, que aí você vê que você deveria ser testado, você aprende que lá atrás, se você não aceitou, você teria que, né? Resolver lá atrás, não subir, né? Então, é teste, resolver, né? |
| [Pesquisador Q9] | A próxima pergunta é a seguinte. Nessa sala de guerra em que você atuou, foi necessária a cooperação externa entre outras equipes, clientes, para a solução do problema? E por quê? |
| [Entrevistado] | Não. Não teve? Não, não teve. |
| [Pesquisador] | Não houve necessidade de outras equipes, outros clientes? Não, porque, às vezes, nós lidamos com situações que precisa, né? Sim. |
| [Pesquisador Q10] | A sala de guerra contribuiu para solucionar o problema mais rápido e por quê? Na tua visão, essa sala de guerra que vocês montaram, que vocês criaram, como você quiser intitular, ela serviu para resolver o problema de forma mais rápida e por quê? |
| [Entrevistado] | Sim, porque como estava todo mundo ali reunido, né? Não tinha telefone sem fio, não tinha nada. Estava ali, abre o log, cada um dando a sua opinião, né? Porque falei um pedaço ali do problema que foram dados, mas também tiveram outros dados. Então, assim, cada um tem um pouquinho de experiência, né? Tudo e foi resolvido muito mais rápido que envio de e-mail, né? Celular, né? Ligação. |
| [Pesquisador Q11] | A próxima pergunta é a seguinte, como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou você como pessoa, pode ter influenciado ou não, fica à vontade. Para mim, por exemplo, influenciou bastante, né? No passado. |
| [Entrevistado] | Influência é disso o quê? É ter mais experiência, essas coisas? |
| [Pesquisador] | É ter mais experiência, até emocionalmente, profissionalmente. Às vezes a gente se lida com determinada situação que a gente não esperava que acontecesse e aí a gente fica mais antenado, mais esperto, entendeu? Nesse sentido, se isso... |
| [Entrevistado] | Eu acho que quando você acaba, né? Eu sempre aprendi que quando você é sênio... Qual a diferença do sênio para o pleno para o júnior? É quando você resolve as coisas muito mais rápido. Todo mundo vai resolver a situação. Então, a partir do momento que |

| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p> você, primeiro, é chamado por uma sala de guerra, você já fica feliz porque alguém pensou no seu nome, né? Então, é melhor. A experiência é bem legal, né? Existe um problema que a gente tem que resolver para ontem. E você ter que pensar rápido na solução de tudo, do modo geral, é uma experiência bem bacana, né? </p> |
| [Pesquisador Q12] | <p> Sim. A próxima pergunta está mais ou menos associada à anterior. Como você entende que a sua experiência em sala de guerra influenciou a sua forma de trabalhar? Mudou alguma coisa? Você mudou algum comportamento? Você ficou, sei lá, mais atenta? Ou isso não mudou? Faz parte do dia a dia? Você acha que isso pode ter mudado em algum aspecto a sua forma de atuar profissionalmente ou não? </p> |
| [Entrevistado] | <p> Não. Falando da sala de guerra, não. Continua a mesma coisa. Mas, assim, com o aprendizado que eu tive, por exemplo, na sala de guerra aqui, do dado, hoje eu acabo verificando mais. Então, sim, a gente já está fazendo um processo para validar, né? Se aqueles campos estão sendo preenchidos, tudo, para não dar em homologação, né? A gente tenta ver processos para analisar, para poder não chegar a erro em produção, mesmo não sendo da nossa alçada disso, né? A gente acaba analisando um pouco mais. </p> |
| [Pesquisador Q13] | <p> E a última pergunta é a seguinte. Quais habilidades você considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra? Habilidades aí, está englobado. Tanto habilidades emocionais, exatamente, né? Você sabe que a gente não pode botar qualquer pessoa em uma sala de guerra. Como profissionais também, técnicas, né? Pré-requisitos mínimos, alguma coisa. Na tua visão, quais seriam essas habilidades mínimas, vamos botar assim, né? Na realidade, ele está usando o termo aqui, essenciais, não está usando nem mínimos. Essenciais, quer dizer, o que o cara, a pessoa, qual o perfil que você acredita que seria ideal para participar de uma sala de guerra? </p> |
| [Entrevistado] | <p> Acho que o principal é o emocional, porque se você está com o seu emocional tranquilo, você consegue controlar ele, você consegue dar um passo atrás e olhar o problema no módulo geral. Se você está com o seu emocional muito abalado, você só vê aquele pedacinho do erro, tu não vê o todo, né? Você não sabe nem por onde começou para poder resolver. Então, assim, o primeiro é o emocional, o segundo é você ter pelo menos um pouco de experiência e entender um pouco de informática, né? Porque você precisa ser especialista em banco de dados, de software, de nada, mas quando você entende um pouco, com uma visão geral, você pô, eu acho que é ali. Então, é isso aí. </p> |
| [Pesquisador] | <p> Maravilha. Tá bom, eu vou encerrar então aqui a gravação. </p> |

