

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

Transcrição da entrevista

Entrevistado-2-P2	
[Pesquisador]	Vamos lá. Essa primeira pergunta é uma apresentação de uma tarefa referente à associação livre. Qual é a finalidade aqui dessa primeira pergunta? O nosso estudo é baseado no método de associação livre, em que o entrevistado, você no caso aqui, precisa responder aquilo que vem imediatamente à sua mente. Pode ser uma palavra, uma expressão pequena, o importante é o que vier na sua mente, seja dito na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada. Entendeu? Deu pra entender? Quer que eu repita?
[Entrevistado]	tá tá não não não tranquilo
[Pesquisador Q1]	Ok. [nome omitido], me diga até cinco palavras que vem imediatamente na sua mente quando você pensa em sala de guerra.
[Entrevistado]	Solução, problema solução problema é estratégia solução problema estratégia menor é menor caminho caminho mais curto pode ser caminho mais curto e rapidez
[Pesquisador Q1]	Ok. agora, eu vou te pedir pra você justificar, por que você entende, que essas cinco palavras se associam à sala de guerra.
[Entrevistado]	A solução porque se eu tô numa sala de guerra é porque a um problema se eu tenho um problema a saída dele é o resultado ele tem que ser uma solução se não uma coisa insolúvel né você tá ali para tomar uma ação né e eu é isso é. O problema eu tenho um problema e tem que achar uma solução a solução é a resposta. A estratégia é o seguinte, qual é a melhor maneira que eu vou atingir uma solução é a melhor maneira quer dizer pelo menos é a tentativa né da melhor maneira de atingir uma solução, é como se fosse o input o input é o problema o output a solução no meio eu tenho que definir a estratégia o tão rápido que tem que ser né colocado no ar e eu falei mais o caminho mais curto e rapidez né e uma coisa uma coisa uma coisa o caminho curto uma coisa mas nem sempre é uma rápida depois eu posso até fazer um paralelo com crivo por exemplo crivo eu tinha lá a gente tinha né é todo aquele problema lá de entrada o dado lá e pesquisava lá o cpf da pessoa rodava rodava rodava vinha lá o né o laudo né do aceitação ou não com o cliente mas se aquilo não rodar assim sei lá se acho que é 0.6 segundos a lógica podia estar perfeita não prestava entendeu e se um exemplo que é um requisito não funcional. E a rapidez porque você tá no teu problema a solução geralmente uma sala de guerra é algo que tá no

	<p>ar que tá um problema né saiu do ar e tal e você precisa aquilo ali é crítico você tem que ter o tem que ser rápido na ação na na na implementação da solução você tem que ter uma rapidez na implementação da solução também não adianta achar uma solução ótima a mas eu vou poder botar isso no ar daqui a dois dias a melhor solução tudo bem só daqui a dois dias não dá de repente posso botar uma pré-solução a solução é intermediária mas bota em meia hora entendeu aí tem que avaliar isso também.</p>
[Pesquisador Q2]	<p>Ok. Agora, fala pra mim a sua experiência em sala de guerra, voltada para resolver esses problemas críticos de software em produção.</p>
[Entrevistado]	<p>A experiência na época do bradesco né que não vou te dizer que toda semana tinha né mas pelo menos dentro de 15 dias tinha uma ou duas vezes que era aquela rodada fatídica do book-b que beira no batch noturno né que aí me ligavam para cá parou parou aí eu demorei a entender o processo que eu tive que estudar o processo o profissional me explicou como é que é e o seguinte a book-b na época né ela rodava a noite ela começava a rodar acho que a partir de uma hora da manhã e ela tinha o deadline dela as seis horas ou sete horas eu não me lembro seis ou sete horas da manhã o que não rodasse até ali era abortado e dependendo do que acontecesse no meio do caminho podia abortar durante a madrugada tinha coisa que durante a madrugada o que foi se abortado podia deixar para o dia seguinte tinha coisa que não tinha que resolver de madrugada mas aí dependendo do erro dependendo da situação entendeu é uma sala de guerra não é uma sala de guerra mas era um é uma abend né agora na época do crivo não na época do que nós tivemos algumas salas de guerra realmente é mais padrão por conta de ajuste na própria ferramenta e era coisa que não dependia da gente dependia do fornecedor né então por exemplo eles fazem algumas alterações ajustes ajustes tanto da parte do nosso de cliente quanto na parte do fornecedor quando botava essa versão lá geralmente dava problema e a gente já sabia e ficava lá direto e a gente usava mais ou menos essa linha aí que eu tô falando para você e raramente não dava problema raramente.</p>
[Pesquisador Q3]	<p>Ok. Você teria uma experiência mais recente em sala de guerra?</p>
[Entrevistado]	<p>Não não não tem não não</p>
[Pesquisador Q3]	<p>A sua mais recente é essa que você falou do Bradesco?</p>
[Entrevistado]	<p>É o bradesco porque inclusive até uma coisa interessante que o contrato da caixa aquele que você também já fez parte ele não faz não fazia parte do contrato o Abend, você sabia disso problema de quebrado de produção é eu vim saber fazer a parte do contrato não</p>

	se quebrasse isso na madrugada não chamavam não chamava o pessoal da equipe da global web lá. Não chamava o abendeiro
[Entrevistado]	Não era do contrato da global web. Não não era do contrato agora não não tinha porque ela cobrou não sei quanto a mais para pegar a equipe né para trabalhar depois da hora e tal que coisa que a gente fazia na Bradesco e ele não tinha era tudo abendeiro e deu abend ficava abendado parava parou mesmo até resolver entendeu.
[Pesquisador Q4]	Ok. Está lá no Bradesco nessa do crivo que você falou, book-b qual foi seu papel e a sua responsabilidade nessa sala de guerra, nessa equipe para resolver esses problemas?
[Entrevistado]	Meu papel de coordenação eu raramente, nunca eu na verdade metia a mão na massa, eu só falava e o pessoal botar a mão na massa e eu dizia o que tinha que fazer, mas eu era coordenador pegava, aí eu fui no grande porte foi na forma do mainframe que deu problema foi no java fui na ferramenta aí eu ia vendo como é que um dia que tinha que mexer os lego para acertar para botar coisa para funcionar meu papel de coordenação mesmo.
[Pesquisador Q5]	Você lembra como essa equipe foi estruturada e organizada para resolver esses problemas?
[Entrevistado]	Não, na verdade cara nunca houve uma uma formalização disso nunca houve havia uma forma havia uma uma coisa assim informal que eu e outro profissional na época definimos lá entendeu a quando o cara tudo é problema é assim assim assado no e-mail em frente aí quem que tá hoje plantão era aquela loira eu esqueci o nome dela, aí se eu dou uma em frente ah mas foi não sei o que chegou num ponto que não dá chamou a profissional aí ah não mas é na baixa aí tinha o profissional tinha o pessoal lá da baixa né e tinha o pessoal da própria crivo entendeu que o que a crivo ela tinha um retorne e-cold vamos dizer assim quando era dela interna e isso era o mais difícil tá porque ele não era difícil acessa o pessoal do da ferramenta mas a ferramenta vou ser sincero raramente deu erro, eu talvez uma vez ou duas em ano era muito difícil.
[Pesquisador Q6]	Ok. Os papéis que havia nessa equipe você lembra os papéis dos profissionais?
[Entrevistado]	Olha só basicamente eram eram tinham três papéis era o pessoal de baixa que era o pessoal de java pessoal de alta que o do mainframe que era o pessoal da provider que tomava conta são papel e o pessoal da crivo que virou outra empresa ele tinha um ano né ela foi vendida para outras empresas e tal esse era os três papéis cada um cuidava da sua seara entendeu dentro de dentro desse contexto a coisa tinha que funcionar dentro da orquestração

	que a gente tinha definido entendeu é uma coisa interessante uma coisa interessante a gente tinha um sistema de monitoramento na época era o tivoli se eu não me engano que era muito bom era muito bom e quebrava um galhão por exemplo a desculpa até uma parte aí banco de dados o pessoal de banco de dados também que aqui havia porque às vezes o problema era no banco tá teve teve caso que caiu um servidor eram dois servidores né não é paginado não é
[Pesquisador]	clusterizado?
[Entrevistado]	É clusterizado e rapaz uma hora caiu um lá ele continuou mas ficou adernado né aí então tinha o pessoal de baixa faltou um pessoal banco de dados era muito importante e ficava direto.
[Pesquisador Q7]	E teria algum principal desafio que você enfrentou nesses exemplos que você falou aí algum algum grande desafio e como você lidou com essa situação?
[Entrevistado]	Desafio é teve teve desafio agora você vai dizer até por conta do banco de dados teve uma vez que nós ficamos sem um banco, sem um servidor de banco de dados os bancos de dados eram parrudos eram bem parrudos inclusive na época houve um roubo de servidor de banco de dados pouca gente deu atenção que aconteceu lá na viaduta lá em Guarulhos parece que uma gangue internacional que roubaram o caminhão da Sun é sério mesmo um fuzil e tudo roubaram o caminhão de servidores e o servidor do Bradesco estava nesse bolo aí cara para tu ver o que era o nível de servidor que era e nós tínhamos dois desses e depois trouxeram outro tal botaram outra segurança aí conseguiram chegar lá na cidade de Deus que ele não ficava aqui no Rio não ficava lá e aí o que aconteceu é a gente ficou sem um servidor acho que foi uma semana o cara troço ficou capega que a gente fez se eu não me engano a gente fez um filtro cara fez um filtro não a gente fez um semáforo né e dava uma segurada na hora de processamento que o pior era entre meio dia e duas horas ou três horas da tarde era o pior nosso pior processamento e a gente criou um semáforo ali para dar uma aliviar né muita gente ficava de fora esperando para processar e aí foi chato aí botou outro no ar não aí virou o semáforo foi embora.
[Pesquisador Q8]	E como você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançado?
[Entrevistado]	Como que o que escuta como é
[Pesquisador Q8]	Como que você entende que a solução para o problema tratado na sala de guerra foi alcançado?

[Entrevistado]	<p>Bom a gente vê porque a coisa voltou ao ar voltou no ar voltou a funcionar no meu caso lá específico eu tô usando como exemplo que é mais fácil usar exemplo a gente tinha dentro do monitoramento dele né a gente tinha o tempo que a gente ia lá de teto né que era um web service né e a gente tinha o tempo cada teto que é o teto ele entrava com a informação no crivo ele no banco de dados que era o balde da bradesco ele voltava essa informação dizendo se se se se a pessoa foi aceito ou não e tal esse caminho que era um caminho não é um caminho reto nem assim tô falando resumido né o negócio era era todo né aí você tinha uma mensura se tinha mensurava o tempo quando a gente chegava no tempo ideal que a gente tinha as barrinhas no tempo verde que era uma bola verde beleza fechou agora por exemplo a minha minha outra coisa também às vezes eu me acordava de noite eles não seguinte ó o seu o monitoramento do crivo aqui tá laranja tinha esse negócio também esqueci um quadro lá aí tinha esse negócio a ficar verde azul né ver verde azul aí quando ficava laranja os caras me davam um toque vou tá laranja aqui já deu um pico de vermelho e tal é que alguma coisa não tava legal às vezes sozinho tudo bem daqui a pouco se não melhorar me chama aí de repente não chamava mais coisa funcionava um soluço lá qualquer a própria rede física tá às vezes até a própria rede física dava problema aí eu ia complicado.</p>
[Pesquisador Q9]	<p>Ok. E nesses exemplos que você deu aí, foi necessário alguma cooperação externa de outras equipes ou clientes para ajudar a solucionar o problema?</p>
[Entrevistado]	<p>Sim sim sim externa que você diz que externa empresas?</p>
[Pesquisador Q9]	<p>Não precisa nem ser empresas externas, digo outras equipes, às vezes estava lá na equipe.</p>
[Entrevistado]	<p>A sim, no banco de dados a equipe da fornecedora do software entendeu que às vezes a gente precisava sim a gente chamava não era não era não era sempre não geralmente a gente é 70% 80% das vezes a gente resolveu internamente.</p>
[Pesquisador Q10]	<p>Você poderia dizer que essa sala de guerra ou outro nome que passa ser dado, contribuiu para solucionar o problema mais rápido?</p>
[Entrevistado]	<p>Com certeza, com certeza que quando tá todo mundo envolvido aí às vezes é o que acontece não é você tem uma vantagem e muita gente vendo o mesmo problema vê de fato uma faceta diferente entendeu e isso era muito positivo eu acho que isso acho que aqui vai vir e vai Tateando e acaba achando entendeu.</p>
[Pesquisador Q11]	<p>Ok, E essa experiência é voltada para resolver esses problemas críticos em produção influenciou você como indivíduo?</p>

[Entrevistado]	<p>Sim claro, eu acho que ali cara você tem que ser uma parte técnica né uma parte técnico né até enfim de conhecimento técnico mas você também tem que ter um feeling, você tem que ter um sentimento é vamos dizer é social vamos dizer até para você tratar com as pessoas né que geralmente só acontecer de madrugada ou no final do dia então você tinha que né a obrigação é obrigação mas nada impede que a pessoa diga não agora não vou poder por isso por isso por aquilo entendeu você tinha que é a mesma que se diz fujou a palavra você tinha que a palavra quando é coordenar não é de alguma forma sensibilizar as pessoas do problema que estava ocorrendo e que a gente tem que tomar uma solução o mais rápido possível.</p>
[Pesquisador Q12]	<p>Essa mesma experiência, poderia falar também que influenciou você também, influenciou sua forma de trabalhar?</p>
[Entrevistado]	<p>Com certeza, com certeza, isso aí cara, ficou claro para mim o seguinte, não adianta você trabalhar com um cara supra sumo da inteligência, o melhor técnico do mundo, se ele não tiver, se ele não tiver focado, se ele não tiver agregado ao grupo, se não houver sinergia, não adianta nada disso, aí é um caminhão de chineses, um caminhão de chineses, cada um pensando de uma maneira diferente, não vai chegar a lugar nenhum, eu preferia até trabalhar com uma pessoa que tivesse até, mil vezes eu trabalharia com uma pessoa tecnicamente mais fraca um pouquinho, mas que tivesse mais empenhada na solução e para atingir o resultado, isso aí sem dúvida.</p>
[Pesquisador Q13]	<p>Quais habilidades você considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra?</p>
[Entrevistado]	<p>Essenciais né, calma, calma, tem que estar calmo, não adianta estressar, aí que não sai nada mesmo, primeiro, está calmo, sem estresse, segundo, você tem que ter o tato social até para falar com as pessoas, o que tem que ser feito e tal, explicar o porquê que está ali, qual é a solução, enfim, levar o time para atingir o objetivo, isso aí eu estou falando mais em função do coordenador, e a pessoa que está agindo é chamar ela no senso da responsabilidade, aquilo ali é uma coisa importante e tem que ser resolvido. Falando assim parece simples né, não é muito não.</p>
[Pesquisador]	<p>Ok, [nome omitido] estamos chegando aqui na parte final do nosso bate-papo aqui, com isso a gente conclui a nossa entrevista, nossa conversa, e antes de finalizarmos, alguma pergunta que você gostaria de fazer?</p>
[Entrevistado]	<p>Não, tranquilo.</p>

[Pesquisador]	Então eu vou encerrar a gravação, agradeço novamente pela participação, pode ter a certeza que vai ser de grande importância para a nossa pesquisa.
[Entrevistado]	Falou cara, show.