

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

Transcrição da entrevista

Entrevistado-5-P5	
[Pesquisador Q1]	[nome omitido], para começar, vou fazer uma primeira pergunta, que é uma: Essa primeira pergunta é uma apresentação da tarefa de associação livre. Essa tarefa é baseada no método de associação livre em que o entrevistado precisa responder, o entrevistado precisa responder, tudo que vem imediatamente na sua mente pode ser palavra ou pequenas expressões. O importante é o que vier em mente, seja dito, na ordem que veio. Não existe resposta certa ou errada. Beleza? Entendeu?
[Entrevistado]	Entendi.
[Pesquisador Q1]	Então, [nome omitido] me diga até cinco palavras que vêm imediatamente à sua mente quando você pensa em sala de guerra.
[Entrevistado]	Sala de guerra é a solução do problema, envolvimento de várias partes, responsabilidade, conclusão, até o momento é só.
[Pesquisador Q1]	Agora, eu ia te pedir para você justificar por que você entende que solução do problema você associa com sala de guerra.
[Entrevistado]	Ok. A gente vive em comunidade. Uma empresa é uma comunidade. Como uma única pessoa pode dar a solução dessa comunidade? Eu posso dar soluções que atendem uma área, mas não atendem outra área. Exemplo, eu posso dar soluções de negócio que a parte de software vai ser atendida, mas o banco não. Então, a sala de guerra, no meu ponto de vista, é a solução da empresa e dessa comunidade.
[Pesquisador Q1]	A segunda que você falou foi envolvimento de partes.
[Entrevistado]	É. Numa sala de guerra, numa empresa, eu já fiz isso no banco [nome de empresa omitido]. Eu tinha até o de contínuo participando dessa reunião que não tinha esse rótulo de sala de guerra. Tinha uma reunião de solução onde entrava analistas, coordenador, AD, DBA, entrava pessoal da operação. Naquele tempo, a gente não tinha WhatsApp. Então, entrava o contínuo? Sim. É porque quando tinha uma decisão que a gente escreveu o nome em letra vermelha, e isso é real, ele tinha que botar na frente prioridade que estava afetando a empresa. Então, entre partes, todos têm que estar cientes do que está acontecendo, o erro ou a solução, senão a engrenagem falha.

[Pesquisador Q1]	A terceira que você falou foi responsabilidade.
[Entrevistado]	Então, as pessoas que entravam nessa reunião ou que entram numa sala de guerra, ele tem que olhar não para ele. Ele tem que ter responsabilidade igual ele fosse dono daquela empresa. Não apenas de uma área, ele tem que ver o todo.
[Pesquisador Q1]	E a última foi conclusão.
[Entrevistado]	A sala de guerra tem hora para começar, mas não tem dia nem hora para terminar. No meu tempo foi virada de cruzado, de cruzeiros, de cruzeiros novos. Cara, quando a gente sentava na sala, a gente ficava um dia, dois dias direto, analisando tudo, vendo os pontos positivos e negativos, já estava solucionando aquela lista que tinha que encerrar ali. E o tempo era esse, porque o governo dava para a gente, avisava na sexta e na segunda-feira os bancos já tinham que operar na nova moeda. A gente só tinha até domingo.
[Pesquisador Q2]	Ok. De uma forma geral, fale sobre sua experiência em salas de guerra voltadas para resolver problemas críticos de software em produção?
[Entrevistado]	Primeiro, existe o que eu entendo de sala de guerra. É só a minha experiência nessas reuniões. Era levantado um problema, ele tinha classificações, se eram urgentes ou não. Não só urgente emergencial. A gente te convocava às áreas, um representante de cada área, e sentava até chegar à conclusão. Essa é a resposta correta?
[Pesquisador Q3]	Não, não tem resposta certa ou errada, é a sua experiência. Fale sobre a sua experiência mais recente em sala de guerra, voltada para resolver esses problemas críticos de software em produção? Aí pode ser a sua experiência mais recente.
[Entrevistado]	A mais recente, a última que eu tive, eu posso falar nome de empresa? Pode. Eu estava na [nome de empresa omitido], Equipe de Sustentação, e foi na hora de dar aceite na produção, o usuário identificou um bug. E a diretora convocou, todos naquele dia que subiram alguma demanda para a produção, e fomos de ponta a ponta detalhando o que você fez, o que deixou de fazer, um a um, até identificarmos o erro. Minha última experiência foi essa. E ficamos de quatro a oito horas, e foi identificado de quem fez, abriu o código fonte, não é só identificar, abriu o código fonte, foi alterado na frente de todos, nós fizemos o teste em desenvolvimento, botamos em homologação, e deu ok de todos que estavam ali, e subiu para a produção. Isso tudo foi tudo

	emergencial, os aprovadores estavam nessa reunião, que era necessário, foi um incêndio apagado em cinco horas.
[Pesquisador Q4]	Nessa mesma sala de guerra, qual foi o seu papel e responsabilidade?
[Entrevistado]	O meu foi explicar tudo o que naquele dia eu subi para o ambiente de produção, que tinha sido homologado pelo usuário, o que eu fiz não tinha nada a ver com o erro, mas naquele dia eu submeti algo na esteira, eu estava envolvido no problema, mesmo não sendo o meu.
[Pesquisador Q5]	Você lembra como essa sala de guerra foi estruturada ou organizada?
[Entrevistado]	Eu só recebi um comunicado via Teams para entrar imediatamente na sala de guerra, só isso.
[Pesquisador Q6]	Você lembra que papéis havia na equipe dessa sala de guerra?
[Entrevistado]	Lembro que foi a diretora de TI, o diretor que era responsável por aprovação, teve o usuário em si e todos que subiram demandas naquele dia. Não lembro ao certo, mas posso dizer que mais de dez na reunião tinha.
[Pesquisador Q7]	Você lembra algum principal desafio que enfrentou nessa sala de guerra e como lidou com essa situação? Algum desafio?
[Entrevistado]	O único desafio foi o de provar que as minhas alterações não tinham nada a ver com os erros.
[Pesquisador Q8]	Como você entende que a solução para o problema tratado nesta sala de guerra foi alcançada?
[Entrevistado]	Porque foi identificado de quem fez, ele abriu os pontos, foi identificado o erro, ele corrigiu na frente de todos, ali mesmo nós fizemos o teste, ali mesmo o usuário homologou e botamos em produção.
[Pesquisador Q9]	Nessa sala de guerra que você atuou, foi necessária a cooperação externa, equipe, clientes para solucionar o problema?
[Entrevistado]	O usuário só.
[Pesquisador Q10]	A sala de guerra contribuiu para solucionar o problema mais rápido?
[Entrevistado]	Muito mais rápido, porque até então eram várias pessoas, exemplo não, isso é real, naquele dia eu subi algo para o ambiente de produção, eu teria que analisar os códigos, ver um a um, e não

	<p>sabendo do problema. Então, tiveram vários outros que teriam que fazer isso. Na sala de guerra foi explicado, o erro é esse, não tinha ontem esse erro, eu não posso dar um recovery de todas as aplicações que tinham coisas novas, e eu preciso da solução hoje. Então, o maior desafio, de como você perguntou, foi que a minha parte não afetava o erro. Então, isso é bom, porque a gente já fica livre da culpa e já começa a olhar o erro tentando ajudar o outro que você nem sabe quem é, mas você tem a experiência para aquilo ali.</p>
[Pesquisador QN]	<p>Até surgiu uma outra pergunta com base no que você falou, você falou que resolveu no mesmo dia, em horas, colocou em desenvolvimento, homologação e produção. Então, numa alçada de aprovação de um processo para colocar em produção, a sala de guerra consegue, de alguma forma, ser mais rápida nesse processo para resolver o problema e colocar em produção?</p>
[Entrevistado]	<p>Sim, ali estava o gestor que autoriza a mudança, estava na sala de guerra, porque a sala de guerra, pelo que eu entendo, não é algo urgente, é emergencial. No meu ponto de vista, é o que é emergencial que está afetando a produção, está afetando que a empresa se movimente, é algo que está paralisando tudo naquela empresa. Então, não é urgência, é emergencial.</p>
[Pesquisador Q11]	<p>Ok. Como você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou você como indivíduo? Não.</p>
[Entrevistado]	<p>Eu não entendi.</p>
[Pesquisador Q11]	<p>Como você entende que a sua experiência com a sala de guerra influenciou você como indivíduo? Essa experiência te influenciou?</p>
[Entrevistado]	<p>Não. Aí entra o que eu falei, responsabilidade.</p>
[Pesquisador Q12]	<p>Você entende que a sua experiência com sala de guerra influenciou a sua forma de trabalhar? Depois que você passou a ter essa experiência com sala de guerra, de alguma forma, influenciou a sua forma de trabalhar? Não na sala de guerra que eu digo, depois.</p>
[Entrevistado]	<p>Sim, sim. Influenciou, sim. Eu tenho que ficar mais, vamos dizer, esperto. Eu tenho que testar mais. Eu tenho que ver toda a ecologia em cima daquela alteração e isso influenciou, sim.</p>
[Pesquisador Q13]	<p>Uma última pergunta aqui, que nós estamos chegando na parte final da entrevista. Quais habilidades você considera essenciais para um profissional de software atuar em uma sala de guerra?</p>
[Entrevistado]	<p>O conhecimento do negócio.</p>

[Pesquisador]	Ok. Bem, com isso a gente conclui a nossa entrevista. E antes de finalizarmos, alguma pergunta que você gostaria de fazer, alguma colocação, algo?
[Entrevistado]	A colocação é... Eu vi uma sala de guerra agora que foi essa COVID. A COVID, não a dengue, no Rio de Janeiro, onde foram reunidos médicos, secretários da saúde, governador, e tínhamos que dar a solução emergencial. É para o Rio de Janeiro.
[Pesquisador]	Show. [nome omitido] então eu vou encerrar a gravação. Agradeço sinceramente a sua participação.