**Entrevistador:** Bom dia, com a sua permissão essa entrevista está sendo gravada. Primeiramente gostaria de agradecer por você aceitar participar deste estudo. Bom, deixa eu me apresentar: sou <nome autor>, estudante de doutorado da (<nome universidade>). Nossa área de pesquisa está na interseção entre as áreas de qualidade de software, fatores humanos em engenharia de software, e neurociência. A longo prazo gostaríamos de entender/investigar a mente dos testadores durante atividades de automação de testes, entender os processos internos envolvidos com cada atividade, etc. Porém, neste estudo qualitativo, através de entrevistas e survey, queremos identificar um conjunto das principais qualidades, principais atributos, de um ótimo profissional de Quality Assurance (QA). Quando eu me digo QA, eu estou me referindo ao Engenheiro de Teste, ao Analista de Qualidade, ao profissional de Qualidade de Software no geral, tá? Então, para começar, eu queria conhecer um pouco sobre você, sua experiência como QA e seu contexto de trabalho… o que você faz? Você trabalha com testes manuais/automatizados? Quais são suas atividades diárias?

**P02*:*** Bom. Eu sou formada em direito. Eu terminei o curso em 2015. Também sou advogada, passei na OAB na época que estava cursando direito. Tenho nove anos já como advogada e depois de dois ou três anos trabalhando nessa área, eu resolvi que eu queria me voltar para área de tecnologia. É uma área que sempre gostei e vi que era uma oportunidade estar mais próximo de uma área que sempre gostei. Aí eu prestei vestibular na <nome universidade>, passei e desde então eu estudo bacharelado de Sistema de informação na <nome universidade>. Então, desde o meu primeiro semestre do curso, eu já buscava experiência na área, primeiro entrei na infraestrutura, numa empresa de informática da <nome universidade>, lá trabalhei com PHP, desenvolvimento principalmente e passei lá dois anos e quando estava lá, eu entrei em um estágio também na <nome empresa>, era um estágio de qualidade. E por 2 anos eu aprendi bastante, principalmente com desenvolvimento em cascata.

**Entrevistador:** Nesse projeto era testes funcionais manuais?

**P02:** Testes funcionais e também depois eles entraram na parte de testes automatizados, mas eram funcionais, testes manuais e automatizados. Aí eu fui contratada e passei um ano ou mais de um ano na <nome empresa> até que ela fechou. Aí eu fui para <nome empresa> e passei um ano e dois meses também na parte de teste, lá eu fiz uma conversão para desenvolvimento e fiquei seis meses.

**Entrevistador:** Qual a linguagem que você trabalhou com desenvolvimento?

**P02:** Java script e Java. Basicamente… Tinha uma época que eu vi um pouco sobre Angular, mas sempre era desenvolvendo e testando, não testando exatamente no mesmo projeto, era desenvolvendo em um projeto e testando em outro, e também a questão de testes automatizados usando java script e cucumber. foi ótimo porque não conhecia. Na época da <nome empresa>, eu trabalhei com Selenium. Depois eu entrei na <nome empresa>, aí eu trabalho com teste manual e automatizado.

**Entrevistador:** Então hoje você faz os dois? Faz tanto a parte dos testes manuais como testes automatizados? Você trabalha dentro de um scrum team?

**P02:** Sim, simscrum team

**Entrevistador:** E como é essa divisão do automatizado com o manual? Você automatiza aquele que você testou manualmente ou automatizado é mais a parte de regressão?

**P02:** São os dois. No caso, nós trabalhamos tanto automatizando as estorias que nós concluímos quanto também fazendo a manutenção porque as vezes há modificações, ai gente tem que retrabalhar, aí sempre tenho retrabalho desses testes de automação, na regressão e também da parte de construção de algo novo.

**Entrevistador:** E a parte manual você faz quando? É algo que geralmente não pode ser automatizado ou sempre o teste manual vem primeiro e depois o automatizado?

**P02:** Normalmente são features que já existiam, mas que foram repaginadas para uma nova tecnologia. Precisa primeiro fazer um teste manual para validar, construção de novos casos de teste também, e a gente valida no teste manual e depois vai para o teste automatizado.

**Entrevistador:** Quantas pessoas tem na sua equipe?

**P02:** Na de scrum ou na de teste?

**Entrevistado**: Nas duas

**P02**: Na de teste atualmente somos quatro, mas devemos ser cinco, estamos para receber uma pessoa nova no time.

**Entrevistador:** Tem quantos QAs dentro da scrum?

**P02:** Somos nós quatro, mas devemos ser cinco e tem dois business

**Entrevistador:** Então todo mundo de seu time QA faz parte do mesmo scrum time?

**P02:** Sim. Dois business e três desenvolvedores e um devOps.

**Entrevistador:** Certo. Dado a sua vasta experiência que você tem em diferentes empresas, você pode me dar um exemplo de qualquer uma delas, mas pense em alguém que você ache que você trabalhou e você olhou, poxa aquele cara eu aprendi bastante com ele. Quais são os atributos que vem a sua mente? Você me mandou aqueles cinco e a gente vai discutir um pouco sobre eles. O primeiro que você colocou foi empatia pelo usuário, que seria como maior prioridade. Então a principal é a empatia pelo usuário. Por quê?

**P02:** Porque quando a gente fala das diferenças entre desenvolvimento e teste,o desenvolvimento está na criação de algo para funcionar, mas nós como tester temos que focar se essa funcionalidade vai ser útil para pessoa que vai usar. Se ela vai entender como funciona. Se vai funcionar como esperado. Então você tem que ter empatia pelo usuário para entender a forma para que essa funcionalidade esteja funcionando e que seja útil para ele. Então tem que ter uma empatia pelo usuário, uma aproximação pelo negócio, como business mesmo.

**Entrevistador:** A relação com o usuário, você fala no usuário que ele é a pessoa que eu tenho que agradar no final?

**P02:** É mais no sentido de agradar o usuário final, entender como ele vai utilizar o sistema, para seguir esse mesmo fluxo na aplicação ou até mesmo fazer um pouquinho diferente, mas entender que se você adiciona algo, pode ser que você cometa um erro e queira continuar, mesmo assim adicionando, tem que ter uma mensagem de validação por exemplo explicita que indique qual seja o erro para a pessoa poder consertar e consegui continuar o fluxo.

**Entrevistador:** E você tem alguma experiência voltada para esse exemplo?

**P02:** Acho que é mais hábito.

**Entrevistador:** A segunda você colocou boa análise. O que é uma boa análise para você?

**P02:** Bom. É ter uma visão analítica no caso, sempre pensar. Talvez isso envolva a parte da empatia pelo usuário, porque por exemplo, se você tem uma funcionalidade e você vai criando algo na tela de adicionar, criar alguma coisa, provavelmente você vai querer visualizar isso depois, aí você vai então buscar isso nos detalhes, na visualização daquele dados depois no sistema. Aí quando você busca, pode ser que ele não esteja mais lá e isso já é um erro na aplicação. Às vezes você tem que sair do que está escrito porque nem todos os resultados esperados podem estar descritos. Você tem que ir atrás, você tem que visualizar que aquilo também faz parte.

**Entrevistador:** No sentido de buscar essa informação com business ou com PO

**P02:** Sim, sim. Principalmente hoje no mundo do scrum, a gente não tem aquela cascata, todas aquelas informações, tudo descrito, extremamente detalhado. É muito mais informação acerca do que a gente lembra realmente para poder seguir os testes.

**Entrevistador:** Não tem uma especificação formal né? O que é que vocês usam como documentação?

**P02:** Documentação a gente usa os casos de testes e as histórias já concluídas como ticket e aí a gente consegue ver um certo norte de como testar.

**Entrevistador:** Certo. A outra você colocou ter uma boa comunicação

**P02:** Sim, é necessário ter uma boa comunicação com o time como um todo, com o time de desenvolvimento também, porque você tem que saber comunicar se você encontrou algum problema, se você tem alguma dúvida, tirar dúvida sobre o negócio, você tem que saber explicar exatamente qual a dúvida que você está tentando tirar, quais elementos que você tem dúvida e também quando você for encontrar um erro, você também precisa explicar exatamente o que está acontecendo para o desenvolvedor.

**Entrevistador:** Você já passou por alguma experiência que você lembra dessa parte de comunicação?

**P02:** Eu já fiz apresentação para cliente na época que eu tava na <nome empresa> em um sistema que era antigo, um sistema mais dificil até mesmo para se conhecer o negócio, e eu fiz a apresentação do sistema para alguns cliente, e a pessoa me passou todo de fluxo também e acabou tendo uma troca. Aí a gente passou a prestar atenção em informações que a gente não conhecia.

**Entrevistador:** E quando o desenvolvedor, por exemplo, você é um testador dentro do time certo e aí você está testando lá dentro da sprint, você encontra um problema, Você tem alguma dica ou conselho em relação a isso em como ter uma boa comunicação com o desenvolvedor?

**P02:** Isso é um pouco mais difícil, porque desenvolvedor e tester querendo ou não sempre tem como se fosse uma rixa e o desenvolvedor tem uma certa proteção pelo código que ele fez, então normalmente ver o testador como inimigo, alguém que vai atacar seu bem construído, que é o código, e normalmente tem uma certa rixa, mas a ideia é quebrar isso e teste não como inimigo, mas como alguém que vai te ajudar a revisar o que foi feito e vai te ajudar a ficar melhor, eu tento sempre passar dessa forma. Normalmente, inicialmente, sempre tem algum tipo de reação um pouco mais forte do desenvolvedor, mas você tem que ir conversando, trabalhando com a pessoa para poder ir quebrando isso, vendo que não é isso. Que não é que você está procurando um erro da pessoa, é uma situação do sistema ali que tá dando errado, não significa que você esteja atacando a pessoa de qualquer forma. É sempre bom deixar claro que você está ali para ajudar e que é melhor encontrar aqui entre a gente do que encontrar em produção.

**Entrevistador:** Você conhece alguém que tinha essa característica, que o dev tinha essa confiança. Tem alguma experiência nesse sentido?

**P02:** Sim tive. Foi logo a primeira pessoa que me criou nesse mundo de teste, que me ensinou toda a parte de teste, do que era cada coisa, eu tava no início do curso, primeiro semestre, nem sabia exatamente como fazer nessa questão de conversar sempre com o time para confirmar se é mesmo um problema, se não é. Muitas vezes a gente ver um erro e na verdade erro legado, algo que não prejudica, nunca prejudicou o cliente, então não é necessário parar algo por isso, pode ser consertado depois.

**Entrevistador:** Bom, o próximo foi boa memória…

**P02:** Bom, considerando o time de scrum, eu acho que já expliquei isso. Com o time de scrum, a gente não todas as informações detalhadas. Eu tive a oportunidade de trabalhar nos dois juntos. Lá na <nome empresa> era modelo cascata, então desde o inicio a gente recebia a documentação toda do que deveria ser testado, cada tipo de campo, quantidade de caracteres, como o campo se comportaria e depois quando fui para o scrum, não era mais isso, era uma estória, e não tinha uma documentação fechada, a gente poderia continuar trabalhando nisso, poderíamos trabalhar com a parte de negócio, trabalhar com o product owner para modificar e melhorar se preciso, então você acaba tendo que lembrar das conversas que aconteceram antes e lembrar que teve uma estória, ou que teve um erro anterior sobre aquilo para poder é, para poder fazer o teste. Lembrar que tem certas partes que são prioritárias, algumas partes que podem acabar dando erro, então é uma área que você obrigatoriamente tem que testar cada teste se tiver alguma modificação.

**Entrevistador:** Entendi. porque isso seria boa memória?

**P02:** Acho que pode ser sobre um entendimento do negócio em si. Isso é mais metodologia, é procedimento. Tem que ter também metodologia e procedimento na área de teste né.

**Entrevistador:** Certo. E o último foi bom relacionamento em equipe.

**P02:** Acaba caindo bem na parte que eu falei sobre o dev e o QA, de não ser inimigo e tentar quebrar o entendimento do dev que o QA é um inimigo, eu já tive várias situações de eu reportar um erro no ticket e o desenvolvedor ter uma resposta nesse sentido, então temos que trabalhar nisso com a pessoa e fazer ela ver que não é isso.

**Entrevistador:** Esses atributos foram baseados na experiência em si como QA. Mas voltando lá, se fosse pensar em alguém, essa pessoa mesmo que você falou que foi seu norte na área. Se você fosse parar para pensar nessa pessoa ou então uma pessoa na própria empresa atual que te direciona, não necessariamente seu líder.. Por que você acha que ela faz um bom trabalho?

**P02:** Porque ela sempre busca a melhor qualidade possível. Ela vai sempre em busca de novas informações, inclusive em outras equipes e outros times, ela tem esse conhecimento que tem de outros times, tem as dependências de outros times e ela sabe procurar essas informações e ela vai em busca dessas pessoas para trazer algum problema de outro time ou do nosso mas buscando resolver as situações.

**Entrevistador:** Então é mais no sentido de garantir que vocês tenham todas as informações possíveis para continuar fazer o que vocês tem para fazer?

**P02:** Isso

**Entrevistador:** E essa questão que você falou de se manter sempre atualizada em relação a quê? Em relação a tecnologia em si ou é mais no sentido de se manter atualizado em relação aos negócios ?

**P02:** Eu tenho duas pessoas assim. Uma da primeira forma e outra da outra forma. Eu acho que o mais importante primeiro é entender o negócio para depois você conseguir fazer a tecnologia da automação. Porque para você fazer uma boa automação você precisa entender o negócio, se bem que hoje eu entendo que várias empresas, essas áreas totalmente diferentes, normalmente são bem separados os testes manuais e automatizados, e os testers que trabalham com automatizado não sabem nada da regra de do negócio. Só recebem a ordem, tem fazer isso, isso e isso. Então eu não acho que dessa forma você vai fazer o melhor teste automatizado nem que vai realmente ajudar, as vezes é o caminho feliz é o teste ele envolve o caminho feliz e só, mas um bom teste envolve muitas outros fluxos, e com a automação isso poderia facilitar , poderia agilizar, poderia ter uma velocidade muito maior para os testes que são mais chatos, mais demorados para fazer. Então, com certeza.. botando isso mais na parte de negócios, isso ajudaria bastante.

**Entrevistador:** E sobre defeito e encontrar bugs? Você pensa em alguém, lembra de algum cara que seja importante nesse sentido? Qual a importância?

**P02:**  Normalmente se encontrar um erro, você deve analisar primeiro, você tenta refazer para ver se realmente é realmente um erro e você tenta identificar qual é o cenário que acontece, se realmente isso foi identificado aí sim você concluiu e aí sim você reporta.

**Entrevistador:** Você pensa em mais algum outro que você pense como importante?

**P02:** Acho que é importante você também tá em busca das coisas, em busca das informações, em busca para saber como funciona as coisas, não sei exatamente o que seria isso, talvez algo como uma resiliência, no sentido de curiosidade.

**Entrevistador:** Ok. Legal. Agora uma última pergunta sobre o contrário. Se você fosse pensar o que um bom/ótimo QA não deve ter ou não deve ser? Se essa pessoa tiver isso, ela não é um bom profissional de jeito nenhum.

**P02:** Eu acho extremamente chato a pessoa ao reporta um erro como se fosse uma tortura, entendeu?ah tá dando erro aqui, você está errado, tá horrível.

**Entrevistador:** Sim, sim… É isso, Queria agradecer agora. Gostaria de agradecer pela sua participação em contribuir para minha pesquisa. Vou finalizar a gravação.