**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*:*** Sou \*\*\*\* (nome do participante), hoje atuo como QA já estou nessa área a quase três anos, comecei, minha primeira experiência foi na <nome empresa>, naquele momento eu não tinha nenhuma experiência como QA e eles estavam atrás de alguém que soubesse programar, então a minha experiência com qualidade começou justamente com automação de testes, mas em relação aos conceitos, e as definições eu fui aprendendo ao longo do caminho. Então na <empresa X> eu basicamente fiz automatização dos testes e comecei a me qualificar, fiquei um pouco mais no trabalho, no começo foi o mais básico mesmo, abrir BUGs, reportar BUG e fiquei um ano e oito meses, foi muito bom e hoje eu fui pra <empresa Y> eu não sei se os nomes vão ser omitidos, não precisa né? hoje eu trabalho em função no meio um pouco diferente, eu trabalho tanto com testes manuais, como automatizados, hoje eu sou QA de um time, eu acabei de ser promovido pra Sênior (ENTREVISTADORA PARABENIZOU participante), Mas as atribuições são mais diversas, a gente atua desde a escrita do Backlog, a montar planos de testes de cada uma das stories né? Falando que é metodologia SCRUM e aí é a gente atua nos testes manuais, a gente elenca testes para automação, busca diferentes estratégias de automação então, acho que é importante falar de pirâmide de testes, é uma estratégia muito interessante para automação e também a gente atua um pouco na revisão dos cards, escrita pra ver se as coisas estão todas bem entendíveis. Atuo também com testes exploratório, são um pouco mais fora do script para poder inspecionar coisas que não foram pegos nos casos mais formalizados e acho que em resumo é isso.

**Entrevistador:** Legal, então você trabalha dentro de um time de SCRUM?

**P02:** Sim

**Entrevistador:** E é, quantas pessoas são no seu time assim, de QA e o time todo também?

**P02:** Olha de QA a gente tem duas pessoas e o time umas nove, nove, dez pessoas.

**Entrevistador:** Tá **é**, então você falou que faz manual e automatizado, se você for parar assim, tipo e contar a porcentagem, quanto a quanto seria?

**P02:**  É infelizmente no nosso momento é a gente tá fazendo pouca automação, mas porque o cliente despriorizou, é porque a gente atua em contractor atendendo a outras empresas, o contractor em si ele é bastante maduro em relação a práticas de QA, de automação, então se fosse do lado da gente, teria bastante automação, mas o cliente ainda é, o projeto é um pouco imaturo, então é, o que eu fiz de solução foi, em vez de eu fazer a automação de testes, eu conseguir terceirizar um pouco a automação de testes, então, os testes de integração de componente eu apenas identifico quais testes são elegíveis para automação e passo para alguns dos desenvolvedores, que a gente tem 8 desenvolvedores e um QA, então eu não tenho capacidade em horas pra estar testando tudo, então a ideia foi mais atuar nessa identificação e falar assim, uma terceirização de desenvolvimento e tem alguns outros testes que são responsabilidade do QA, mas hoje por conta da priorização do cliente mesmo nos testes manuais, vamos falar assim que são 90% manual e 10% automatizados.

**Entrevistador:** Certo, você falou então também que no time do SCRUM, o desenvolvedor ele também testa em alguns casos?

**P02:** Sim

**Entrevistador:** E você percebe alguma diferença quando você tem uma estória de um testador ou de um QA fazendo esse papel ou um desenvolvedor?

**P02:** Uma das coisas que eu sempre falo para o pessoal é que ambos (QA e DEV) têm a capacidade técnica de exercer o trabalho um do outro por questão de conhecimento, como eu conhecimento de programação, se algum dia precisarem eu vou estar disponível, e o dia que o QA não tiver disponível também a mesma coisa, mas as visões (QA and DEV) são diferentes. É isso que é interessante, então, muitas vezes o desenvolvedor, ele quer entregar a tarefa e assim, ele não vai usar às vezes melhores práticas de automação de testes, algumas validações ele acaba passando despercebido, mas eu acredito que uma estratégia um pouco mais qualificada, seria o desenvolvedor atuar na automação quando necessário e o QA vir revisando, executando code review e verificando realmente se alguma coisa não ficou de fora para ter essas duas opiniões, a opinião da pessoa do QA, além do desenvolvimento do DEV quando ele atue no desenvolvimento dos testes automatizados.

**Entrevistador:** Legal, tá, agora vamos falar dos atributos né, que você selecionou, esse que você pensou, foi mais baseado em você ou na sua experiência ou você pensou em alguém assim pra citar eles?

**P02:** Não, eu acho, foi o que veio na minha cabeça, não peguei ninguém assim de referência.

**Entrevistador:** Pronto, tá, então a gente vai falar um pouquinho dos dois, sobre o primeiro né, atenção, por quê você colocou que atenção é e como foi o primeiro, acho que foi o mais importante né? Por que é essencial nesse sentido?

**P02:** É, então, pensando em Bug como sendo a manifestação de uma falha, é muito fácil a gente não ver algumas coisas, ou realmente deixar algumas coisas passarem, então a atenção é fundamental, tanto, quanto ao entendimento dos requisitos, quanto ao teste em si, eu acho que isso acaba ficando um pouco mais evidente quando a gente vai testar sistemas com interface gráfica, as vezes é uma interação que você não viu, é um ponto bem pequeno que vai fazer a diferença, então acho que atenção é fundamental, também há o entendimento do produto, as reuniões, você tem que está atento a tudo para entender o máximo do contexto e conseguir entender o que realmente faz sentido. Às vezes algo não está nem nos requisitos, eu até puxei numa reunião nesses dias, tem coisas que estão implícitas, por exemplo: Não está escrito nos requisitos, não está escrito nos casos de testes, mas tem um botão que está de cabeça pra baixo, você fala assim: Meu Deus! E aí entra de novo o ponto da atenção, se o QA não tiver atenção, acho que é difícil aderir aos processos e ter um olho um pouco mais diferençável pra poder achar aquilo que não funciona direito no sistema.

**Entrevistador:** Já pulando para o segundo que ficou minuciosidade, qual seria a diferença entre a atenção e a minuciosidade?

**P02:** Sim, eu acho que a atenção é atitude, minuciosidade também, mas assim, eu acho que também tá um pouco atrelado a forma de trabalho, às vezes você tem alguns casos que você tá com pressa, acaba passando rápido, as você está até com atenção, mas você só atenta só aquilo que está escrito, que tá documentado, então se você não tiver atenção aos detalhes também, não que você não possa inverter risos.... Casos também sem minuciosidade, mas eu acho que você vai ser bem diferenciado, vai ser um profossional mais qualificado.

**Entrevistador:** Seria você fazer uma análise de riscos, tipo uma análise de impacto, seria nesse sentido? Por exemplo: Aquilo ali não tá implícito, mas você ser minucioso pra tentar entender, por mais que diga que só, que não especificou esse lado aqui “B”, será que vai impactar nisso também? Seria nesse sentido?

**P02:** Não, eu entendo que, por exemplo: a análise de impacto é uma coisa um pouco mais processual, quando a eu falo de minuciosidade é em relação ter atenção a detalhes mesmo, a não, a ser um pouco até perfeccionista, sabe? A não aceitar que o sistema não teve jeito, que você sente isso, como se o sistema fosse feito pra você, eu não entraria nem minuciosidade nesse ponto não, mas eu acredito nisso em alguns sistemas, principalmente com interface gráfica, com interações, digo uma coisa: Uma coisinha lá que você não gostou, às vezes está no requisito, tá tudo certo, mas você não gostou.

**Entrevistador:** E qual seria a melhor forma de reportar isso?

**P02:** Passo pro pessoal de produtos, falo: Olha isso aqui será que não podia ser melhor não? A gente não pode fazer depois uma melhoria pra atacar esse ponto? E aí vai passar pela análise do designer, é por isso que é bem legal trabalhar em um time que você tem acesso ao backlog. Então, por exemplo: teve uma coisa que eu identifiquei, aí falei assim: isso aqui não tá tão legal, escrevi um card, o pessoal analisa, vão falar se isso aqui é viável ou não.

**Entrevistador:** Então de você já poder dar esse input no, quando o pessoal ainda está pensando e refinando aquele card, seria isso?

**P02:** Sim, ou até depois dela está desenvolvida mesmo, você testa a storie e da uma melhoria dentro, eu vou dar um exemplo mais palpável: Eu estava testando o sistema e em relação aos requisitos, estava tudo ótimo, tudo perfeito, mas eu vi que assim, que o desempenho não estava legal, a página estava demorando 10 segundos, 12 segundos pra carregar sem um motivo aparente, aí eu trouxe isso para o time e disse: Olha, será que o cliente vai aceitar esse custo de desempenho? O que a gente pode fazer a respeito? Depois isso virou uma storie pra sprint futura e os desenvolvedores atacaram esse ponto.

**Entrevistador:** Entendi, então, até pensar em melhorias, né? certo, o próximo foi conhecimento técnico.

**P02:** É importantíssimo, risos.... É a gente lida com alguns QAs que às vezes não tem muito conhecimento técnico e isso cria muita dificuldade, porque, por exemplo: Às vezes você fica impedido de adotar algumas estratégias que você sabe que são efetivas, tem amplo respaldo na literatura, e às vezes o outro QA nunca ouviu falar daquilo e cria oposição, por exemplo, eu vou dar um exemplo: A gente estava discutindo sobre realizar alguns testes com mock e aí alguns do QAs de outros times falaram: Ah, isso acaba viciando o teste, tá errado, não sei o quê, mas é algo que é usado na indústria, tem amplo respaldo, então, como fica assim o trabalho desses QAs que não sabem desse conhecimento? Vai perder tempo, não vai conseguir adotar as melhores estratégias, então hoje em dia a gente não tem mais aquela visão de que QA só testa e não pode investir em programação, ele não ele é o cara que fez faculdade e não gostou de algumas coisas de disciplina de programação e foi para QA, as pessoas tem que saber de tudo, por isso até a Microsoft, é uma das coisas que a pessoa precisa saber, o nome que ela usa é Microsoft Software Development Engineer in Test. Alguma coisa assim.

**P02:** Então, programação, devOps, escrita técnica também.

**Entrevistador:** voce acha que a automação quebrou esse conceito?

**P02:** Exatamente, se mesmo se falar ah, não temos cenários automatizados, mas você consegue identificar problemas de uma maneira muito mais até "holística", por exemplo: Eu conheço a arquitetura do produto e aí às vezes aparece algum bug e aí falo: Oh desse ponto entre a comunicação desse componente e esse componente, os dados estão errados, você até consegue dar algumas ideias de causa raiz com muito mais precisão. isso é um grande diferencial, acho que vou migrar para essa área, risos...

**Entrevistador:** E a curiosidade que você falou, seria nesse sentido também?

**P02:** Um pouco, também, eu acho que, que entra até um pouco naquele ponto de minuciosidade que eu falei, você tem que querer conhecer a fundo todos os fenômenos que estão acontecendo a sua volta, então vou dar um exemplo mais prático: A análise de causa raiz: Ás vezes você não pode ficar contente com a primeira situação que se apresenta a você, então, eu estava discutindo com o time esses dias e aí o pessoal falou assim: Ah porque aconteceu e tal? Não, eu estava desatento, estava lesado e aí eu fui puxando mais assunto. Mas por quê que isso aconteceu? E aí desenvolvendo a conversa, a gente descobriu que havia uma falha de processo, de que muitas stories estavam sendo deixadas pra fazer no final da sprint, ele estava recebendo uma carga de trabalho grande e eles não estavam dando conta pelo volume de trabalho e pela pressão, então se você não tem essa curiosidade, você fica satisfeito com a primeira resposta: O programador estava lesado. Não, é isso mesmo? Essa capacidade de ser curioso e, investigar, ela não vai ajudar não só a você a descobrir bugs ou não, vai ajudar você a enxergar possíveis falhas no processo que acaba impactando na qualidade de alguma forma mais escondida.

**Entrevistador:** Entendi, e a comunicação? Comunicação com quem? Com o quê?

**P02:** Meio de comunicação com as ótimas pessoas do time, acho que aqui a gente pode colocar... O primeiro, seria a sua capacidade redigir, por exemplo: Eu cansei de contar as vezes que o pessoal introduziu bugs no sistema deles por não entender o requisito, então assim, é uma coisa que eu bati bastante na tecla no time que eu estou é: Vamos escrever melhor, vamos escrever melhor! O que a gente pode fazer para escrever melhor? Porque a comunicação verbal, ela é importante mais o quê registra o requisito ou não, é a parte escrita. E se isso não é bem feito, acaba comprometendo muito.

**Entrevistador:** Mas quem faz essa parte é o QA?

**P02:** O QA é quem escreve os Casos de Testes. E eventualmente você dá liberdade de escrever no backlog, mas também eu acho que o QA pode apontar quando existe falha de comunicação quando vêm por partes de outras pessoas e propor maneiras de se comunicar melhor. Por exemplo: Um card que não está escrito tão bem, eu acho que você como QA pode levantar a mão e falar: Esse script dessa forma seria mais compreensível que dessa forma.

**Entrevistador:** Entendi, você falou comunicação de melhorar as comunicações dos Casos de Testes em si, das stories para que outras pessoas possam entender o que aquilo tem que fazer…

**P02:** Esse é o primeiro ponto e aí viria um segundo que é a capacidade de conversa mesmo, de transmitir bem as ideias, transmitir conceitos é extremamente necessário. Vou dar outro exemplo: Às vezes tá a gente está numa discussão, é BUG ou não é BUG? Aí você tem que às vezes tirar algum conceito, algum requisito, então, o conceito de BUG é esse, de bug funcional é esse, esse e esse por isso. Isso aqui é um BUG ou não é? E aqui também entra um pouco de soft skills que às vezes, você não é nem apenas se comunicar de maneira precisa, mas comunicar de uma linguagem que não seja agressiva, que a outra pessoa não sinta que você está exercendo pressão, acho também fundamental porque não querermos criar inimizades dentro do time e saber usar o tom correto, saber usar as palavras de uma maneira cuidadosa também é extremamente importante.

**Entrevistador:** Legal, E agora eu queria que você pensasse em alguém que você já trabalhou, não precisa citar nome de ninguém, mais alguém que você trabalhou que você trabalha que você olha assim: Poxa aquela pessoa ali é um ótimo profissional de QA, aquela pessoa ali é o que eu quero ser no futuro, quais são os atributos que essa pessoa tem que você pensa na sua mente que ela é um great QA?

**P02:** Eu Acho que algo, pensando numa pessoa aqui, um atributo que eu penso dessa pessoa aqui, considero um grande profissional é assim a percepção de que sempre é possível melhorar, sempre é possível se desafiar, então, às vezes a gente não conduz práticas que a gente acha: Nossa isso aqui é bacana, isso aqui pega muito bem mais a minha estratégia é ótima, mas sempre dá para se desafiar mais né? Porque eu acho que um termo mais técnico acaba englobando todo os pontos que falei antes mas essa atitude de querer sempre avançar, acho que também algo que nessa pessoa que pensei é muito latente.

**Entrevistador:** qual atributo seria isso que você descreveu?

**P02:** Acho que é, seria, se auto Desafiar

**Entrevistador:** Entendi, legal. Algo mais?

**P02:** E aí falando também de QA, acho que outra coisa também, é, vou da um foco na parte de automação e pegar BUGs antes que eles cheguem na mão do QA. Acho que o QA que consegue desenhar uma estratégia que isso acontece é pequena. Vou dar um exemplo: hoje a gente tem uma pilha de testes automatizados, se esses testes estiverem integrados na Pipeline, quando o DEV introduzir alguma regressão, isso vai ser pego antes que chegue na sua mão, que a Pipe vai quebrar, então, eu acho que também é fundamental para um great QA conseguir fazer que as ferramentas trabalhem para ele, porque o QA é um só, as vezes 2.

**Entrevistador:** Verdade

**P02:** Dar pra fazer isso, e você também deve mobilizar as pessoas, pra que elas também desenvolvam a automação e tudo não fique em cima só do QA, por exemplo: Você conseguir montar uma estratégia que os DEVs entendem bem o que é um teste unitário, se ele conseguir mapear requisitos do negócio lá, o fluxo tiver bem amarrado na questão de conceitos, na questão de cultura, esses teste unitários vão pegar muito mais do que eles pegariam e você como QA fica livre disso, você foi lá, você deu a capacitação, criou uma cultura e depois só colhe os louros, você deixa de ver os bugs, outra pessoa pega que nunca viu e você conseguiu manter a qualidade do produto.

**Entrevistador:** Esse exemplo se encaixaria numa coisa mais técnica ou uma coisa mais assim, sei lá, de gestão?

**P02:** Esse ponto é mais técnico, mas também são de Management.. ele envolve um pouco de soft skills, mas meramente técnicos.

**Entrevistador:** Entendi legal, tem mais algum?

**P02:** Acho que não viu?

**Entrevistador:** Risos... Agora pra finalizar, se for pensar ao contrário, qual é a característica que você acha que não deve ter em um bom profissional? Não só em um QA, mais tipo um cara que é bom, ele não vai ter essa característica, sabe?

**P02:** Entendi, eu acho que uma característica é você não se permitir conhecer outras coisas, então, eu vou dar um exemplo mais prático: Ah tipo: Eu sou QA, eu não gosto de devops, então eu nem vou lá ver como isso funciona, eu sou do time de devops.

**Entrevistador:** Se acomodar?

**P02:** Exatamente, se acomodar. É você achar que seu trabalho é só testar e quando acabou, acabou.

**Entrevistador:** Legal, massa, se você não tem mais nada a pontuar, eu vou finalizar agradecendo, muito obrigada.

**P02:** Sim, sim

**Entrevistador:** Vou finalizar aqui a gravação.