**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?

**P03*:*** Sim, sim, sim, eu vou completar esse ano nove anos de na área de QA, é um pouco engraçado a minha trajetória porque a minha primeira formação foi com Gestão Financeira, eu tive a oportunidade de fazer Administração e meu primeiro estágio de Administração foi fazer a documentação de um sistema, o sistema da empresa e eu fiquei na área que só tinha a galera de TI, DEV e tal, o pessoal de banco e acabava falando sobe esses termos mais técnicos. Eu não sabia nada, nada, nada, nada e uma coisa que eu levo para a minha área sempre é a questão de eu ter calma e sair sempre da zona de conforto e adaptação, eu sempre uso adaptação para eu me sentir confortável na área e aí quando eu comecei a me adaptar eu entendi que: Poxa essa área é legal, uma coisa interessante, vamos ver. Surgiu a oportunidade de QA, estagiário de QA, manual e eu pedi e o chefe falou na época assim: Ah! Mais você veio aqui para fazer a documentação, como é quê vai ser? Eu disse: Eu faço os dois.

**P03:** Faço os dois, foi quando começou a minha carreira de QA com manual, hoje eu trabalho majoritariamente com automação. Eu sempre quis, quando eu fiz o processo de imersão na área de QA, eu sempre mostrei esse interesse em saber é que é essa parte de automação? E aqui estou não penso em largar mais. Sendo alguém fora da área de QA, depois de nove anos.

**P03:** No meu caso eu vim do manual para automação. E sempre buscando o aperfeiçoamento. Acho que um dos pilares que eu prezo é o aprendizado constante, pra não conseguir ficar estagnado na carreira, sim e sentir essa sensação que você está estagnado na carreira. É claro que a automação. É. Eu acho que essa questão de você aprender é importante nessa área, porque a área de TI, ela é muito dinâmica, então a pessoa que não estuda, ela fica parada, então eu acho importante sempre tá se atualizando. Evidentemente a gente não consegue aprender tudo que a pluralidade que a área de TI oferece pra gente, mas o importante é se manter focado, é o que eu faço. Hoje eu faço um papel de líder mais sem ter a função.

**P03:** Eu tempo sou quem tem um pouco mais de tempo no projeto, então eu sou consultado na hora de fazer a automação. O quê automatizar? Como automatizar? Quem buscar? Quem procurar? Muito disso, pelo trabalho que eu faço de eu sempre pensar nas pessoas primeiro né? Eu fico muito preocupado de um colega de trabalho conseguir entregar o trabalho dele e eu conseguir acompanhar. Eu me cobro, eu cobro um pouco disso de sempre ter pares comigo.

**Entrevistador:** Legal, isso é mais da pessoa ?

**P03:** Sim, e depende muito da cultura da empresa né? Eu mesmo, eu não consigo ficar só fazendo a mesma coisa o tempo todo. Eu cobro. Ah! Eu preciso aprender mais alguma coisa aí. Preciso aprender... Tava trabalhando com FT, eu disse: Ah! Deixa a gente fazer mais alguma coisa aí? Trabalhar com Selenium ou com outra coisa. Ah! Por quê? Porque eu quero aprender, é uma coisa minha. É uma coisa que eu já, não que nasci, mas eu aprendi a ter isso, a me desafiar sempre

**Entrevistador:** Massa, já um pouco respondendo né? Vamos discutir cada uma. E a ideia também é você falar, ao mesmo tempo né? Pensando nessas aqui, mais,quando eu tiver discutindo, se você conseguir pensar em alguém né? Que você já trabalhou? Ou que você trabalha hoje, foi importante, que teve né? Essa personalidade em tal em tal cenário e foi importante por isso, por isso, aí você pode citar também. Certo?

**P03:** Tá

**Entrevistador:** Primeiro foi comunicação... Comunicação com o quê e por quê? Como primeiro né? Mais prioridade assim, maior prioridade.

**P03:** Sim, sim, sim, porque é o momento que você consegue entender o que você precisa fazer, é você se expressar, você sentir o quê é que você está pensando. Garimpar, você vai precisar usar comunicação, você trabalhar com, você precisar tirar uma dúvida com o desenvolvedor ou com PO, um manager. A comunicação você vai ter que praticar isso, seja em Inglês, Português, Espanhol, qualquer outro idioma, você não vai poder ser uma ilha. Como um QA, você não pode ser uma ilha, você tem que entender os processos que você tá fazendo, isso você vai entender como? Você vai se comunicar, falar com alguém.

**Entrevistador:** Então é, habilidade de comunicação com o time né?

**P03:** sim

**Entrevistador**: Você lembra de alguma experiência que você lembra que esse atributo foi muito importante?

**P03:** Eu, eu sou uma pessoa muito tímida, introspectiva, então eu já deixei de ter oportunidades até de crescimento por conta disso nas minhas primeiras experiências como QA, então, e eu fui para uma empresa que a comunicação era constante, era constante. Pra eu saber, eu tirar dúvida, eu tinha que entrar em contato com o arquiteto o tempo inteiro, então, se eu não faço isso, se eu não pratico essa comunicação contínua, então a qualidade, ela cai. Ah! Deixa passar uma dúvida que eu tenho porque eu tenho dificuldade em me comunicar, vai acumulando aquilo tudo e, isso prejudica o seu trabalho. Quando você vai ver prejudica o projeto que você está.

**Entrevistador:** Hoje como é? Você se comunica com mais alguém além de seu time? Assim: Pra você fazer o seu trabalho né? Tomar decisão?

**P03:** Ah! Eu tento me comunicar com outros projetos, pra ter ideias, pra caçar ideias de melhores práticas, como é que o pessoal faz. Eu tive o desafio de implementar os testes em paralelo agora. Então, eu sabia um pouco como fazer, mas busquei em outros times a melhor maneira de fazer.

**Entrevistador:** Legal, e aí, você conseguiu fazer esse?

**P03:** Sim, sim, sim. Bati cabeça, isso pra mim é bom que aprende, mais eu consegui sim, fui mesclar a ideia que eu tive com: Ah poxa! O cara usou uma ferramenta, um jeito de desenvolver melhor do que a que eu estava usando e gastava menos tempo. Isso pra mim. Foi, é, deu grande valia isso.

**Entrevistador:** Massa, o segundo foi Atenção! Atenção de quê? Com o quê?

**P03:** Atenção aos detalhes, vamos assim dizer: ser detalhista com o que você faz. Você se atentar a pequenas coisas que o projeto, você acaba que você consegue pensar. Eu já passei por isso, testando um projeto, eu percebi que não estava validando algo especifico, eu me atentei aquilo, aquilo me incomodou de tal forma que eu fui falar com o arquiteto. Eu disse: Cara! Não tá fazendo a validação de CPF, por exemplo, e aí ele foi levar pra o cliente, depois, ele trouxe pra mim e disse assim: Olha! Eu vou lhe dizer uma coisa: Você se atentou a algo que o cliente, o desenvolvedor, os dois arquitetos, eles não se atentaram. A gente não vai fazer isso agora, mas o cliente percebeu que realmente isso é importante. Então, essas coisinhas assim: Regras de negócio, primeiro que você precisa saber o que é que você está fazendo. É ter atenção, Por que é que eu vou testar isso? Pra quê que isso vai servir?

**P03:** É você se atentar aquela regra. Por que é que eu estou fazendo aquilo? Por que é importante pra mim? Não pra mim, mas por que é que? Qual o agregado para o cliente aquilo tá trazendo? Você pensar não como um QA, vou testar aqui e só, mas qual o valor que eu estou entregando?

**P03:** Você acaba criando habilidade de atenção, de você ter foco, você saber o quê é aquilo. Você agrega valor ao trabalho, você testa melhor. Você entendendo o que é que você está fazendo, você vai fazer um trabalho muito melhor que: Ah! É um formulário e eu vou fazer o teste desse formulário. Tá, mas pra quê serve esse formulário? Quais são as informações que são necessárias? Existem outras informações que vão ser precisas pra esse formulário pra que ter uma melhor performance no futuro ou numa futura consulta que for feita? Isso vai requerendo com o tempo, né? Você vai adquirir isso, a experiência, ela vai contar bastante.

**P03:** Esse exploratório é importante

**Entrevistador:** E a especificação de vocês é, como é, tem um documento formal que vocês se baseiam? É mais um caso de teste em si? É a própria estória? Como é?

**P03:** Eu já passei por vários tipos de experiências. **P03:** De: É mais um caso de teste escrito. Eu já passei por processo de ter projetos com várias documentações e versões que ficam mudando o tempo inteiro. Em outras: Não tinha nada, só diziam: Vai navegando aí, vai navegando como um usuário. Veja como é que está a usabilidade? mas e o, documento? Não tem. Eu mesmo fazendo o documento. E sai botando regras por regras, usuário, os tipos de usuários que tinha. Eu já passei por várias fases: De ter uma documentação, de documentação só com casos de teste e de ter uma documentação muito ampla. E eu acho que a documentação mais ampla, seria, é melhor. Pra mim, você ter uma documentação é importante. Apesar de que, no contexto ágil, você ter afinidade com o cliente é muito melhor.

**Entrevistador:** É, pensamento crítico, o quê seria esse pensamento crítico e qual foi a diferença disso pra o que a gente já discutiu em relação aos detalhes?

**P03:** É, mais ou menos, na verdade acaba um complementando o outro né? Você pensar. fora da caixa. É você ter o pensamento: Ah! O quê é que eu estou fazendo aqui? O quê eu faço e por que que eu faço? E qual o valor que eu estou entregando? De você ter a real, ter o real pensamento do que é poxa: Quão o meu trabalho é importante… O que eu faço. Tá mudando? Muda alguma coisa? Entrega alguma coisa de valor? Esse pensamento crítico que eu falo é você chegar e saber assim: Poxa, o que é que eu faço? Ele tá mudando o quê na área? Qual a minha contribuição? O quê eu contribuo? Estou contribuindo na vida de alguém? Eu preciso, estou fazendo uma melhoria?

**Entrevistador:** Se eu fosse categorizar ele entre pessoal e algo mais técnico, esse pensamento crítico?

**P03:** mais pessoal. Pessoal, seu comportamento, você saber a hora, qual o momento? É por isso você consegue distinguir essa parte de Júnior, Pleno e Sênior, não só tecnicamente, mas a forma de se comportar, forma de você gerir conflitos, a forma de você se comunicar numa reunião, isso conta bastante. Você vai saber quem é um Sênior de um junior. Não por conta de ah! Eu tenho nove anos que eu também faço desenvolvimento de sistemas, não por isso. Às vezes você se perde em alguma lógica que algum Junior pode te ajudar, mas como você reage, Qual a sua reação em trabalhar com pessoas…

**Entrevistador:** Certo, É. O outro foi disposição para aprender, você falou um pouquinho no inicio

**P03:** É, Acho que nessa conversa aí a gente vai incluindo coisas e acaba respondendo. Eu acho que dos meus pontos, talvez favoritos, é você se dispor a aprender, eu na empresa agora, na <nome empresa>, eu não sabia usar a ferramenta da OFT, não sabia daquilo e aquilo eu fiquei com medo nos meus primeiros momentos, eu ficava um com medo, mas aí eu disse assim: Eu vou te aprender, eu vou aprender.

**Entrevistador:** Agora à disposição para aprender algo bom em qualquer área né? Tanto na área de desenvolvimento.. Na área de QA que é o nosso foco. Por que isso é tão importante? E por que ter disposição para aprender é importante também?

**P03:** Sim, é importante, é importante aprender porque na verdade, do que eu converso com pessoas da comunidade, tem muita gente que acha que QA é só aquela questão: manualzinho, você só fazer testezinho de tela, mas assim, a disposição de aprender que QA é uma área muito ampla também. São muitas ferramentas que você usa: Banco de dados, automação, a própria ferramenta pra fazer registros de BUGs, então, você tem que ter a mente aberta pra chegar assim: Vou aprender mais sobre automação. Ah! Mas Automação, quais são as ferramentas? O quê é que o mercado me oferece hoje? Eu tenho que estar disposto a compreender, estar disposto a saber como essas ferramentas funcionam para eu ficar antenado ao mercado.

**Entrevistador:**  ‘’CURIOSO”?

**P03:** Sim, sim, eu colocaria curioso, eu acabei trocando curioso por alguma outra resposta aí, mas sim, é você saber, você ter essa curiosidade, você pensar fora da caixa. Tem algumas pessoas que dizem: Ah! Eu não gosto, talvez, muita gente já ouviu falar, não sei se você já ouviu falar? Quem é QA, o pessoal de QA, tá em QA porque tem medo de desenvolvimento.Háum preconceito meio que velado na nossa área, e talvez haja esse preconceito porque as pessoas. Ela ainda tenha um pensamento muito enraizado sobre QA. Porque é uma área digamos, relativamente nova. Muitas empresas, ela tem ainda aquela tem algo que diz: Não vou não tô disposto a criar uma equipe exclusivamente de QA, até porque meus desenvolvedores podem fazer isso, então, há um preconceito de só de QA é só aquela questão manual, ah! Só fazer teste de WEB que tá tudo certo, faz um teste rápido aí que tá tudo certo. Mas não, a QA depois que você entra nessa área você entende, QA tem os seus processos, a importância do QA na sua área, no contexto ágil, você vai aprender lógica de programação.

**P03:** Aprender contextos de orientação a objeto é importante e quem tá na área, estimular isso também, eu acho importante. Que a pessoa que tá bem novinho chegando à área assim: QA tome aí, vá desenvolver. Não, mostre a ele porque que faz isso, porque que é... Ter um skill de desenvolvedor é importante, não precisa ter o conhecimento, pelo menos na minha visão: Um QA não precisa ter um conhecimento que um desenvolvedor tem. Mas você ter o mínimo pra você entender, ler código eu acho importante.

**P03:** Mas pra mim, eu realmente, essa parte de desenvolvimento também pra mim, era, eu tinha um pouco de pé atrás e desconforto de fazer isso, de desenvolver: Poxa! Hoje eu vou pra automação, mas vou ter que desenvolver e aí quando você vai fazendo, você percebe que não é um bicho de sete cabeças. Hoje pra quem pergunta assim: O quê é que eu devo fazer? Eu digo assim: Faz TI e vem pra QA. Faz um tecnólogo pelo menos que você vai ter alguns dos fundamentos importantes.

**P03:** Então, até a gente que tem um pouco mais de experiência na área, cabe também a ficar quebrando esses paradigmas né? O QA, vai na ponta da cadeia, é o último lá que faz o teste, mas também é o primeiro da cadeia que tem que testar quando o cliente diz assim ó: Deu ruim. É culpa de QA, vocês testaram errado. Não, o requisito tá mal feito, o desenvolvimento não foi feito o teste de integrações, aí vai pra criar um monstro de todo torto e a gente tenta da uma maquiagem, maquiagem diga: Achar quantos BUGs possíveis naquele monstro, pra não ficar muito feio na linha de produção. Como não tem como testar tudo, mais a gente faz o possível, aí vai fazendo o possível com as ferramentas que a gente tem, mas o QA, eu acho que teria que ser implementado no grupo no começo, daí levantou os requisitos, o QA, alguém de QA tinha que tá lá, até a pipeline, a entrega usando CI/CD, o QA tem que tá lá também. Essa área é pra mim, uma das áreas assim ó: vamos dizer assim: Entrei, mergulhei e não quero sair não.

**Entrevistador:** Legal, é, a última, detalhista,

**P03**: Acaba que semelhante ao que eu disse.

**Entrevistador**: ok, deixa eu te perguntar agora nesse sentido: Queria que você pensasse em alguém. Pense em alguém específico de QA, tá? Que foi importante pra sua carreira, não só alguém que te ajudou a subir, alguém que você admirou né? Na área de QA, é que: Poxa essa pessoa foi muito boa, não é pra falar o nome mais, por que que você acha que essa pessoa é um ótimo profissional? Poxa! Quando crescer eu quero ser igual a você, sabe?

**P03:** Tem alguns nomes, alguns nomes importantes, que são conhecidos, quando eu entrei na área e eu me interessei mais porque eu devo ter gostado, quando eu comecei a levar a sério QA, comecei a pesquisar mais ai disse assim: Tá na hora de eu levar a minha carreira a um próximo nível e eu via algumas pessoas e Youtuber, alguns vídeos no Youtube e tal, é a questão de o quão apaixonado ele se move mostra na área.

**P03:** Você não tem um emprego, você tem uma carreira, aí só pensando: Ah! Vou, poxa, eu vou trabalhar de oito às cinco, não, ele me mostrou, eu já tive a oportunidade de conversar rapidamente, muito rapidamente, é ele me mostrou a paixão que carrega na área de QA, então, aquilo me mostrou assim: Poxa, quão eu posso ser um profissional melhor tendo essa referência.

**Entrevistador:** Legal

**P03:** De análise, de dar importância ao projeto, de dar importância às pessoas que estão ao seu redor, você tendo mais conhecimento ou não, você saber ouvir um direcionamento de alguém que tem mais experiência, aquilo ali, acho que virou uma chave importante na minha vida profissional.

**Entrevistador:** Legal, Mais alguma característica, não somente da mesma pessoa, mais é, algum atributo que essa pessoa fez e você pensar assim: Por que essa pessoa é excelente no trabalho?

**P03:** É do ponto de vista assim, não, não tenho. Esses atributos que falei agora eu encontrei em torno de duas pessoas. Pra mim são referência hoje, tem uma terceira que, que mostra mais a parte técnica, como evoluir tecnicamente, eu uso eles mais como a parte de me aconselhar, de eu rever o que eu posso fazer na minha carreira, isso aí, eles dão dicas de como proceder até nos trabalhos que eles fazem, aquilo eu pego muito a coisa como um exemplo.

**P03:** Vou dar um exemplo bom de trabalho a se expor, fulano ela faz um trabalho muito bom, usando o seu nome, o quê é que ela faz que eu possa trazer pra mim? Qual o tipo de inspiração que pode trazer? Eu utilizo muito isso.

**Entrevistador:** E pensando agora num líder de QA né? É o seu manager lá ou o líder de QA, ou então o líder né? Não necessariamente o seu manager mais alguém que você reporta né? É, o quê você acha que seria importante em um líder de QA, qual característica você busque?

**P03:** Pra mim a parte importante é a parte de gestão, gestão de pessoas. Eu tento praticar isso, como já te falei: mesmo não sendo líder agora, mas eu tenho que praticar isso porque eu fico mais preocupado com o bem estar do meu par que qualquer outra coisa, porque se você está bem, sua cabeça vai bem, sua cabeça tá bem no trabalho sua produtividade vai bem também, isso que eu penso, de um líder geral, se preocupar com a parte de gestão.

**Entrevistador:** Sim, agora pensando o contrário.. o que você acha que o bom profissional de QA não deveria ser, ou não deveria ter?

**P03:** Eu acho que a soberba. Profissional soberbo, que acha que sabe tudo e por ter muita experiência na área, acha que é acima do bem e do mal por assim dizer. E, se eu não sei algum termo técnico, a pessoa dizer: Ah! Por que você está nessa área? Eu já tive essa infeliz experiência de ter pessoas assim. Foi muito, muito difícil o convívio, de eu ter que pensar, que eu ter que elaborar uma pergunta pra essa pessoa com medo da resposta… aí vai a parte da comunicação, de você saber como você vai lidar. Mas eu não gosto desse tipo de pessoa, eu acho que não cabe hoje você ter uma pessoa que se ache superior, que não tenha humildade.. humildade, eu acho que o profissional tem que ter. Soberba acaba trazendo ruídos, acaba você desestimulando quem está ao seu redor. Principalmente com um cargo de liderança, ela não vai ter um líder, você não vai ter um chefe. Como esse chefe, você acaba perdendo, a empresa sofre com isso, porque a empresa acaba perdendo os seus talentos e quando vai descobrir a causa raiz desse problema, já é tarde demais, você já perdeu aqueles que poderiam fazer a diferença no seu time.

**P03:** Meu caso mesmo, eu, se eu for para a questão técnica, eu faço autocrítica, que eu tenho realmente algumas limitações técnicas de desenvolvimento, mais que eu acabo tentando compensar nessa parte do gerenciamento. Às vezes o chefe não tem tempo, assumo aquela parte pra saber como é que está o ânimo da galera? Aí eu descubro que tem um que está desmotivado, é tem um que tá triste e aí eu tento atacar aquela causa raiz pra que aquela desmotivação não acabe virando uma bola de neve e o trabalho comece a ter uma entrega ruim, cheia de defeitos, aí por quê? Porque não é que o cara seja ruim tecnicamente, é que a parte pessoal dele não está funcionando. Eu já passei algumas vezes por isso, Eu tento compensar, se eu estou devendo um quesito, eu tenho que pensar em outro pra deixar a equipe redondinha. Deixar a equipe trabalhar em ritmo de música

**Entrevistador:** Massa. Bom, algum comentário final? Eu já finalizei as perguntas mas fique a vontade para comentar alguma coisa, se você lembrar alguma coisa no geral, caso você tenha mais algum comentário final.

**P03:** Não, não, eu só dizer que QA pra mim, realmente, eu tinha sonhos antes de entrar em TI, trabalhar em outra área, aí depois foi morrendo, eu fui enterrando, porque aquilo foi me consumindo de tal jeito que havia momentos que eu trabalhava com brilho nos olhos. Nos olhos, poxa, achei a minha carreira. Não é por causa do dinheiro, status social, nem nada disso, aí eu disse assim: Eu me encontrei. TI é uma relação de amor e ódio. De vez em quando você acorda e diz assim pensando: Poxa eu amo essa parte de QA, às vezes você diz: Ah eu não quero mais... Vou Jogar pra cima, vou procurar outra coisa, vou mudar de área, mais de modo muito geral as pessoas estão muito satisfeito com essa área e eu estou muito satisfeito com a carreira que tomei, com a escolha que eu fiz. Eu brinco com o pessoal e digo assim: Não fui eu que escolhi, foi ela que me escolheu.

**P03:** Lá atrás eu sempre vou ser grato de ter entrado pra fazer documentação de sistema e ter me saido da empresa e virando QA. Mas é isso. Tenho muito que crescer e oferecer ainda

**Entrevistador:** Eu vou finalizar aqui a gravação.