

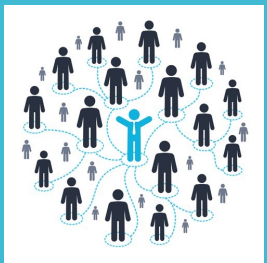
Resolução de problemas: o mapa da mina



Yuri Ramos

Agosto/2021

Quem sou eu?



Onde me achar...



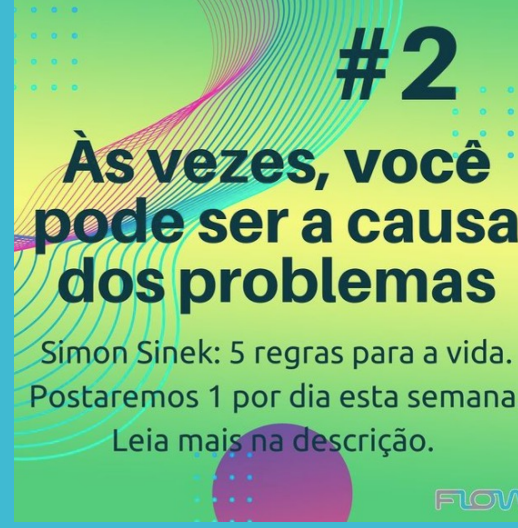
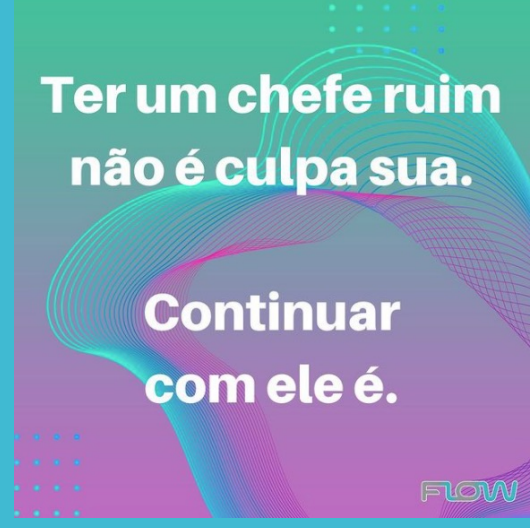
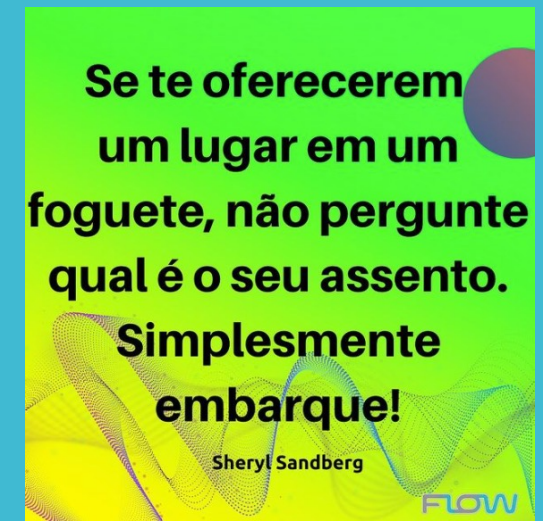
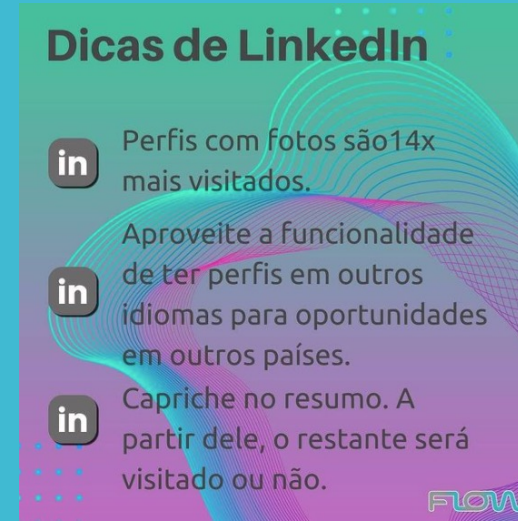
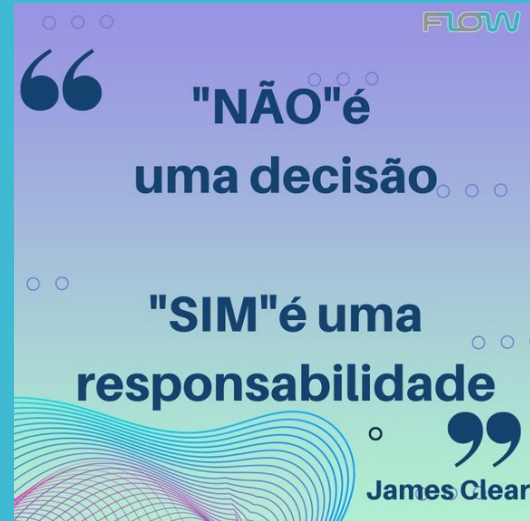
Flow_foco



yuriramos



@yuriramos



Mitos

1. Bons resolvedores de problemas acham soluções intuitivamente
2. Se você apresentou uma ótima solução para um problema, você é um resolvedor ninja

Método Intuitivo

1. Vou tentar uma uma solução;
2. Se a solução não funcionar, tento outra;
3. E se não funcionar? Repito o passo 2 até conseguir resolver a bucha.

Quem nunca?



Método que funciona

- Tenha um framework, uma regra, um fluxo
- Pratique o framework

Problemas estão em todos os cantos

- Trabalho
- Família
- Escola
- Relacionamentos
- ...

Problemas estão em todos os cantos

- Fui demitida. Como achar um trampo novo durante a pandemia?
- A geladeira começou a fazer um barulho estranho...
- Acho que meu namorado está me traindo...
- Nosso aplicativo tem recebido muitos reviews negativos
- Não vou conseguir entregar a proposta no prazo definido

Mindset

- Como encarar os problemas?
- Começar com o mindset errado não vai ajudar
- Abordar os problemas da forma correta é meio caminho andado
- *“O problema não é ter problemas, mas achar acreditar que eles não deveriam existir e achar que ter problemas é um problema” – Theodore Isaac Rubin*

Identificando o problema

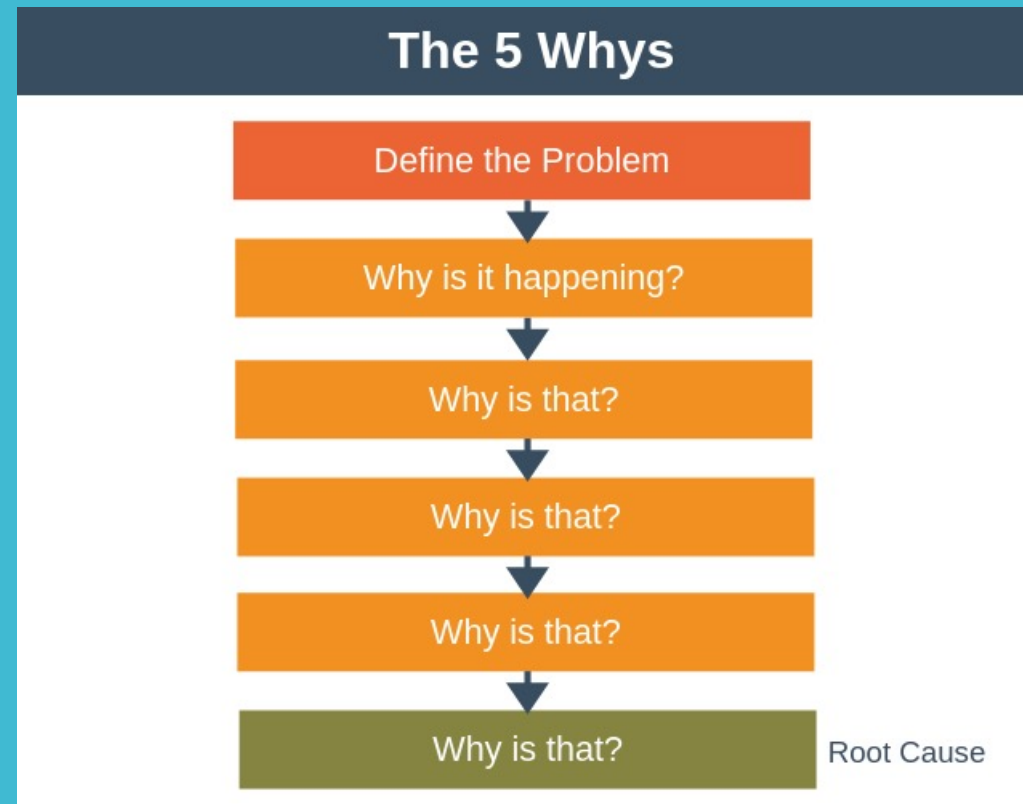
- Nem sempre é tão óbvio quanto parece (ex: receitas\$ baixa\$)
- Faça perguntas – muitas!
- Pouco chute. Muita análise.
- Descreva o problema de novo. Como explicar a um leigo?
- Quebre um problemão em problemas menores – todo programador iniciante deveria aprender!
- Engenharia reversa

O caso do sorvete de creme X carro da GM

**MY CAR
DOESN'T
LIKE
VANILLA
ICE CREAM!**



Metodologia dos 5 porquês



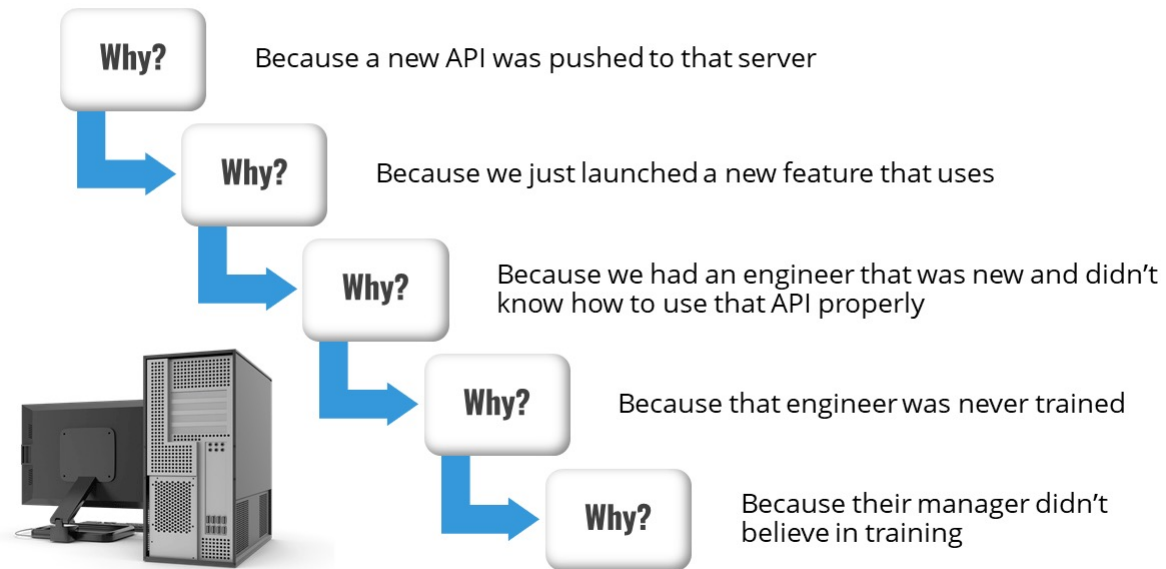
Metodologia dos 5 porquês



Fonte: Aline Martins - Medium

Metodologia dos 5 porquês

Example – Problem: “THE SERVER CRASHES TOO OFTEN”



slidemodel.com

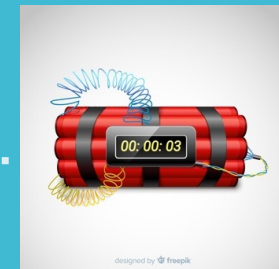
Fonte: [slidemodel.com](https://www.slidemodel.com)

Brainstorming

- Problema identificado – ou ao menos uma lista dos suspeitos
- É hora de pensar na solução!
- Traga as pessoas certas para a sala!
- Liste todas as possíveis soluções – sem avaliar impacto ainda!

Avaliando as soluções

- Leve em conta sempre: **complexidade e impacto**
- Cuidado com soluções temporárias 5 ...4 ...3 ...2 ...
- Complexidade: dificuldade, tempo e custo
- Mundo ideal: soluções de alto impacto e baixa complexidade



Liste os obstáculos

- Cuidados com as soluções que geram novos problemas
- Tenha uma “visão de 10.000 metros de altura” e liste todos os potenciais desafios que você enxerga
- Às vezes a solução ideal pode ter um custo proibitivo

Tenha um plano

- Qual a melhor forma de executar?
- Implementamos a solução de uma vez? Ou em etapas?
- Se tivermos input X, quais os passos para um output Y?
- Quais são os riscos? Tenha um plano B!
- Responsabilidades: não deixe cachorros sem dono!
- Estabeleça um cronograma

Implementando a solução

- Implemente de acordo com o plano (óbvio, não?)
- Teste antes e depois
- Todos os stakeholders devem testar
- Testou e achou problemas?
 - voltar tudo para trás OU
 - conviver com os problemas até achar uma solução definitiva

Algumas “regras de ouro”

- Foque nas coisas que você controla (Estoicismo)
- Faça uma autoavaliação: estado emocional, motivação, conhecimento (Inteligência Emocional)
- Reconheça o que você não conhece. Saiba a hora de pedir ajuda. Dê o crédito a quem merece (Humildade)

Fonte: David Owasi

Algumas dicas sobre comunicação



Saiba falar *não-tecniquês*

- Seja técnico quando for preciso
- Saiba explicar as coisas para o CEO e para o vigia
- Com times não técnicos, evite os jargões de tecnologia

Clareza. Clareza. Clareza.

- O que você quer transmitir com a mensagem/email?
- Emails importantes: leia, releia, ajuste se preciso. Hit send!
- Nada de encheção de linguica. Seja conciso, direto ao ponto.
- Lembre-se: o que é óbvio para você pode não ser para quem está lendo sua mensagem ou te ouvindo.
- Recebeu comunicação “quadrada”? Devolva com perguntas

If you screwed up, own it

- Não tenha medo de assumir os seus erros
- Não invente desculpas furadas
- Clientes/colegas vão te respeitar mais se você se agir de forma humilde, responsável e honesta
- Apresente desculpas genuínas e explique o que ocorreu
- Mostre ao cliente que ele pode confiar em você

Muito obrigado!!



Flow_foco



yuriramos



@yuriramos