

# Generation

## SA-CS2 - Serviço Urgente

### Orientações

- ☐ **(3 minutos)** Revisem a "Revisão dos Pontos Principais" em silêncio e individualmente
- ☐ **(7 minutos)** Com uma dupla, discuta as perguntas a seguir sobre os pontos principais como um todo:
  - ☐ Qual atividade de aprendizagem da Generation melhor ilustrou esses pontos principais para você até agora? Por quê?
  - ☐ Escolha uma palavra ou frase curta que melhor conecta esses pontos principais. Explique sua resposta.
  - ☐ O que aconteceria se esses pontos principais não fossem aprendidos e usados por alguém que foi empregado nessa função?
- ☐ **(5 minutos)** Leia o estudo de caso.
- ☐ **(10 minutos)** Com uma dupla, responda as perguntas que seguem. Certifique-se de explicar por que você escolheu sua resposta e por que as outras respostas são incorretas.
- ☐ **(10 minutos)** O/A instrutor/a lidera uma discussão com todo o grupo.

### Revisão dos Pontos Principais

- Persistência significa terminar o que você começou e continuar a se dedicar diante de desafios.
- Para uma equipe ter sucesso, as pessoas devem se comunicar umas com as outras e se ajudar entre si.
- Comunicação para um/a desenvolvedor/a Java pode assumir diversas formas, incluindo pessoalmente, via chat por vídeo, e-mail, mensagens e SMS.
- É importante interagir com colegas de trabalho e supervisores/as usando comunicação verbal e não verbal que seja apropriada para a situação.
- As melhores práticas para se comunicar no trabalho incluem:
  - Profissionalismo
  - Clareza
  - Humildade
- Para compartilhar uma preocupação com um supervisor de forma profissional:
  - Explique o problema
  - Não culpe ninguém
  - Sugira uma solução que você testou ou possíveis novas soluções
  - Se ofereça para ajudar a resolver o problema

- Agradeça seu/sua supervisor/a pela atenção

## **Estudo de Caso**

Rodrigo é um desenvolvedor Java em uma empresa que cria softwares de e-learning para crianças. O software permite que crianças criem personagens e histórias online, e então imprimam suas criações em um livro físico que pode ser entregue em casa. Embora essa empresa tenha permitido compras individuais no passado, ela está no processo de mudança para um Software como um modelo de Serviço (SaaS), que significaria que todos os clientes devem adquirir uma assinatura mensal para usar o serviço.

O sistema de faturamento é atualmente configurado para cobrar os clientes pelo uso individual, mas quando a empresa mudar para um modelo SaaS, o site deve ser atualizado para refletir um sistema de cobrança mensal por assinatura. Infelizmente, durante essa transição, alguns clientes reclamaram por haver recebido uma fatura mensal por serviços que adquiriram para uso individual. A empresa deve parar de enviar faturas incorretas rapidamente e determinar quais clientes são compradores individuais e quais são assinantes mensais.

No meio de um sprint, Rodrigo foi chamado para esse projeto, pois é extremamente urgente que o sistema de faturamento seja recodificado. Para assegurar que nenhum problema urgente seja negligenciado, Rodrigo começa recorrendo ao Scrum Master de sua equipe para pedir ajuda para fazer o grooming de suas tarefas correntes e itens a fazer. Ele nota que o Scrum Master está ocupado com outra tarefa, então ele decide mandar uma mensagem por Slack. Ele também retira a prioridade de todos os problemas previamente atribuídos a ele em outros projetos e os retribui a outros membros da equipe que têm a capacidade de ajudar.

Quando Rodrigo se certifica que suas tarefas originais foram incluídas à sua lista de Afazeres ou retribuídas, ele procura seus colegas de equipe nos diferentes projetos em que está trabalhando para explicar o problema. Seus colegas de equipe estão em uma reunião, então ele decide enviar um e-mail para mantê-los informados. Ele começa com um resumo do problema, propõe as soluções que possibilitam que ele conclísse a tarefa, pergunta se eles têm algum feedback adicional e agradece por sua flexibilidade e ajuda. Ele então estabelece que o nível de esforço para essa tarefa pode exigir que ele trabalhe horas extras durante a semana, para as quais ele consegue tempo remarcando reuniões que são menos urgentes.

## **Perguntas para Debate**

1. O que Rodrigo faz nessa situação que demonstra uma mentalidade de persistência?  
R: Ele se desdobra e aceita a responsabilidade de lidar com o problema, utilizando gestão de tempo para adaptar a demanda e urgência do trabalho a ser feito dentro da sua carga horária e da equipe, remanejando algumas atividades.

2. Como Rodrigo mostrou forte trabalho em equipe nessa situação?

R: Adaptou seus planos para cumprir com a agenda de todos ao seu redor, e não interrompeu a reunião dos colegas, mas manteve a mensagem apenas trocando o canal de comunicação.

3. Quais etapas Rodrigo realiza para compartilhar suas preocupações com seus colegas de equipe?

R: Ele retrabalha sua agenda para adaptar ao novo objetivo urgente, pensa em soluções racionais e pede a colaboração dos colegas, junto com o feedback deles, deixando os planos bem elucidados da situação.

4. Quais melhores práticas de comunicação Rodrigo usa com cada membro da equipe nessa situação?

R: A prática dele se adapta a situação, mas de forma geral, ele expõe as ideias de forma coerente, elucidando todos os pontos chaves com suas possíveis soluções, o que essas soluções podem acarretar, como no exemplo de horas extras semanais, quais os motivos da urgência e pede feedback dos colegas para possíveis ajustes se necessário