

Vídeo 2

Transcrição

No vídeo passado falamos sobre um cenário no qual o desenvolvedor possui uma dúvida de negócios, algum detalhe que não está especificado na história, e falta ser implementado. Se o Product Owner souber resolver, ele responde na hora e o problema é solucionado.

Mas se o P.O. não souber responder, no caso de situações que envolvem questões mais técnicas, ou da esfera de finanças, ele buscará alguém a quem perguntar. O problema de pensar dessa maneira é que isso pode acarretar em problemas de comunicação, pois o Product Owner buscará a resposta junto de um terceiro, retornando com a solução para o desenvolvedor. Essa situação em muito se assemelha a um "telefone sem fio", o que cria lacunas na comunicação.

A recomendação para situações em que o Product Owner não souber responder a dúvida é que, junto ao desenvolvedor, deve se perguntar **diretamente a quem souber solucionar a questão**.

Isso é bom, já que com a presença do desenvolvedor fica mais fácil passar exatamente a dúvida. Essa é a maneira mais efetiva para resolver problemas. **Uma conversa cara a cara é recomendável** e mais simples para descobrir que detalhe está causando problemas e como solucioná-lo, principalmente se for algo técnico. **É praticamente impossível fazer uma documentação completa e que abranja todos os casos possíveis de falhas.**

Essa é uma das maneiras, com o P.O. junto para estar ciente do que foi discutido. Se o P.O. não achar necessário, ele nem precisa estar presente. Isso geralmente ocorre quando o time está avançado e funcionando bem sozinho. A solução que envolve o P.O., o desenvolvedor e uma terceira pessoa evita o telefone sem fio, uma desgraça para a comunicação no time.

Depois da primeira vez em que o desenvolvedor for falar com o cliente para tirar dúvidas, o cliente pode achar que é possível fazer solicitações diretamente ao desenvolvedor. Isto é, uma comunicação se estabelece entre cliente e desenvolvedor, sem passar pelo P.O. Nessa situação, a resposta do desenvolvedor - ou de qualquer pessoa da equipe que o cliente consultar - deve ser sempre a mesma: "claro que o pedido pode ser desenvolvido, porém você precisará consultar o P.O., responsável pelo controle do Project Backlog e da lista priorizada".

Assim, o P.O. permite que o desenvolvedor fale diretamente com o cliente, mas o inverso não é possível, pois desta forma agregamos menos valor dentro do que poderíamos, para o cliente.