

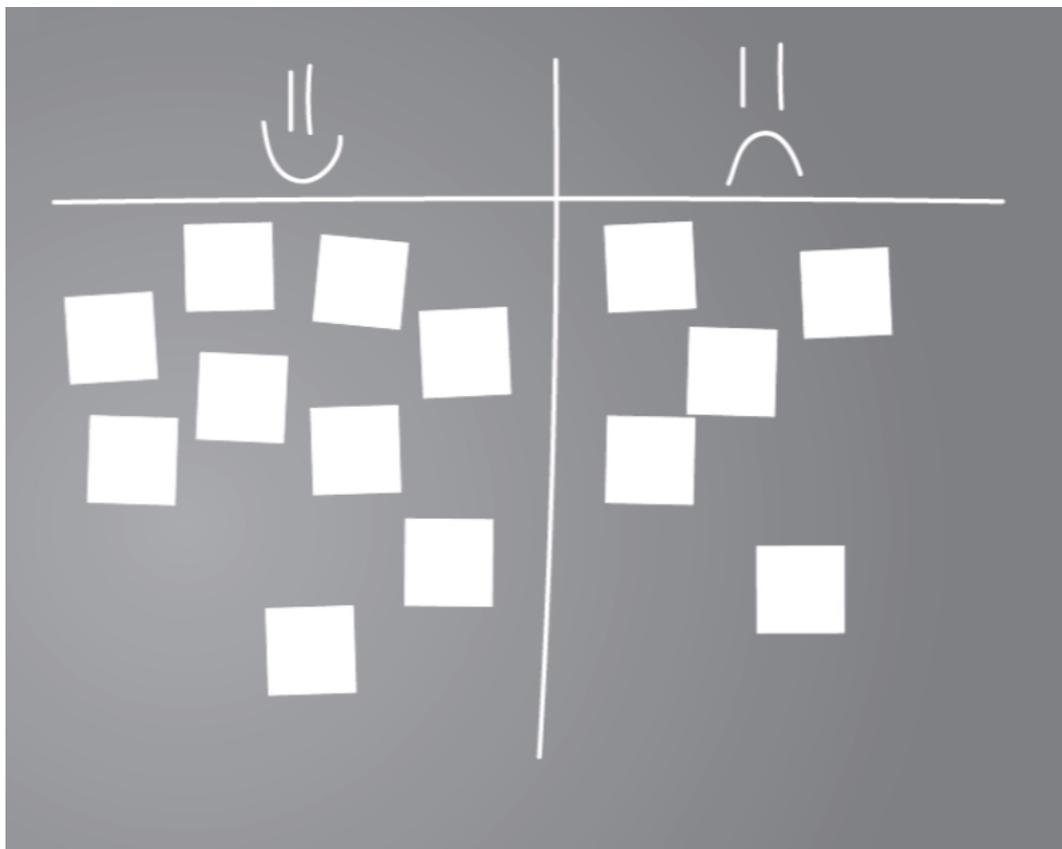
## Ações e Sugestões

### Transcrição

Já sabemos o que é retrospectiva, portanto, vamos observar algumas sugestões de como fazer esse processo:

A retrospectiva é o momento de melhoria contínua; é quando levantamos pontos positivos e negativos.

Uma forma muito comum de fazê-lo é deixar espaço para que todos falem ou façam perguntas. Porém, se há alguém tímido, ele provavelmente não se sentirá à vontade para participar. Uma estratégia é entregar canetas e post-its para todos e pedir para que anotem pontos positivos e negativos: um ponto por post-it. O facilitador da reunião pode passar e recolher esses papéis, ele mesmo colocando-os na lousa. Dependendo da maturidade do time, e se os integrantes não tiverem medo de falar, ele mesmo pode pegar o papel e colocar na lousa.



Os post-its podem ser agrupados caso os assuntos sejam parecidos. Esses grupos de post-its criam o que chamamos de *clusters*.

Por onde começar?

Pessoalmente acredito que começando com resultados positivos tudo tende a se manter igual. Isto é, se está bom, continua bom, e se está ruim, continua ruim. Então, vamos iniciar abordando os aspectos negativos (mas a escolha de por onde começar depende de vocês!)

Ao observarmos os post-its, podemos verificar que os pontos que juntam aglomerações deles indicam problemas que necessitam ser analisados, ou de repente um aspecto positivo possível de ser discutido mais a fundo. Assim, as aglomerações indicam tópicos.

Supondo que iniciamos pelos pontos negativos, com vários post-its indicando que o cliente sumiu, enquanto a equipe precisava tirar diversas dúvidas com ele. Como agir diante dessa situação? O desdobramento poderia ser um muro de lamentações por parte da equipe, ou alguns integrantes poderiam partir para o famoso *wishful thinking*, pensando de maneira positiva para que a situação não se repita e... Nem preciso continuar para saber que essa é uma má ideia, e um caminho inadequado!

A partir da retrospectiva devem sair **ações!** Tanto dos pontos negativos quanto dos positivos.

No caso dos aspectos negativos levantados, qual deve ser a ação para que o problema diminua ou até desapareça no futuro?

No caso do cliente ter sumido, o que poderia ser feito?

Uma ação possível é o scrum master conversar com o cliente, explicando que suas ações acarretam em grandes impactos no projeto como um todo, portanto, o fato dele sumir no meio de uma iteração tem consequências. Ou então decidimos que o P.O. se informará melhor, mas isso pode causar mais trabalho para ele, que já está atolado de afazeres.

A solução seria ele coletar especificações mais detalhadas para que não precise mais falar com o cliente. Ou utilizamos o "chato da vez", a pessoa que ficará em contato direto com os clientes insistindo para que ele fale conosco. Ou podemos pedir para o cliente acessar diretamente o usuário, que quer muito que a funcionalidade seja desenvolvida.

Algo que já optamos fazer e até certo ponto arriscamos, e que acabou dando certo é: se o cliente não tem tempo para nos atender é porque a funcionalidade talvez não seja tão importante. Portanto, estabelecemos como regra de que, diante dessa situação, não iríamos desenvolvê-la.

As pessoas normalmente acostumam-se com qualquer restrição. Algumas são aceitas e outras não, claro. Mas dependendo da restrição, o público, cliente e usuários aprendem a lidar.

Voltando a falar de ações, independente daquilo que a equipe pensou depois da retrospectiva, é preciso deixar isso visível na área de trabalho do time (seja em ambiente virtual ou físico).

Na próxima retrospectiva, antes mesmo de levantar pontos positivos ou negativos, vamos verificar o que foi estabelecido como ação. Elas foram feitas? Deixaram de ser feitas? Melhorou? Eram necessárias? Ou seja, buscaremos aprender com as ações passadas.