

# EU NÃO ACREDITO: OBSERVABILIDADE

## Transcrição

[Tato Tarkan]

Você está ouvindo *Eu não acredito - Contestando a realidade no seu fone de ouvido*. Esse programa é produzido pela Rede Geek Podcast. Ouça esse e vários outros conteúdos em [www.redegeek.com.br](http://www.redegeek.com.br) ou procure por “Rede Geek” no seu aplicativo de podcast favorito. E nós temos o prazer de anunciar que esse episódio chega até você, graças ao apoio da Accenture e da Riane Avelino Dias. E se você quiser fazer como a Riane e apoiar nosso trabalho, acesse [www.redegeek.com.br/apoio](http://www.redegeek.com.br/apoio). Bom podcast!

[música instrumental]

[Letícia Martim]

Eu não acredito que saber sobre observabilidade pode fazer uma empresa economizar milhões de reais! Pode sim! Boa parte das empresas já percebeu que, para evitar gastos com a correção de sistemas e aplicativos no futuro, o lance é investir em observabilidade. E outra: o mercado está aberto para quem quer trabalhar com isso. Independentemente da sua formação é possível atuar nessa área de TI que não para de crescer. Quem trabalha com observabilidade está atento a tudo o que acontece num sistema: coleta métricas, rastreia informações, conversa com usuários. Se você é bom em manter o foco ou saber como as pessoas se sentem ao usar um site ou aplicativo, observabilidade pode ser seu futuro profissional. E a contratação de pessoas para atuar nessa área está a todo vapor. As empresas já perceberam que investir em observabilidade é ótimo para os negócios. Faz sentido: sistemas funcionando é garantia de negócios e usuários satisfeitos. Mas qual a diferença entre monitoramento e observabilidade? Como as empresas podem investir na área? E para quem quer trabalhar com isso? Como se preparar? Nesse episódio tiramos todas essas dúvidas. Prepare-se para conhecer tudo sobre observabilidade. Pode ser que, num futuro próximo, essa seja a mudança da sua carreira.

[música instrumental]

[Letícia Martim]

O episódio de hoje tem a apresentação do Tato Tarkan.

[Tato Tarkan]

O cara está vendo através das linhas da Matrix. É o Morpheus falando assim “ele está enxergando Trinity. Ele está enxergando as linhas da Matrix”.



[Letícia Martim]

E também do professor Maury.

[Professor Maury]

A ideia agora é você prever isso. Como é que funciona esse processo de prever o que está acontecendo?

[Letícia Martim]

Com a participação do Erick Silva.

[Erick Silva]

Para trabalhar com observabilidade precisa ser de tecnologia? Óbvio que não.

[Letícia Martim]

E do Gabriel Amaro.

[Gabriel Amaro]

Essa parte de lidar, de tratar as pessoas, saber se comunicar pra mim é o que mais você tem que se preocupar quando você está interagindo dentro da tecnologia.

[Letícia Martim]

Os links citados durante o programa estão na publicação deste episódio em [www.redegeek.com.br](http://www.redegeek.com.br).

### **[ música de abertura “Are you ready”]**

[Tato Tarcan]

Recadinhos, cavalaria!

[Professor Maury]

Estamos aqui para mais uma sessão de recados, Seu Tato Tarcan.

[Tato Tarcan]

Exatamente, professor Maury.

[Professor Maury]

Antes de começar, Seu Tato Tarcan, eu não vou deixar você falar nada porque, senhoras e senhores, quero agradecer demais aos nossos queridos amigos da Accenture porque patrocinam



nosso conteúdo -sim, sim- mas por que, além de tudo, eles querem ajudar os nossos ouvintes, não só a Rede Geek.

[Professor Maury]

Exatamente. Estou ligado que tem uma galera que ouve o Não Acredito que trabalha com SAP e que manja de SAP.

[Tato Tarcan]

Exatamente, senhoras e senhores! E a Accenture é um dos principais parceiros de SAP. Mais de 40 anos de relação. E é justamente por isso que nós estamos aqui para avisar você, querido ouvinte, que tem vaga aberta para você, que é manjador de SAP, pra você que quer trabalhar na Accenture.

[Professor Maury]

Exatamente. Então, se você manja tudo de SAP ou manja o bem o suficiente ou tá começando a manjar de SAP, dá uma olhada que tem várias vagas. O link está aqui, na descrição desse podcast. Eu tô misturando o YouTube com o podcast, né? Tá na descrição desse vídeo e tá no post desse podcast.

[Tato Tarcan]

Exatamente, senhoras e senhores, você que está aí do outro lado pode ajudar a definir o futuro das grandes empresas aqui do Brasil.

[Professor Maury]

E do mundo.

[Tato Tarcan]

E, professor Maury, quero aproveitar e atualizar nossos queridos apoiadores sobre o sistema de apoio que nós temos aqui ao longo de todos esses anos.

[Professor Maury]

É isso aí. Agora vamos anunciar aqui os vencedores da premiação referente a dezembro de 2022.

[Tato Tarcan]

Nós estamos em fevereiro.

[Professor Maury]



Exatamente. Não anunciamos em janeiro, agora a primeira semana de fevereiro, e estamos anunciando aí a galera que ganhou em dezembro. Então, por exemplo, o *Coisa Linda de Deus*, tá levando pra casa 50 R\$ no Google Play que é o Gladson Caires da Silva.

[Tato Tarcan]

Exatamente. E o prêmio *Ai Que Lindo* vai levar 100 R\$ no Google Play. Ganhar R\$100 no Google Play dá pra fazer bastante coisa.

[Professor Maury]

Dá para fazer uma festa.

[Tato Tarcan]

Dá pra você fazer uma festa no Google Play, dá para você comprar dois filmes de festa em 4K, preço cheio, inclusive.

[Professor Maury]

Oh, tá caro esse filme aí.

[Tato Tarcan]

Então, preço cheio. Dá para comprar *Black Adam*. A Warner agora tá colocando o preço cheio... E quem ganhou foi o Roberto B. Rodrigues, o Don Juan da Cavalaria.

[Professor Maury]

É isso aí. Então é só ver no seu e-mail que lá está o código para resgatar o prêmio de vocês, seus lindos!

[Tato Tarcan]

Temos aqui um comentário do departamento de marketing da Rede Geek falando “comentar da reformulação do sistema de apoio em 2023”. Nós estamos reformulando! Então vamos fazer o seguinte: pra galera que apoia a gente, agradecemos muito. O apoio de vocês faz toda a diferença e todo dinheiro que a gente recebe é revertido para a produção de conteúdo, pra cavalaria ou para causas sociais. Vocês sabem, vocês conhecem muito bem. Agora, toda parada de benefícios, a gente vai reformular.

[Professor Maury]

Exatamente. Não vai ter sorteio pra galera de janeiro porque está em reformulação.

[Tato Tarcan]

É isso aí. Vamos segurar todas as questões relacionadas a apoiadores. Segurem que logo, logo a gente vai voltar com novidades.



[Professor Maury]

Mas o conteúdo continua saindo, hein?

[Tato Tarcan]

O conteúdo continua mais do que em dia, Maury. Tem coisa nova chegando. Tem coisa que eu fiz sem você saber, Maury.

[Professor Maury]

É mesmo? É nada.

[Tato Tarcan]

Porque agora eu sou o diretor de produtos da Rede Geek.

[Professor Maury]

Quero ver.

[Tato Tarcan]

Não é isso que tá no site?

[Professor Maury]

Não sei.

[Tato Tarcan]

Ou tá CPO?

[Professor Maury]

Não sei, você cria uns nome estranho.

[Tato Tarcan]

É, agora estou lá, entendeu? Agora eu coordeno essa parte, Maury, então não vou falar para você. Só vai acontecer.

[Professor Maury]

Eu sou um ouvinte.

[Tato Tarcan]

É isso aí cavalaria! O que tem agora, o que tem agora, o que tem agora?

[Professor Maury]



Agora tem pod, pod, podcast!

**[música instrumental]**

[Letícia Martim]

Em 2022, a publicação do relatório de Governança e Empoderamento de Dados, realizado pela Quest Software, trouxe um dado surpreendente: 42% das empresas de todo o mundo estão com mais da metade de seus dados inacessíveis. Sim, simplesmente as empresas não conseguem acessar boa parte dos seus dados por bugs nos sistemas. O curioso é que 41% dos entrevistados da pesquisa sabem que a tomada de decisões depende, sobretudo, de informações precisas e confiáveis que vem dessas informações ocultas. O resultado do estudo mostra por que os líderes de TI dizem que a busca por excelência nos dados é hoje o maior desafio para o retorno sobre investimento. É daí que entra a observabilidade. Só o monitoramento de sistemas não basta. Ele é importante, mas trabalha de forma mais reativa. Já observabilidade, descobre e incentiva novos comportamentos do sistema. Tem a ver com a previsibilidade. E isso pode fazer toda a diferença para a manutenção saudável dos negócios.

**[música instrumental]**

[Tato Tarcan]

Professor Maury, por essa você não esperava, porque nós vamos falar de observabilidade.

[Professor Maury]

Eu nem apresentei esse programa porque eu acho que não consigo falar esse nome rápido três vezes. Até porque pode surgir o Beatlejuice. É um risco e a gente toma cuidado.

[Tato Tarcan]

E para a gente poder falar sobre essa temática, apresentar esse universo para nossa audiência e eles entenderem como isso é relevante no mundo de hoje, nós trouxemos aqui dois convidados. É um prazer ter você aqui com a gente, Erick, é um prazer ter você aqui com a gente, Gabriel, muito obrigado.

[Erick Silva]

Prazer meu, é uma honra estar aqui. É muito legal bater esse papo sobre observa... observabilidade já não consegui a primeira vez.

[Professor Maury]

Quando o especialista erra, a gente relaxa!

[Erick Silva]



Estamos em casa! Espero trazer muito conhecimento que a gente possa trocar um papo bem gostoso aí sobre esse tema que tem uma super relevância hoje no mundo da tecnologia.

[Tato Tarcan]

Erick, você pode começar se apresentando, contando um pouquinho da sua história? Já pode divulgar redes sociais aí pra galera seguir.

[Erick Silva]

Prazerzaço estar aqui com vocês. É uma excelente oportunidade de falar do nosso mundo, de observabilidade ou *observability*, como queiram falar. Sou Erick Silva, estou este ano fazendo 30 anos com tecnologia. Joguei minha idade para vocês.

[Tato Tarcan]

30 anos só de geologia começou com sete anos.

[Erick Silva]

Furei cartão, hein? Mas enfim, sou um dos líderes da prática de observabilidade dentro da Accenture, um dos temas que hoje tem uma tremenda relevância no mercado. Talvez as pessoas não tenham essa familiaridade com o nome, mas se a gente falar de monitoramento e monitoração, é possível que aí ligou um botãozinho. Na verdade, não é um nome mais bonito, mas sim uma abrangência maior. Então quando a gente fala sobre observabilidade a gente está falando que, não importa mais se um item daquela sua camada de hardware está indisponível ou não, mas sim o quanto que a aplicação do seu core começou a vazar dinheiro.

[Professor Maury]

Quando mexe no bolso vira importante, né?

[Erick Silva]

Exatamente isso. Então assim: antigamente a gente se preocupava se caía um link, se caía um servidor, se cai um switch. Agora não: a gente quer saber se o carrinho lá está disponível para o nosso cliente final colocar a sua camisa de futebol da seleção brasileira, pra chegar antes do final da Copa do Mundo. E acho que é isso que importa. É por isso que observabilidade é um tema tão relevante hoje.

[Tato Tarcan]

Se o pessoal quiser te seguir para conhecer um pouco mais sobre os projetos que você está envolvido, qual a melhor rede social?

[Erick Silva]



Pode seguir eu, Erick Silva, e o Gabriel Amaro no nosso LinkedIn. A gente vira e mexe está colocando algum tipo de informação lá. Vagas, que a gente vai falar mais pra frente sobre isso. É super o momento para quem quer ingressar na carreira de TI. Pode seguir a gente no LinkedIn.

[Tato Tarcan]

A gente vai deixar os links no post pra facilitar aqui no post, é só clicar. E se você tiver ouvindo no Spotify e tiver ouvindo em alguma das ferramentas que não dá para você ir direto no post, vai lá em [www.redegeek.com.br](http://www.redegeek.com.br) que aí fica bem fácil.

[Professor Maury]

É isso aí. Inclusive já vou deixar essa dica também, já que a gente tá falando de vagas, a gente vai aprofundar, mas segue o @RedeGeek no Instagram porque a gente sempre anuncia também vagas de trabalho na Accenture. Então, de repente a gente pode fazer aí um crossover de vagas.

[Erick Silva]

Já pode fazer parte da equipe.

[Tato Tarcan]

A nossa meta é fazer a invasão na Accenture da cavalaria. Pegar toda a galera que acompanha o conteúdo da Rede Geek e fazer a grande invasão.

[Erick Silva]

É isso aí.

[Tato Tarcan]

A gente vai ser convidado de honra na festa de final de ano.

[Erick Silva]

Justíssimo, justíssimo. Muito bom.

[Tato Tarcan]

E você, Gabriel? Há quanto tempo está nessa área?

[Gabriel Amaro]

Eu vou chegar ainda nos 30, tá quase. Eu tenho dez anos de carreira. Comecei como freelancer em tecnologia. Sempre fui apaixonado por tecnologia. Meu pai é um policial que trabalhou com tecnologia dentro da polícia, ele trabalhava num centro de processamento de dados da polícia. E desde sempre, sempre amei essa área. Sou apaixonado. Tô há dez anos na Accenture, um pouco menos, mas sempre trabalhei em consultoria, só pingando de consultoria para consultoria. Então é um pouco mais do meu core, ser consultor. Cara, eu comecei com AIX, comecei com





coisas muito mais raízes, né? Vai olhar o Barra Útil ou Bar/Messages para ver se está com problema. E aí trabalhando mais com monitoração chegamos a *observability*. Hoje a gente tem outras frentes, começa evoluir e espero bater um papo. Não tenho muito mais a acrescentar da minha história.

[Professor Maury]

Desculpa, mas qual é a sua formação, Gabriel?

[Gabriel Amaro]

Minha formação é banco de dados.

[Tato Tarcan]

E a sua, Erick??

[Erick Silva]

Eu fiz Ciências da Computação e Análise de Sistemas.

[Professor Maury]

Beleza, é só pra eu ter uma noção, porque eu sou de ciências sociais, vocês terem uma noção de que perguntas podem vir.

[Erick Silva]

Mas vamos quebrar esse paradigma. Para trabalhar com Observable dá de precisa ser de tecnologia? Óbvio que não.

[Professor Maury]

Orra, vou sair daqui empregado.

[Tato Tarcan]

Eu vou falar que eu estou na situação, mais merda sou eu, porque toda vez que a gente grava um programa desses, tentam tirar alguém da minha equipe. Impressionante. A Laura já recebeu umas três propostas de trabalho... tá difícil! Se a gente puder dar oportunidade pra galera que é ouvinte e não pra galera que trabalha comigo, eu agradeço. Vamos explicar a nomenclatura. Vamos explicar exatamente o que é observar como funciona da raiz, da onde surgiu, pra onde vai, como se reproduzem. Globo Repórter.

[Erick Silva]

Trouxe talvez a pessoa que colocou uma das pedras fundamentais de observabilidade no nosso time de observability da Accenture foi o Gabriel. Então eu vou deixar o "technês" um pouco mais



com ele, tá? Mas assim, no final do dia, tudo nasceu com monitoramento. Mas e aí? Que que eu faço o monitoramento? E aí foi evoluindo até chegar na observabilidade.

[Gabriel Amaro]

Na Accenture a gente tem um costume de colocar palavras de inglês em meio de frases em português. A gente fala baby steps...

[Tato Tarcan]

Mas faz parte do mercado.

[Gabriel Amaro]

É chique.

[Tato Tarcan]

Isso aí.

[Gabriel Amaro]

Então vamo nos "baby steps" aí, só pra dar o contexto já da minha entrada na Accenture como carreira. Então eu vinha de banco de dados. Quando entrei na Accenture, eu entrei pra trabalhar com DAI. Nunca tinha trabalhado com ferramenta de observabilidade, como falei na minha época -que não é tanto tempo também, né?- a gente entrava no servidor, ia ver qual é o problema no log do servidor.

[Tato Tarcan]

Então a gente está falando de monitoramento é do servidor mesmo? Da máquina lá, da geladeira?

[Gabriel Amaro]

Inicialmente sim. Nesse momento que eu trabalhava com Unix, com banco de dados, a gente literalmente ia ler arquivos. Ler onde estava o failure, qual era o problema, onde estava a causa raiz -que a gente gosta de falar- desse problema. Quando eu entrei na Accenture para trabalhar com o Daina Trace, que hoje ainda é a maior ferramenta de IPM no mercado, tem o maior marketshare e é uma ferramenta bem complexa com uma amplitude bem grande, eu não conhecia nada. Então tava lá no cliente, com uma ferramenta gigantesca que faz muita coisa e que eu fazia no dedo, e lá tinha que entrar. Então como ele falou, você não precisa ter tanto essa experiência, você não precisa ter tanto essa bagagem para você começar a trabalhar com monitoração. Obviamente, o seu ecossistema, seu escopo expande muito. Uma coisa é olhar um servidor, olhar uma máquina, olhar um arquivo. Outra coisa é ver o quanto disco desse servidor impacta a requisição do cara na compra dele no site.



[Erick Silva]

Sabe porque o Gabriel se preocupava com isso? Ele falou que era DBA. Cansou de varar noite recuperando o banco porque não monitoravam aquela área do Datafile que enchia. E aí banco ia pro saco.

[Tato Tarcan]

Aí é aquele backup inútil que é o backup do backup. E aí ninguém monitora o backup. E aí, tá jogando o backup fora todo dia. Todo dia é feito o backup? Sim, todo dia é feito backup. Mas esse backup é inútil todos os dias.

[Gabriel Amaro]

É aquele incremental de um full que nunca existiu. Você faz um incremento do que mudou, mas nunca teve um inicial para ver a mudança, né?

[Erick Silva]

Imagina o desespero do Gabriel para fazer restore de archive e não tinha.

[Gabriel Amaro]

Padrãozíssimo.

[Tato Tarcan]

Então foi isso, né Gabriel?

[Gabriel Amaro]

E aí foi virando esse mundo. Então como que eu monitorava o meu ambiente lá em 2014, 2015? Eu literalmente entrava na máquina e vi que estava com problema.

[Tato Tarcan]

Há pouco tempo atrás isso.

[Gabriel Amaro]

Pouco tempo atrás. E assim: estou falando de empresas grandes. Eu trabalhei em empresas que ainda são referência hoje no mercado que elas atendem, nessas de Intel, ou seja, financeiro. E elas ainda tinham esse contexto de "pô, eu estou monitorando CPU, memória, disco e rede". Vamos valer por cima ainda, porque até hoje a galera não monitora com eficiência.

[Erick Silva]

Acredite se quiser, isso ainda existe.

[Gabriel Amaro]



Exato.

[Tato Tarcan]

Caramba!

[Gabriel Amaro]

E aí, quando eu entrei para desse mundo da APM, que é o Application Performance Monitoring, onde você avança um pouco mais essa ideia de Observability, que é o ver Performance, ver baseline, vem interatividade entre meus escopos de monitoração é o famoso “boom”.

[Tato Tarcan]

Vai explodir a cabeça mesmo.

[Gabriel Amaro]

Cara, eu não estou vendo mais CPU, Eu estou vendo exatamente o quanto a minha CPU está impactando o processamento de compras do meu carrinho do site. Entendeu?

[Tato Tarcan]

Cara, está vendo através das linhas da Matrix.

[Gabriel Amaro]

Exato.

[Tato Tarkan]

É o Morpheus falando assim “ele está enxergando Trinity, ele está enxergando as linhas da Matrix”.

[Erick Silva]

São caras que estavam numa sala de famoso war room, sala de crise. Eu participei de um war room de uma semana.

[Tato Tarcan]

Caramba.

[Erick Silva]

Eu participei de um war room, acredite se quiser, durou seis meses. E os caras não conseguiam achar o problema de performance naquela aplicação. Isso é fato. Hoje é possível você resolver o problema antes do problema acontecer.

[Professor Maury]



Você consegue prever.

[Erick Silva]

Exatamente.

[Gabriel Amaro]

Esse é o principal contexto da mudança de monitoração para observabilidade.

[Tato Tarcan]

Eu acho que vale fazer um paralelo aqui, e me corrijam se eu estiver errado, mas talvez para a galera que é mais leiga consiga entender que, quando a gente está falando de um cenário gigantesco de grandes empresas que precisam de uma estrutura gigantesca para poder operar e ter o seu serviço funcionando, como uma gigante do varejo, que precisa ter um servidor que tem que estar lá no talo, por exemplo, numa Black Friday. Para poder segurar todo mundo tendo acesso mais as operações financeiras, mais a transação de informações junto com os bancos e cartão de crédito. Isso às vezes é muito distante da realidade da gente como consumidor. Mas eu vou fazer um paralelo aqui, no modo Star Trek, então se eu tiver muito injusto, vocês me corrijam. Mas é como, por exemplo, quando você está montando o seu computador, aí você quer rodar um jogo específico. O PC gamer. Se você for caçar, sempre tem um funil. Tá achando que o funil é na placa gráfica? Você compra uma RTX topo de linha, coloca e aí você fala assim “putz, mas com a placa mãe o processador podia ser melhor”. Aí você troca e fala assim “putz, mas a memória RAM podia dar um upgrade”. Aí vai melhorando, aí de repente você está com a fonte, está com...

[Gabriel Amaro]

144 hz.

[Tato Tarcan]

Aí você vai lá e descobre que a performance tá legal porque você tem um monitor que é da década passada, 60hz, você montou um monstro, mas a imagem tá uma droga. Você troca o seu mouse de bolinha para um mouse mais moderno, troca um teclado por um teclado mais moderno... Você vai afinando a parada. E no final de tudo você vai ver: tem a sua rede. Aí você percebe que o seu computador está no wifi, não está no cabeado. Tudo isso são coisas que estão afunilando e estão estragando a performance.

[Erick Silva]

E quanto tempo você demorou para enxergar isso aí?

[Tato Tarcan]

Putz, tem gente que fica a vida inteira.

[Erick Silva]

E tempo é o que? Tempo é dinheiro.

[Gabriel Amaro]

Exatamente. Eu consigo avançar mais essa analogia de que você vai fazer tudo isso, vai alterar 100% do que você é capaz de alterar e o jogo ainda não vai performar porque o código não atende às suas aquisições.

[Tato Tarcan]

Putz, pode crer. Ou sistema operacional. O jogo está rodando em um sistema operacional, se os drivers não estão atualizados, se o jogo não está atualizado, se o sistema operacional não está atualizado. Nossa, já estou com raiva do Windows de novo. Por que estou com raiva do Windows?

[Gabriel Amaro]

Todos temos. Mas é só reiniciar que funciona.

### **[risos / música instrumental]**

[Letícia Martim]

Tem como implementar uma boa estratégia de observabilidade? É claro que cada empresa é um caso, mas no geral quem trabalha na área tem alguns caminhos para responder essa pergunta. O texto de Audre Rocha, publicado no site da Observace, aponta os pontos principais para uma boa estratégia. São eles: 1) Mesclar, monitoramento, alertas, gerenciamento de incidentes e recuperação, criando uma visão holística da saúde do sistema. 2) Contar com ferramentas para identificar problemas de forma antecipada que contribuam na recuperação de falhas com base em aprendizados anteriores. 3) Tornar automatizadas e assistidas as recuperações dos sistemas. 4) Tentar reduzir o ruído, ajudando a identificar os problemas o mais próximo possível da origem dos mesmos, para que as equipes possam resolvê-los rapidamente. A lista não é uma receita de bolo, mas a atenção do time para as questões-chave pode ser um bom primeiro passo para uma estratégia assertiva na implementação da observabilidade.

### **[música ô - batida]**

[Tato Tarcan]

Erick, você trouxe aqui uma parada que chamou minha atenção: de que o monitoramento meio que acompanhava o que estava acontecendo e se esperava acontecer, para de repente fazer



uma substituição ou de repente buscar uma solução. A ideia agora é você prever isso. Como que funciona esse processo de prever o que está acontecendo?

[Erick Silva]

Imagina que vou falar até pouco tempo atrás que isso ainda existe. Por isso que a gente fala de um oceano de oportunidades aqui, possibilidades. A gente tinha lá um time, meia dúzia de analistas de monitoramento olhando por um telão, durante uma madrugada, durante um dia -né, Gabriel?- esperando aparecer um vermelho.

[Tato Tarkan]

Acendeu o sinalzinho ali, opa! Sai correndo.

[Erick Silva]

E aí não conseguia telefone do Batman para acordar o cara de madrugada que estava de plantão e não tinha celular. Agora, depois ficou mais fácil, para achar o cara para resolver.

[Tato Tarkan]

Nossa, quantas vezes meu pai acordou de madrugada. Meu pai trabalha com TI, hoje está aposentado, já trabalhou com T.I. Analisadas a vida inteira.

[Professor Maury]

Você já sabia do programa Gran Masters da Accenture? Podia colocar seu pai ali como Gran Masters.

[Tato Tarkan]

A gente tirava um sarro da cara dele quando era criança. Ele ficava soletrando o código com professor do lado. Era 03h00 da manhã e ele acordava, fala assim ó uva, cavalo, livrete.

[Erick Silva]

Certeza que trabalha no setor financeiro.

[Tato Tarkan]

Meu pai também, perfurou cartão, cara. Então eu consigo visualizar essa história inteira.

[Erick Silva]

Era como se trabalhava como em alguns lugares ainda se trabalha. Então você fica esperando a bomba cair para sair correndo para resolver. Hoje existem algumas ferramentas no mercado que você vai lá, coloca na sua infraestrutura, você coloca na sua aplicação, ela vai ali aprender como é que funciona. Muitas têm o seu Machine Learning, que vai aprender sua aplicação e por

conta disso ela vai gerar um baseline ali de como é o comportamento normal daquela sua aplicação. Tudo o que for para cima ou para baixo, ela vai te sinalizar, só que você pode fazer o que? Com algumas ferramentas você consegue gerar previsões disso. Hipoteticamente você imagina que a aplicação sempre cai causada por um problema de garbage collector e você sabe que no final do dia, se você restartar o seu Apache lá vai voltar. Então, o que eu faço? Por exemplo, eu vou lá, determino que, quando chegar tantos por cento daquela situação que vai dar aquele problema eu mando uma auto remediação e meu problema não acontece.

[Tato Tarcan]

Você se antecipa àquilo entendendo que existe um padrão de problema que acontece. No caso, em vez de ter um ser humaninho ali observando isso, você utiliza inteligência artificial, machine learning, para conseguir entender comportamentos daquele maquinário. E aí ele vai conseguir prever e vai se antecipar, já trazendo uma solução para você.

[Professor Maury]

E chega no nível de hardware, por exemplo, porque eu já vi padrões de previbilidade ser aplicados a hardware, assim putz, SST aqui no servidor tá rolando a X horas ininterruptas. Existe uma chance de 90% de na próxima semana ele ter falha, então vamos começar backupiar e começar a trocar essa, essa e essa memória antes que dê pau. Isso acontece?

[Erick Silva]

Acontece muito. É por isso que o perfil do profissional mudou também. Não desmerecendo, pelo contrário, eu fui analista de monitoramento lá no passado. Só que hoje o perfil é mais consultivo. Então o consultor de observabilidade é aquele cara que conhece a aplicação, ele entende, ele conhece um pouquinho de desenvolvimento, ele conhece a dor, ele vai lá, entrevista o cara do outro lado e conhece cada caixinha da aplicação do cara. Dessa forma ele consegue trazer subsídios que, quando tem esse problema, ele é mais assertivo e mais eficaz para resolver.

[Professor Maury]

Então é uma pessoa que, sei lá, no passado ela era uma pessoa muito mais...

[Erick Silva]

Reativa.

[Professor Maury]

E de um trabalho mais manual de ir lá e fazer literalmente a troca de peça. E hoje é uma pessoa que ela precisa ter mais um perfil de raciocínio lógico, de entender o que pode acontecer com aquele...

[Tato Tarcan]





Vou fazer um paralelo injusto, porque esse falou que queria roubar o Maury da Rede Geek, só de sacanagem.

[Erick Silva]

Eu não falei isso.

[Professor Maury]

“Não Maury, vai cortando as asinhas, vai tirando os cavalinhos da chuva”. Brincadeiras a parte. Quer dizer, então, por exemplo, quando você falou que perfil de humanas pode funcionar super bem é porque antes, pra galera de monitoramento mais das antigas, tinha que ter um perfil... A gente tem divisão de humanas x exatas, isso é um constructo, não é uma parada real. É óbvio que tem gente com mais talentos com números exatos e tem pessoas que estão mais para outro lado do talento, mas o talento, ele é construído de certa forma.

[Erick Silva]

É que eu acho que não é tão somente exatas e humanas: é lógica.

[Professor Maury]

Sim, exatamente.

[Erick Silva]

Raciocínio lógico está muito além do humanas ou de exatas. Isso você só vai saber se você possui lógica, conhecendo. Conheci um monte de gente na minha carreira que nunca tinha trabalhado com tecnologia, principalmente na faculdade. Primeiro ano é muito assim, né? Na primeira semana tem 150 pessoas, na terceira semana tem 50.

[Professor Maury]

Aí vai se formar só você. Agora o curso tal curso sobre você sozinho.

[Gabriel Amaro]

A faculdade que eu fiz, lá em São Bernardo, entramos em 40. Se formaram sete da turma. Eu não fui um deles, inclusive.

[Tato Tarcan]

Eu já sei qual faculdade você fez. Fica do lado de uma outra empresa, ali numa ruazinha, com prédio azul.

[Gabriel Amaro]

Ali do lado do Supra.



[Tato Tarcan]

Inclusive foi onde eu conheci o Chapa Dor, que é tipo uma jurupinga, um vinho gostoso, você tá ligado do que eu to falando, né?

[Gabriel Amaro]

Tô.

[Tato Tarcan]

Também fiz essa faculdade e também não conclui. Fui para outra.

[Erick Silva]

Mas temos amigos que entrou porque alguém falou pra ele que dava dinheiro. E agora que que eu faço? Se você quiser se chegar lá do outro lado, não é nenhum bicho de sete cabeças, não. Tecnologia não é um bicho de sete cabeças. E a gente sabe que, nos próximos anos, muitas profissões vão deixar de existir, mas a tecnologia sempre vai estar lá. Então, assim, teve amigos que não era da área e hoje é dono de empresa de tecnologia. Ele não sabia que ele tinha um poder de raciocínio lógico, porque ele nunca colocou isso em prova.

[Professor Maury]

Às vezes resolver problema já é uma parada que a gente não sabe.

[Gabriel Amaro]

Tem gente que resolve pouco problema na vida.

[Tato Tarcan]

A gente é brasileiro, né?

[Professor Maury]

Pensar que resolver problema é resolver problema. É só uma questão de qual a biblioteca que você tem na sua mão? Qual conhecimento que você tem? E aí eu levo para minha pergunta que foi que, eu estava construindo lá atrás, em relação a perfil de pessoas. A percepção que eu tenho é que a galera do monitoramento lá atrás tinha um perfil mais socorrista, pronto atendimento. Aquela coisa de quatro da manhã, carnaval, pronto-socorro. Assim, desesperador. O que tem lá? Só o pior: é fratura exposta, galera bêbada em coma alcoólico, tudo de pior da humanidade você vai ver num pronto-socorro nessa hora. É que agora, usando o machine learning, usando as técnicas e as ferramentas que vocês têm em mãos para colocar para os clientes de vocês, fica uma coisa mais próxima de um, sem desmerecer, mas daquele médico super humanizado. uase um médico homeopata, sabe? Aquele médico que te ouve por duas horas...

[Tato Tarcan]

Médico da família.

[Professor Maury]

Médico da família, obrigado! Porque médico homeopata eu tenho minhas críticas. Sim, gente, cada um com a sua crença. Mas aquela coisa do médico da família mesmo, de sentar, de ouvir o cliente. Porque pra você prever, para você imputar os dados necessários para entender o comportamento -às vezes até do modelo de negócio que o cliente está trabalhando- ou de como ele está escalonando o que ele vai desenvolver para os próximos meses. Às vezes ele tem que te falar o que ele está passando.

[Erick Silva]

O 'Fala que eu te Escuto' faz parte do nosso roadmap quando a gente vende um projeto. Tem uma parte do projeto que a gente vai lá para ouvir. A gente instala, ouve e entrega. Fui lá e entendi a sua dor, como é que funciona. Nada mais do que você me contar como você montou qualquer a sua ideia e como você está tendo problema. E aí eu transfiro isso com o conhecimento que a gente tem de tecnologia para você viver melhor.

[Gabriel Amaro]

Só corroborando com tudo que vocês falaram, acrescentando uns 0,02 centavos aqui. A minha visão de perfil hoje, do pessoal que está se formando ou que não é da área de exatas... Hoje falando um pouco mais da Accenture como consultoria, que é um outro comportamento normalmente que você tem no cliente- a parte de soft skills que a gente fala de humana, de lidar com pessoas, de interagir com pessoas, é super fundamental. Muitas pessoas já tem esse dom nativamente, tem carisma, tem simpatia, sabe tratar as pessoas, sabe mapear perfis para lidar com cada um da sua maneira e não precisa ser de exatas para isso. Você pode se destacar muito só com esse tipo de perfil. Quando na minha cabeça, obviamente, a gente tem sempre facilidades e mais dificuldades em diferentes temas da vida, seja do que for. Mas na minha visão, a tecnologia é sempre "aprendível" porque a gente consegue estudar e consegue aprender realmente se dedicando, entendeu? Obviamente você vai ter mais facilidade, vai ter mais dificuldade em alguns temas, mas você consegue aprender. Essa parte de lidar, de tratar as pessoas, saber se comunicar, pra mim, o que mais você tem que se preocupar quando você está interagindo dentro da tecnologia. A gente sente muita falta disso em vários ambientes, vários projetos. Tanto dentro do time, não falando de desrespeito, obviamente isso nunca deve existir, mas falando de como que eu explico algo para você de uma maneira que seja fácil para você entender e você compre a minha ideia.

[Tato Tarcan]

Porque nem sempre o cliente tem o conhecimento técnico.

[Gabriel Amaro]

Exato.

[Tato Tarcan]

E aí você precisa fazer o projeto Star Trek, que é como explicar física quântica para essa pessoa em 30 segundos, que às vezes é o tempo.

[Erick Silva]

E aproveitando esse gancho, a gente teve recentemente aí um projeto dentro da Accenture, um curso tech, que abrangeu 24 mil pessoas, se não me falha a memória.

[Tato Tarcan]

Caramba!

[Erick Silva]

E aí, assim não precisava conhecer de tecnologia, tinha alguns pré-requisitos, principalmente a questão social, né? Tiveram alguns funis, chegou 200 pessoas com perfis de desenvolvimento e sysops. Eles não conheciam isso, mas era o que eles achavam que eles queriam conhecer e queriam dirigir a carreira deles deles. Foram fazer deep dive lá de conhecimento de tecnologia e passaram três meses com alguns gestores em alguns projetos fazendo estágio técnico. E ali nós, da nossa torre, contratamos 11 pessoas. Todos foram contratados no final, mas ficaram com a gente 11 pessoas e ali tem perfil: bibliotecário, advogado, biomédica.

[Gabriel Amaro]

Professor de literatura.

[Erick Silva]

Professor de literatura. Assim, eles só queriam uma oportunidade e eles estavam com muita vontade de fazer acontecer e com muita vontade de aprender. E com muita vontade de entrar na tecnologia. Eu faço questão de falar isso porque acho que é isso que é mais importante. Se você tiver vontade, você vai sair do outro lado. Não é um bicho de sete cabeças. Uma das pessoas do programa que se destacou muito, que era professora, nos disse que ela tinha medo de trabalhar com tecnologia porque ela achava que as pessoas eram frias em tecnologia. Hoje ela tem uma visão absurdamente diferente. É óbvio que vou puxar sardinha, né Gabriel?, na Accenture as coisas são diferentes, você acolhe de verdade as pessoas. Hoje ela tem uma visão absurdamente diferente disso, dentro do próprio estágio dela, ela já deu treinamento no cliente.

[Tato Tarcan]

Olha que animal!

[Erick Silva]



Surreal! Então a primeira coisa que eu vejo: você está com vontade? Aqui tem uma tremenda de uma oportunidade para você mudar a sua carreira. Uma tremenda oportunidade para você conseguir. E não vou falar só de dinheiro, porque isso fala de dinheiro. Assim é a profissão mais rentável hoje e vai ser mais ainda no futuro. Mas dá prazer trabalhar com tecnologia. E eu vou vender isso onde eu puder vender. Eu acho que é muito importante tirar, quebrar esse estigma de que trabalhar com tecnologia tem frieza, que trabalhar com tecnologia você não lida com pessoas, que trabalhar com tecnologia é difícil. Não é.

[Professor Maury]

Até porque eu imagino que existem, dentro de uma equipe, perfis diferentes de profissionais. A galera do atendimento, por exemplo, que vai ficar em contato direto com o cliente.

[Erick Silva]

Que é super importante.

[Professor Maury]

Precisa ter um conhecimento técnico para poder passar as demandas pra equipe, mas não vai precisar meter o dedo numa linha de código.

[Gabriel Amaro]

É um universo, né? Você pode literalmente ser o cara que está lá trabalhando na telinha preta, na famosa telinha preta, como você pode ser o cara que só organiza as coisas. Tanto que a gente não tem muito essa visão de gestão, de como o chefe. O gestor, o Erick, está na posição dele, porque ele sabe organizar um time, ele sabe estruturar um projeto, ele sabe orquestrar as atividades. Eu estou na função de arquiteto porque... eu não sei gerir nada.

[Erick Silva]

Mentira, mentira.

[Tato Tarcan]

Não ficar repetindo porque você acredita.

[Erick Silva]

Ele sabe, ele sabe.

[Gabriel Amaro]

Não é para mim, não é para mim. Eu sou o da telinha preta.

[Erick Silva]



Mas eu brinco que eu não sou gestor, calça branca, né? Gestor calça branca é aquele gestor que vai lá sempre dá ordens. Isso não existe mais assim. Isso é coisa do passado. Dentro da tecnologia, e isso que é muito importante!, o gestor que coloca a mão na massa é diferente. Você tem que estar ali, entender por que aquilo está acontecendo. Esse negócio de mandar é passado. Não tem mais esse negócio de mandar fazer. Vamos juntos.

[Tato Tarcan]

É isso aí, vamos resolver esta questão.

[Gabriel Amaro]

Vamos resolver junto, sentar na mesma mesa e vamos lá. Não é?

### **[música instrumental calma]**

[Letícia Martim]

Quem trabalha com programação, principalmente back end, aquela voltada ao funcionamento interno de softwares e aplicativos, já deve ter encontrado comentários divertidos entre as linhas de códigos. O site que 'Eu Faço Programa' trouxe uma seleção dessas mensagens. Tipo: "bêbado corrigir depois", "mágica! não toque". São algumas das mensagens curtas deixadas pelos programadores para posteridade. Mas algumas são mais caprichadas: "dedico todo esse código à minha esposa Darlene, que vai ter que sustentar a mim, nossos três filhos e o cachorro quando esse código for a público". E por fim: "você pode achar que sabe o que o código a seguir faz, mas você não sabe. Confia em mim! Mexa com ele e você terá inúmeras noites sem dormir pensando sobre o momento em que decidiu ser esperto o bastante para otimizar o código a seguir. Agora feche esse arquivo e vá fazer outra coisa". Sim, quem trabalha com observabilidade também diverte bastante.

[Tato Tarcan]

Quero fazer uma pergunta das cabeludas perguntas, daquelas delicadas. Se tem uma coisa que a vida me ensinou é que seres humanos fazem "ser humanice". Tem um lugar aonde fica mais fácil de varrer as merda para debaixo do tapete é quando a gente fala de bits e bytes, quando a gente fala de zeros e uns. Já trabalhei em grandes empresas multinacionais, já passei por uma porrada de coisa. E aí quando chega na gestão desses dados, a gente encontra cada coisa, mas cada coisa perdida no meio, desde o código com uns comentário bizarros xingando pessoa da equipe.

[Professor Amauri]

É um easter egg, é um easter egg.

[Tato Tarcan]

É um easter egg. Tipo, “no dia que me mandarem embora eu quero que o filho da puta que vai pegar esse código, que ele saiba com quem tá lidando”.

[Gabriel Amaro]

Eu já achei um “Aqui jaz Bruno alguma coisa”. E esse Bruno é um gênio, porque ele tá famoso. Você que aqui jaz nessa empresa, você sabe que fez isso.

[Tato Tarcan]

E eu queria saber de vocês como lidar... Porque você vai chegar num grande cliente e, imagino que em vários casos, esse cliente já estava em algum processo, principalmente os grandes já estão em algum processo de querer deixar a situação “filé”. Mas também tem muitos desses grandes, que estão fazendo de um jeito muito mal feito. E quando vocês chegam vocês olham e fala assim “cara, que situação absurda vamos ter que fazer”. Basicamente assim “como que a gente resolve esse quarto? É muito fácil a gente redecorar esse quarto.: vamos botar fogo em tudo, a gente salga a terra e aí constrói tudo do zero”.

[Gabriel Amaro]

Faz umas três dancas.

[Erick Silva]

Eu sou apaixonado por isso. É um mundo de possibilidades.

[Tato Tarcan]

E assim eu queria perguntar, óbvio, sem falar nomes, até porque eu imagino que vocês não possam falar o nome de clientes e tal, mas eu queria que vocês contassem uma história bizarra de algo que vocês encontraram, se possível. E como lidar numa situação dessas de entrar na casa do cliente. Bem ou mal, eles estão compartilhando intimidade com você, né? São dados sensíveis e tudo mais. E como resolver um problema que você olha e fala assim: “O que está errado?” e você fala “Tudo. Começando por você, tá tudo errado”.

[Erick Silva]

É o famoso: você está sendo filmado né?

[Gabriel Amaro]

Tudo o que você disser será usado contra você.

[Erick Silva]



E aí, sim, no final das contas, a gente tem políticas de que não pode compartilhar algumas informações e as próprias ferramentas conseguem nos dar essas possibilidades. Então a gente tem acesso ao que a gente é permitindo ter acesso.

[Tato Tarcan]

Acesso, tem procedimentos internos até por conta de compliance, tudo mais, para fazer tudo direitinho.

[Erick Silva]

Então, obviamente não vou ter acesso a cartão de crédito ou senha de cartão. Essas coisas eu não vou ter. É possível? É possível, mas assim não tenho e as ferramentas já travam para você ter acesso a isso daí. Então quem vai ter acesso é o cara lá do código, o cara que fez na empresa que vai ter. Já encontramos algumas coisas bizarras.

[Gabriel Amaro]

Eu acho que nesse contexto que você colocou, o mais padrão que eu acho que ocorre da pequena a empresa mais gigantesca, eu tenho certeza que quando eu falei isso deve ter no Google, deve ter na Microsoft, que o primeiro versionamento dos softwares internos. Quando a gente vai trabalhar com Observability, normalmente a gente trabalhando com ferramentas que tem relação de agente, tem mapeamento, tem algum tipo de injeção no código. E, cara, tem cara que tem usando literalmente versões que foram defasadas em 1990. E aí, como eu vou instalar o meu agente para monitorar? Nem o próprio fabricante aceita mais a versão, entendeu?

[Erick Silva]

Então eu vou te dar uma boa: empresa grande, mercado financeiro, vamos instalar agente de observabilidade e o cara tinha o Windows 2000. Dois anos atrás, aplicação rodando.

[Tato Tarcan]

Caramba.

[Professor Maury]

Nossa...

[Gabriel Amaro]

Na empresa que eu trabalhei antes mesmo da Accenture, quando eu atuei lá a gente tinha diversos servidores core de clientes, literalmente que atendia os clientes, faturamento, que era Windows Server 2008. E assim a gente não tirava de lá porque a gente não sabia nem como tirar de lá.

[Tato Tarcan]





Então isso é um problema gigantesco pro cliente.

[Gabriel Amaro]

É o famoso 'taca fogo em tudo e salga'. Ou eu reconstruo toda essa base, porque eu não consigo migrar nada, não é migrável.

[Tato Tarcan]

Você vai tirar como, de um disquete? Você está olhando para o servidor sozinho Windows. "Amigão, eu vou tirar desse disquete, vou ter que imprimir numa matricial e vou pagar alguém pra ficar digitando".

[Erick Silva]

Já peguei a aplicação, faz tempo, uns sete anos, aplicação rodando dentro do pen drive. Juro por Deus!

[Tato Tarcan]

Cara, pode ficar tranquilo que o banco funciona quando eu coloco um pen drive. Que???

[Gabriel Amaro]

Tem uma história nessa empresa que eu trabalhei anteriormente, quem já trabalhou lá vai saber e já viu, tem um hack dentro do datacenter lá em Alphaville ainda.

[Erick Silva]

Ainda tem?

[Gabriel Amaro]

Ainda tem aqui. Aquilo não sai de lá por nada. Tem um rack, que era de telecom, se não me engano na época, e não ficava no ar. Ele caía toda noite, os caras ficavam lá eram semanas, meses. Isso aconteceu, sei lá, 14 anos atrás. Eles botaram um santo. O gerente na época era super supersticioso, colocou um São Pedro, acha em cima do rack e o rack nunca mais deu problema. O São Pedro, que era só um santo, hoje tem uma casa em volta dele, com luzes próprias.

[Tato Tarcan]

Fizeram um santuário.

[Gabriel Amaro]

E tá lá até hoje. Quem trabalha nessa empresa sabe exatamente desse santo.

[Tato Tarcan]

Essa história era muito boa, Gabriel.

[Gabriel Amaro]

Nunca mais deu problema esse rack. Este rack está abençoado.

[Professor Maury]

Não era o São Gabriel?

[Gabriel Amaro]

Não lembro, cara. Era algum santo lá.

[Tato Tarcan]

Essa história é genial, é genial. A gente tem alguns problemas com o nome de servidor. A gente aprendeu essa lição, aqui, Os servidores da Rede Geek aqui tem nomes. Tipo animal de estimação, né? A gente usou compartilhado durante muitos anos, por conta de estrutura, e quando a gente de fato migrou para um servidor, a gente falou “não, agora”... O primeiro foi a Emanuelle. Que é primeiro e o primeiro a gente nunca esquece, Emanuelle. Até para deixar a referência para galera que não é das antigas, a gente está passando aqui uma referência de... os primeiros conteúdos levemente eróticos que a gente via na adolescência. Era, sei lá, no Cine Privê, de madrugada, na TV Bandeirantes e eram uns filmes de, sei lá, Emanuelle no Espaço.

[Erick Silva]

Vocês são novinhos. Na minha época era Sala Especial na Rede Record.

[Gabriel Amaro]

Eu vou falar assim: “você acha estranho? Você não sabe a quantidade de carros que receberam esse nome por muito tempo”. Os primeiros carros eram chamado de Emanuelle por muito tempo.

[Tato Tarcan]

Aí a gente “Putz, cara, que fantástico!”. Aí depois a gente foi fazer uma migração, né Maury, e aí depois de Emanuelle a gente passou por...

[Professor Maury]

Uma referência de Star Wars.

[Tato Tacan]

Não, uma de referência Star Trek. A gente decidiu chamar de Enterprise. E a gente tem um problema muito sério, cara, a gente descobriu que a gente não pode colocar qualquer nome. A gente colocou Enterprise e ele literalmente durou uma semana só. A gente teve que mudar a implementação porque começou a dar muito conflito de um monte de coisa. A galera que tava



fazendo implementação para a gente, cara, deu problema em licença, deu problema em um monte de coisa que não era para dar problema. Era um produto pronto, cara, foi mais fácil a gente literalmente pegar o backup e fazer o backup do backup da Emanuelle e trazer um outro nome.

[Gabriel Amaro]

Na minha casa. Funcionou porque não está funcionando agora?

[Tato Tarkan]

Caro, é porque a Enterprise teve um problema sério, porque era uma missão de cinco anos que durou três anos. Então era isso. Era pra ser um servidor, para durar pra caramba, durou uma semana só. Se tem uma coisa que o Kurk faz com habilidade maravilhosa é destruir a nave. A gente destruiu o servidor em uma semana. Então a gente fala assim “não, não. Agora a gente vai ter que arrumar um negócio tipo durável, sabe?”.

[Erick Silva]

Tenho certeza que o próximo vai chamar Observability.

[Professor Maury]

Caralho, é essa é muito bom.

[Tato Tarkan]

Eu tava pensando em Nokia 21 12, mas acho que o seu ganha.

[Gabriel Amaro]

O único problema é que ele vai ter que ter o apelido né? Se vocês ficarem falando toda hora...

### **[música instrumental]**

[Letícia Martim]

Em 2019, Felipe Camargo começou a trabalhar na Accenture com observabilidade. Dois anos depois, já no cargo SW App Cloud Stack Suporte Specialist, Felipe contou sua trajetória no blog da consultoria: “Meu início de carreira na Accenture foi inusitado. Aconteceu em 2019, quando eu estava em um cliente e comecei a trabalhar diretamente com algumas pessoas da empresa no projeto. Nosso entrosamento foi tão bom que depois de algum tempo já estava na equipe em um novo desafio, atuando para uma instituição bancária. O trabalho, no qual eu e a minha equipe prestamos atualmente, é uma frente muito importante devido a sua proporção e responsabilidade. Hoje monitoramos quase 100% do parque de servidores que compõem as aplicações do banco, garantindo total segurança, observabilidade e melhor experiência aos clientes. A ferramenta que usamos é a Dynatrace, que é movida a inteligência artificial e que



redefine o monitoramento da experiência digital, fornecendo ao cliente conhecimento para manter-se competitivo no mercado atual. Nossa atuação permite ao banco simplificar a complexidade e acelerar a transformação digital: ajudando as equipes em incidentes, resolução de problemas e prevendo futuros ajustes nas aplicações. Fazer parte de uma equipe responsável, comprometida, que atua integrada na resolução de incidentes e problemas nas aplicações. Isso é ser e fazer parte da mudança”. A equipe de Observabilidade da Accenture cresce a cada dia em busca de quem, assim como Felipe, possa se encontrar na área.

### **[música instrumental]**

[Tato Tarcan]

Vocês falaram aqui no programa que parte do trabalho é prever e fazer manutenção, mas isso obviamente, pensando em economia de dinheiro. Você falou: “tempo é dinheiro”. Vou montar a minha máquina gamer que está pensando em ter o melhor desempenho, gastando o menos possível. Vocês podem trazer um pouco de números ou algum case de quanto isso pode gerar de economia para dentro de uma empresa? Por que é importante ter essa função?

[Professor Maury]

Quem é o vendedor dos dois?

[Tato Tarcan]

Quem é que vai falar com o cliente?

[Gabriel Amaro]

Inclusive uma boa parte do trabalho é gerar esses insumos. Uma boa parte de conseguir propostas e fazer entregas efetivas é dar esse retorno financeiro. Porque quando um cara contrata a Accenture ele está contratando porque ele quer a referência daquele tema e ele quer ter o maior ganho possível em cima disso.

[Tato Tarcan]

Chegar para o cliente e falar assim: “Olha o seguinte você gastou com a gente 3 bilhões de dólares, mas por conta da gente você economizou 30 bilhões de dólares. Ou seja, eu não custei nada pra você. Isso aí saiu de graça e eu te dei 27 bilhões”.

[Gabriel Amaro]

Isso e um slide falando: “de nada”.

[Tato Tarcan]



Com todas as setas apontando pra mim.

[Erick Silva]

Imagina que, vocês já devem ter feito política sobre isso, sobre direito cloud, jornada “vou pro Cloud, não vou/migro não migro”. Então assim vai três, quatro anos que está todo mundo falando em cloud, todo mundo quer gastar dinheiro com isso. E aí esqueceu-se um pouco dessa questão da observabilidade, de outros temas e hoje tá na crista da onda. Por quê? Eu não vou focar num único fabricante, mas alguns fabricantes tem muito estruturado isso que, você implementando, fazendo uma boa implementação de uma ferramenta de observabilidade no seu ambiente, você traz ali, num período entre 9 e 12 meses, um ROI de aproximada 80% do seu valor investido.

[Professor Maury]

Peraí: você tem um retorno do investimento em um ano de 80%?

[Erick Silva]

Exato.

[Professor Maury]

É muita coisa.

[Erick Silva]

No final das contas, o que é você não ter isso estruturado? Aquilo que a gente falou: sala de war room, você está com as pessoas paradas lá, resolvendo esse problema, deixando de fazer um monte de outras coisas. Você está com a sua aplicação bagunçada, perdendo cliente. É dinheiro que está indo pro ralo. Você estrutura tudo isso, o dinheiro que você investiu... no final das contas, é trocar dinheiro. Você trocou dinheiro, mas você tem investimento, você tem um retorno desse investimento. E o grande boom: a propaganda é a alma do negócio. Você imagina numa Black Friday que nem falamos recentemente, você tomou um fora na água ali nas duas primeiras horas, site estava fora.... Acabou ali.

[Tato Tarcan]

E aí você preparou as melhores promoções, fez os melhores acordos, você se preparou com fabricantes, você tá com o estoque, está com centro de distribuição pronto e afunilou no servidor. Amigão, você tá merda.

[Gabriel Amaro]

E esse sistema de pagamento está no Windows.

[Erick Silva]

Então é isso. Você imagina como é que você recupera? Um banco hoje fica fora do ar durante meia hora. Antigamente a preocupação era mais no horário comercial, agora com PIX é todo dia.

[Professor Maury]

24 horas.

[Erick Silva]

O cara no farol lá tá vendendo amendoim com PIX. Tudo é tecnologia hoje. E aí, imagina isso? Serviços hoje é o grande boom. Então você tem ali companhia aérea. Cinco companhias aéreas vão pro Nordeste. Você vai viajar pro Nordeste, entra no primeiro site tá uma merda. Você vai comprar lá, vai ficar insistindo? Você vai por segundo. E aí, perdeu. Não tem retorno disso. Você perdeu aquele cliente, porque se ele for bem atendido lá no check-in e no check-out, ele vai continuar comprando lá. É a porta de entrada do serviço que vai fidelizar o seu cliente. A gente chegou num momento da humanidade que o serviço bem feito faz muito sentido para você se fidelizar. Então, assim, a questão do retorno é por conta disso: você deixa de gastar dinheiro com outras coisas que você gastava antes. Você gastou 10 milhões com a ferramenta? Gastou 10 milhões, um valor hipotético, mas quanto estava gastando antes com pessoas? Com a marca sua que foi manchada?

[Tato Tarcan]

Exato. Recuperar isso com marketing ou produto que deixou vender.

[Erick Silva]

A gente tem histórias, a gente fala há dez anos de marcas grandes, que pisaram na bola em algum momento aí e virou chacota. Se você quer estar nessa faixa de chacota? Não. Então você tem que olhar melhor para o seu negócio. Você tem que aprender melhor como ele funciona. Você tem que olhar com carinho pro seu cliente. Quando a gente fala de observabilidade um dos focos é a user experience, a experiência do usuário. Eu quero saber como que está a experiência do meu usuário, se ele está feliz.

[Tato Tarcan]

Vocês chegam a esse nível de detalhes.

[Erick Silva]

Exatamente.

[Gabriel Amaro]

Pra mim esse é sempre o objetivo. Ainda mais hoje quando você fala de SRE, que você está falando mais de comportamento da sua aplicação como todo do seu ecossistema, daquela arquitetura. A experiência do usuário é o que define efetivamente. Muitas coisas você vai, por



exemplo, você tem um problema de requisições no seu backend, na sua EPI, e você por monitorar só aquele componente, você acha que é um super problemaço, mas aquilo está gerando zero impacto. Você está deixando que cinco analistas, cinco desenvolvedores seus, foque naquele problema que não necessariamente está gerando impacto direto na ponta.

[Tato Tarcan]

Mas ao mesmo tempo o botão de comprar não está funcionando.

[Gabriel Amaro]

Ao mesmo tempo, aparece uma imagem em cima do botão de comprar porque o DEV lá de front e acabou lançando sem querer uma imagem em cima e você não está vendo isso. Você não vê esse retorno efetivamente que o usuário vê.

[Tato Tarcan]

Em uma definição só no mobile ou, por exemplo, só no mobile.

[Gabriel Amaro]

Ou pior só numa versão do seu Android.

[Tato Tarcan]

Pois é, exatamente.

[Gabriel Amaro]

Mobile tem isso, né? Tem a versão da sua aplicação, a versão do seu Android, até onde eu vou atender.

[Tato Tarkan]

Que por acaso representa 80% do mercado brasileiro, mas não o seu cliente, ninguém da equipe do cliente.

[Erick Silva]

E tem esse detalhe: a gente consegue saber que o problema está dando para aquele nicho. Aquele usuário que vem lá de Brasília e pode ser um problema na operadora de lá. Aquele cara de lá tá com problema usando um celular X e Y na versão H. Mas ali pode ser 50% do seu business.

[Gabriel Amaro]

É essa contra-atividade também você não tem hoje um observability eficiente, que pega esse front. Muitas vezes, e isso acontece até hoje, a gente está ali no dia a dia, a gente trabalhando ali, vamos dizer, na sala de crise operacional, a gente vai atender os problemas que vão impactar



alguém lá em cima. Normalmente chega assim. Ainda mais quando está falando de sistemas que são sites web. “O diretor tentou acessar o site, aí está com lentidão”, ele está com lentidão porque está com o EDI lá na máquina dele.

[Tato Tarcan]

Vocês sabem qual era a máquina mais importante em qualquer empresa na década de 90?

[Gabriel Amaro]

Qual?

[Tato Tarcan]

A máquina da secretária do presidente.

[Professor Maury]

Porque ela ali tem que estar rodando perfeito.

[Erick Silva]

A web do cliente era máquina da secretária do presidente, a impressora da secretária do presidente. Isso mudou hoje.

[Gabriel Amaro]

Hoje você consegue ver que efetivamente o porquê daquele problema. Isso acontece muito. Esse investimento errôneo em atividades que não necessariamente vão te trazer algum valor é o que mais acontecia antigamente. Inclusive, é um pouco do que você falou. Eu acho que o custo humano era sempre desperdiçado nesse sentido de “pô, junta todo mundo aqui, vamos ver esse problema”. Tinha três caras ali que nem fazia ideia do porque estava ali só foi embalado no bondezinho que juntou na sala e hoje você consegue priorizar. Você sabe que o problema está no log, sabe o que é no sistema X, sabe que é na máquina Y que cuida do produto tal. Eu preciso desses dois caras aqui. O problema é esse.

[Erick Silva]

Gabriel, qual foi a última sala de crise que você entrou?

[Gabriel Souza]

Cara eu odeio sala de crise com todas as minhas forças. Mas eu já morei nelas.

[Tato Tarcan]

Sabe qual maior problema de sala de crise? É que eles veem a sala de crise como se fosse a sala de crise de um presidente dos Estados Unidos no Independence Day.





[Gabriel Amaro]

É como se você estivesse querendo evitar a guerra mundial. Junta todo mundo pra ninguém lançar míssil em ninguém.

[Tato Tarcan]

Vídeos em UOL fazendo curva em volta, aquela iluminação baixa, com detalhes sci-fi nas mesas e aí senta numa war room, numa sala de crise de verdade, é uma sala de reunião com uma tela grande. Sempre dá uma broxada para mim que a minha expectativa era entrar na sala do Independence Day.

[Gabriel Amaro]

Vindo de fora. Você fala esses caras vão jogar um campeonato de Counter Strike valendo duas Cocas, certeza.

[Tato Tarcan]

Certeza. Duas Cocas e um Fandangos.

[Erick Silva]

Mas eu já participei de sala de crise Plus.

[Tato Tarcan]

Como que é?

[Erick Silva]

Uma sala só com executivos e a outra sala só porque coloca a mão na massa.

[Professor Maury]

Você tá brincando? Tinha que separar.

[Erick Silva]

Tem uma ponte que liga as duas.

[Tato Tarcan]

Fica uma galera jogando Vampiro a Máscara, de um lado, que é só a parte da soberba, da negociação e política. Do outro lado da galera jogando D&D na masmorra, se ferrando na porrada.

[Gabriel Amaro]

Tirando dois nos dados.



[Tato Tarcan]

O cara apelando pro santo.

[Erick Silva]

Você já participou de sala de crise, sentava na tela e cinco pessoas atrás de você. “E aí, e aí”

[Gabriel Amaro]

Isso é padrão.

[Professor Maury]

Caraca.

[Tato Tarcan]

Trabalhar com gente esquentando o seu ouvido é muito ruim.

[Erick Silva]

Agora pergunta: pra quê?

[Professor Maury]

Isso aí não vai mudar.

[Erick Silva]

Para que? Não precisa mais disso, gente. Isso custa muito dinheiro. É stress do profissional e stress de todo mundo. Quantos contratos que foram quebrados por salas de crise inúteis? Então assim: eu vou bater isso. Mais uma coisa que eu bato na mesa: implemente observabilidade no seu ambiente. Implemente porque você vai viver melhor. Você vai conseguir ter o drive de toda a experiência do seu cliente e você vai conseguir fazer bons negócio com isso.

[Gabriel Amaro]

É a melhoria do valor humano 100%. Você realmente quando você trabalho, o que precisa ser feito sem desperdiçar, sem cansar, sem exaurir o seu profissional, que é a sua peça mais importante dentro de tudo.

[Tato Tarcan]

Eu estou com problema seríssimo, Maury.

[Professor Maury]

Porque você quer implementar agora na Rede Geek, né?

[Tato Tarcan]



É lógico! É lógico!

[Erick Silva]

Posso fazer o PPT?

[Tato Tarcan]

Galera do marketing vamos fazer essa permuta aí: pensa numa ideia de como fazer isso uma permuta casada da Rede Geek ser um grande case grande de todos os serviços.

[Gabriel Amaro]

A gente gosta de chamar de AS, a gente monta um modelo.

[Tato Tarcan]

A gente já fala com propriedade da função.

[Erick Silva]

Gabriel tem um lab na casa dele, a cloud dele chama Cloud Gab.

[Gabriel Amaro]

Não tem como, eu sou da tela preta.

[Tato Tarcan]

Pra mim, se isso aconteceria, se chamaria Claudio, porque eu acho um nome divertidíssimo. Mas é assim toda vez que a gente recebe a galera da Accenture pra trocar uma ideia de uma parada mais técnica e tal, eu fico encantando. Primeiro eu amo esses assuntos, eu piro nas parada. E segundo, eu quero aplicar na Rede Geek.

[Erick Silva]

Você sabe, nesse momento, quais são os seus extremos que estão dando problema?

[Tato Tarcan]

Então cara, isso é uma aflição!

[Professor Maury]

Tem um log que eu tenho que abrir, você entendeu? Que vida comum...

[Gabriel Amaro]

Sofrido, sofrido...

[Erick Silva]



Já pensou você saber isso antes?

[Professor Maury]

Não faz isso, vai fazer o cara chorar em cima da mesa...

[Tato Tarcan]

Imagina saber qual podcast postar uma performance melhor antes de lançar, Maury? É isso, Maury. Imagina preparar o servidor, Maury.

[Professor Maury]

Deixa eu fazer uma pergunta aqui, mas é por causa do podcast, tá? Vamos chamar isso de consultoria de graça, já que a gente está aqui...

[Gabriel Amaro]

“Eu tenho uma dúvida séria: olha esse meu servidor aqui?”.

[Tato Tarcan]

Deixa só abrir aqui, é rapidinho!

[Erick Silva]

Não é Windows 2000, não né?

[Tato Tarcan]

Mas como funciona, por exemplo, dentro do processo? A Accenture vai na empresa, entende o que acontece lá dentro e sugere a solução? Ou vocês estão dentro da empresa executando a mão de obra? Ou você treina alguém da empresa para executar aquilo que vocês acham que é melhor?

[Professor Amauri]

Ou tudo isso junto.

[Gabriel Amaro]

“Todas as anteriores”: tem essa opção?

[Erick Silva]

É um mix disso tudo. Então a gente tem várias offers falando nesses temas que você diz, então desde do time que tá lá vendo isso como oportunidade e aí o cara já tem lá alguma ferramenta que talvez não atende ou tá mal configurada e precisa de uma consultoria nossa. Então a gente faz ali um fast assessment, entende como é que está o ambiente dele e gera uma camada de oportunidades e aí ele faz sozinho ou nos contrata para fazer. Se o cliente não tem e ele quer



implantar no ambiente dele, ele pode contratar a gente para fazer a consultoria e dirigir ele para o melhor ou para os melhores, e ele escolhe. Ou ele faz sozinho ou também contrata gente para fazer. Tem para todos os sabores.

[Gabriel Amaro]

Tem algo chamado “escopo do projeto”, que costuma variar de 0 a 100 com frequência. Muitos projetos que vão desde “será que essa ferramenta é boa pra mim e faz sentido pra uma empresa” desde “junta sua equipe aqui e vem implementar tudo. Eu vou contratar profissionais, esses treinam eles e a gente faz todo o contexto”.

[Tato Tarkan]

Entende? Só queria dizer que a Rede Geek é um espaço bem legal para se trabalhar.

[Professor Maury]

De segunda a quinta a gente faz almoço caseiro..

[Tato Tarkan]

Vira um jogo, Amauri! Traz eles para cá

[Professor Amauri]

Aqui a gente tem sempre cerveja gelada na geladeira. A gente não tem nenhum limite de acesso no wifi, é liberado.

[Gabriel Amaro]

Só de ser na zona leste já me agrada um pouco.

[Professor Maury]

E a gente joga RPG e bingo de vez em quando no horário de trabalho.

[Tato Tarkan]

E os happy hours são sempre bom.

[Erick Silva]

Falando um pouco de passado recente, né Gabriel? Há três anos atrás era eu, o Gabriel e mais uma pessoa que não está no time. Hoje são 40.

[Gabriel Amaro]

Falando em observability é exatamente isso. A gente tinha duas pessoas no time. Quando eu entrei no nosso time de todo dia, Infrastructure Consulting, a gente era 18 pessoas quando eu entrei. Hoje a gente é 83.

[Erick Silva]

Quase 90.

[Tato Tarcan]

Caramba, três anos.

[Gabriel Amaro]

E durante a pandemia a gente cresceu tudo isso.

[Erick Silva]

A Samantha esteve aqui com vocês semana passada... eu e a Samantha entrevistamos mais de 600 pessoas, mais ou menos.

[Tato Tarcan]

E não para de crescer.

[Erick Silva]

E não para de crescer. Sem arrogância, tá gente? Mas eu falo com segurança que hoje time de observabilidade é o que tem de melhor no mercado. Por que a gente é melhor que todo mundo? Não. É porque a gente investiu nesse nicho que eu estou falando desde o começo. A gente entendeu como é que funcionava, participamos de grandes projetos, a gente tocou a maior implementação do mundo de observabilidade com mais de 30 mil servidores.

[Gabriel Amaro]

Não foi nada fácil, nada.

[Erick Silva]

Então essa credencial é nossa, cara.

[Tato Tarcan]

Se fala em um servidor já dá dor de cabeça, quando se fala em 30 mil, pelo amor de Deus.

[Gabriel Amaro]

E 30 mil servidores físicos, fora os containers e os miniframes.

[Erick Silva]

Então assim: não é arrogância, é fato. São números. A gente tem essa expertise em todas as ferramentas de mercado de observabilidade. A gente tem pessoas no time com certificados em todas as ferramentas. Voltando um pouco para falar do pessoal do Impulso Tech, eu acho que o



importante e fiquem de olho que tá pra vir a segunda fase no ano que vem tá pessoa, é uma puta oportunidade para pular para dentro do Accenture.

[Tato Tarcan]

2023 isso, tá?

[Erick Silva]

Isso, exato. Puta oportunidade para fazer parte de tecnologia, puta oportunidade para poder aprender. A galera aqui entrou, todos já tem um certificado, pelo menos a certificação de entrada. É bem legal.

[Gabriel Amaro]

E até acrescentando, dando um pouco do exemplo da minha carreira, eu entrei na Accenture como senior analista, nem lembro mais: entrei como analista sênior e, em três anos, nesses três anos de projeto já tive três promoções. Funciona muito bem. Impressionante, surreal que essa empresa faz de verdade aí puxando sardinha mesmo.

[Tato Tarcan]

E o Erick está tentando subir mais você e você está evitando que a gente já percebeu. Já ganhamo a fita “Não, gestão de pessoas, não” e ele “gestão de pessoas, sim!”, “Queria ficar atrás da tela”

[Gabriel Amaro]

Eu tô fora. Eu quero mexer na Enterprise, po.

[Erick Silva]

Muito legal isso que você falou, que a Accenture é fantástica. Você pode chegar um nível de diretoria sem precisar ser um gestor de pessoas, que a carreira X que a gente tem lá, de experts. É o que você quer ser. Se você quer ser um gestor de pessoas, vai ter oportunidade para você. Se você quer ser técnico, muito foda, você vai ser um técnico muito foda. E porque não virar um diretor sendo muito foda? E o Gabriel caminha para isso. Ele caminha para isso porque é um cara extremamente fora da curva, três anos de empresa, três promoções e sem ser amigo do chefe.

[Gabriel Amaro]

E sendo chato ainda.

[Professor Maury]

“Sem ser amigo do chefe, eu nem gosto dele”.



[Erick Silva]

É que não tem chefe, né?.

[Gabriel Amaro]

Eu e o Eric a gente tem a dinâmica de que a gente tem ideias diferentes direto, em vários projetos. E a gente fica “não, não é isso” . Ai ele “não, é isso”. E a gente fica assim. Mas dá muito certo.

[Tato Tarcan]

São as diferenças que faz o negócio crescer.

[Gabriel Amaro]

Muito certo, muito certo. Porque a gente tem até a parte do perfil de comunicação. A gente tem normalmente muitas pessoas técnicas com uma proficiência gigantesca no assunto e às vezes líderes que não querem ouvir essa opinião dessas pessoas. Então é importante você dar esse movimento. Eu posso ser um pouco mais chato do que deveria...

[Erick Silva]

Eu tenho essa responsabilidade de dividir com o time. A área não é minha, a área nossa. O projeto não é meu, é nosso. Lá na frente, quando ganhar, todo mundo vai ganhar. Quando tomar uma comida de rabo, todo mundo vai tomar uma comida de rabo junto. Então por que que centralizar? Eu sempre levo alguém para tomar porrada comigo.

[Gabriel Amaro]

E aí até voltando pro pessoal que quer começar agora, que quer entrar: observability seria o melhor caminho para você abranger tudo o que você espera dentro de tecnologia. Porque a gente entra às vezes, falando nos silos tradicionais, gente que entra em banco de dados. Normalmente a galera está na faculdade pra ser desenvolvedor, né? Porque é o que todo mundo busca. Basicamente, quando entra na área... tem a parte de processos, tem a parte de TSM e tudo isso engloba observabilidade. Então quando você for fazer Observability você pode estar num foco igual “deixa eu ver o log da máquina aqui” e depois você descobre que não, cara: tem um universo gigantesco em volta e você consegue aproveitar isso da melhor forma.

[Erick Silva]

Mandou super bem, Gabriel! É isso! Cara, gosta de dados? Vamos de dados. Gosta de olhar segurança? Vamos olhar segurança. Infraestrutura? Vamos olhar infraestrutura. Bastante disciplina dentro da tecnologia.

[Gabriel Amaro]

Eu desenvolvia station em Python, cara, eu odeio desenvolver.





[Tato Tarcan]

No final eu vou fazer uma aplicação para vocês e o Maury que se dane.

**[música instrumental de violão]**

[Letícia Martim]

Você gostou desse podcast? Então compartilhe e ajude a podosfera a crescer. Contribua também enviando sua sugestão de pauta ou comentário em áudio para o nosso WhatsApp (11) 98765-6950. E não se esqueça de dizer o seu nome e de onde está falando. Seu feedback poderá aparecer no nosso programa de sábado, o Serviço de Atendimento à Cavalaria. Esse episódio foi realizado graças ao apoio de outros ouvintes como você. Para saber como apoiar nosso trabalho também acesse: [www.redegeek.com.br/apoio](http://www.redegeek.com.br/apoio). A direção é da Laura Canteras. A apresentação do Tato Tarcan e do Professor Maury. A produção é da Laura Canteiras e da Letícia Martins. A pauta e a pesquisa são da Lilian Martins e do Fernando Baroni. O texto original é da Lilian Martins. A direção de atores e da Tarsila Amorim com a minha voz, Letícia Martim. A arte é do Didi Tarbeli. E a edição divina de São Eduardo. Conheça todos os nossos podcasts procurando Rede Geek em seu agregador favorito ou em [www.redegeek.com.br](http://www.redegeek.com.br).

Copyright © 2023 Accenture Todos os direitos reservados.

Accenture e seu logo são marcas registradas da Accenture.