



Softskills que um devops precisa ter mas ninguém te conta

Soft Skills e Resiliência para uma Carreira DevOps de Elite

Sobre Mim



Onde Trabalho

Atualmente, sou **SRE** no **Itaú**, meu foco é em observabilidade dos canais digitais PF.



O Que Estudo

Sou quase **Engenheira de Produção**, estudo no **Inatel**. Formação em **Business English** e **Project Management** pela **Universidade de OHIO**.



Experiência

Com mais de **8 anos na área de tecnologia**, acumulei expertise em desenvolvimento, automação e otimização de processos, gestão de projetos, observabilidade, plataforma.



Hobbys

Fora do trabalho, gosto de viajar, ver séries repetidas e me planejar para **empreender**.



A digital clock display showing the time 3:00 AM in white LED-style digits on a dark background. The clock is part of a larger graphic that includes a stylized plant illustration on the right.

3:00 AM

O incidente não
começou agora.

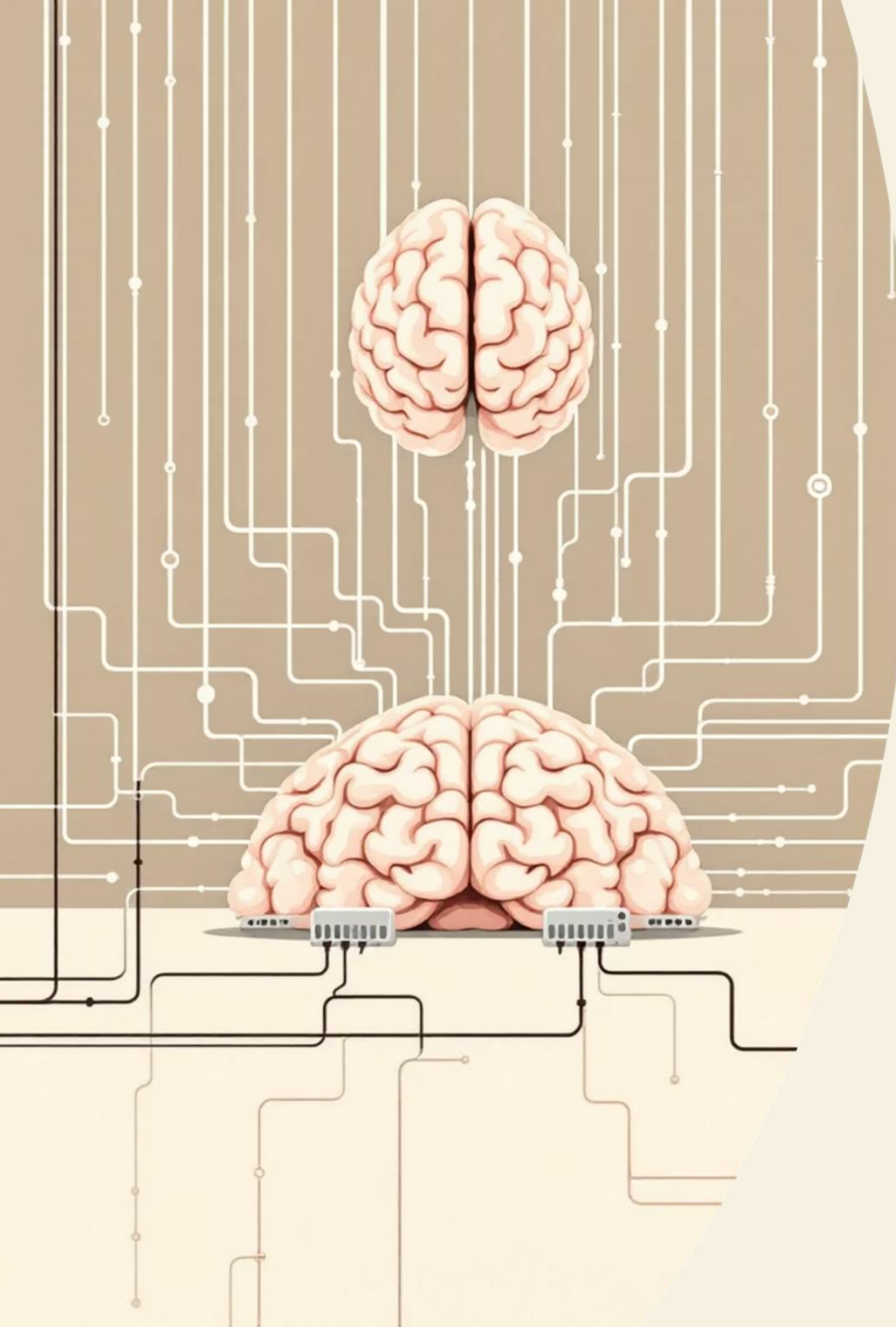
O Incidente Real

Três da manhã. O PagerDuty grita. O serviço principal está fora do ar. Quinze pessoas na call de incidente. Dev culpa infra. Infra culpa o deploy. Produto só quer saber "quando volta?".

A causa técnica? Uma linha de configuração errada. Fix de 15 minutos.

O incidente durou 3 horas. Por quê? O caos da comunicação. O incidente humano já estava acontecendo há semanas.





3 Habilidades que não estão no seu git log



Empatia como
Ferramenta de Debug
Entender o sistema em que a
outra pessoa opera



Negociação como
Ferramenta de Deploy
Influenciar sem autoridade
formal



Resiliência como nosso Principal
~~SEA~~ priorizar o componente mais crítico: você

Skill #1: Empatia como Ferramenta de

Debug

Empatia não é sentir pena. É **entender o sistema** em que a outra pessoa opera: as pressões, as ferramentas, as métricas dela.

Quando um time burla o pipeline de CI/CD, a reação padrão é culpar. **A reação empática é perguntar: "Por que eles estão fazendo isso?"**





Dois Caminhos

Consequentes

1

 Caminho da
Culpa
BLAME → FRUSTRAÇÃO → WORKAROUND
Mandar link da documentação no Slack

2

 Caminho da
Empatia
ASK → ENTENDA O FLUXO → RESOLVA O GARGALO REAL
Call de 15 minutos: "Me mostra sua tela, quero entender seu dia a dia"

Antes de otimizar um pipeline, otimize o entendimento entre os times.

Skill #2: Negociação como Ferramenta de

A maioria de nós em DevOps ou SRE **não tem autoridade formal** sobre os times de produto. Não podemos obrigar ninguém a resolver débito técnico.

Deploy

Nossa ferramenta é a **influência**.



A Regra de Ouro da

Influência
Para fazer a sua língua e comece a falar a língua deles: **a língua do negócio.**





Traduzindo Risco Técnico para Impacto no Negócio

✗ Errado

"Precisamos priorizar o ticket X para reduzir nosso MTTR e melhorar o Error Budget do Q4."

Fala sobre nossas métricas

✓ Certo

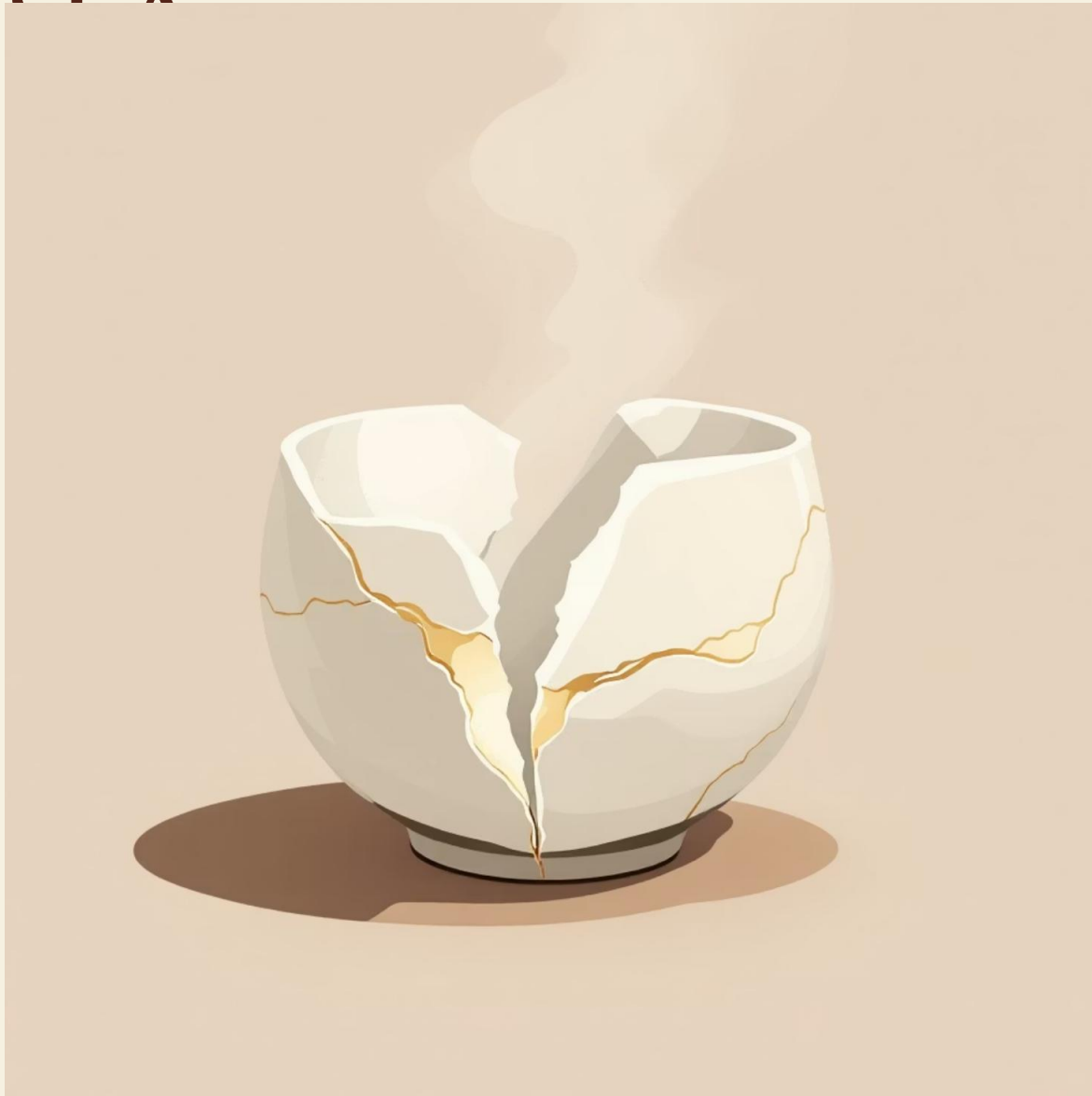
"Se não resolvermos essa instabilidade no login agora, corremos o risco de perder 10% dos novos usuários no lançamento da campanha de Black Friday. Isso representa uma perda de receita estimada em **200 mil reais**."

Fala sobre receita e cliente

Você deixa de ser um centro de custo e vira um parceiro estratégico.

Skill #3: Resiliência como nosso Principal

CL A



Nos preocupamos tanto com a resiliência dos sistemas: auto-scaling, multi-AZ, circuit breakers.

Mas e a resiliência do componente mais crítico de todos: nós, as pessoas?

É aqui que precisamos falar de **Inteligência Emocional**.

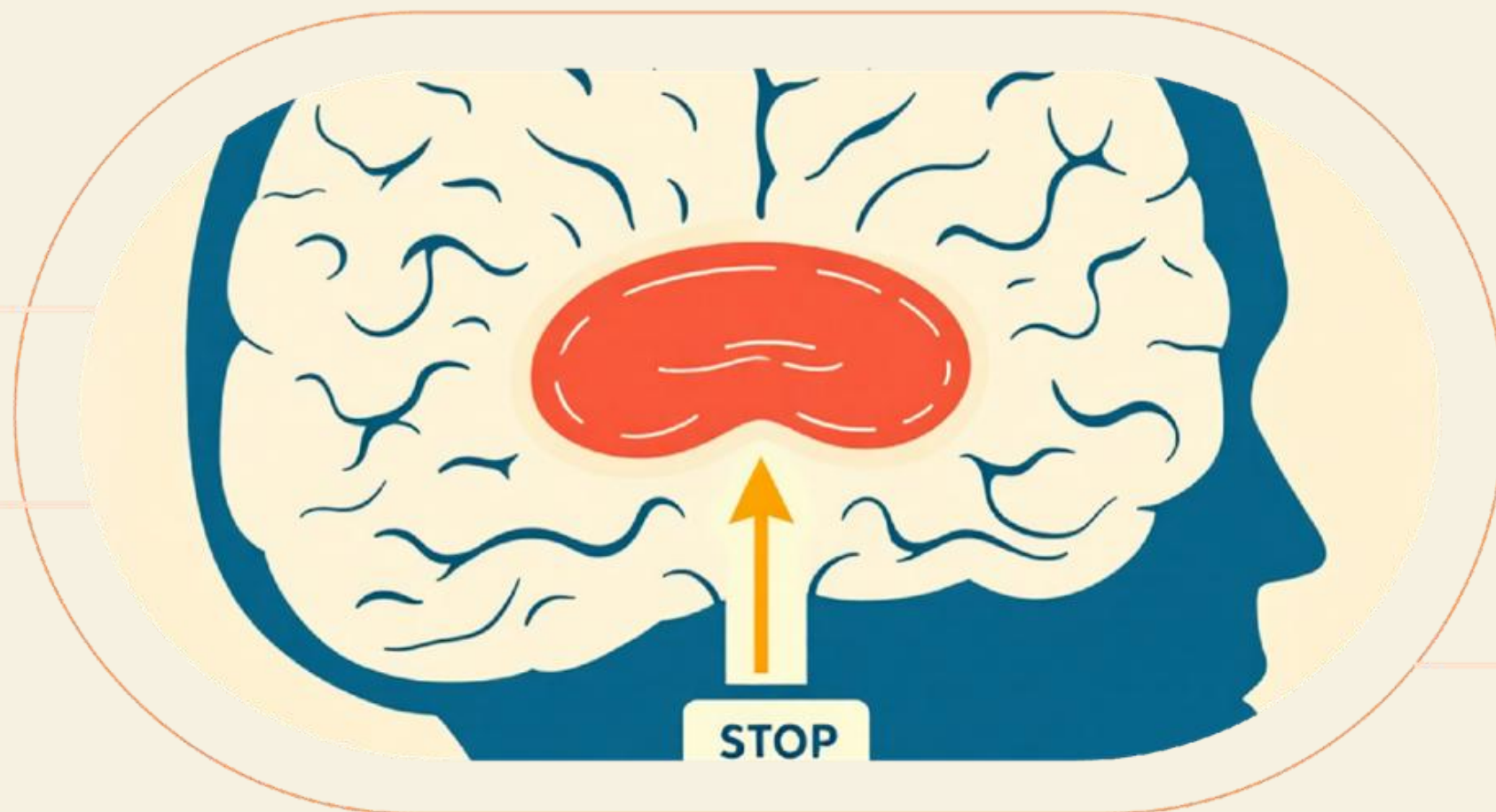
O Sequestro da Amígdala

Amígdala

Centro primitivo de alerta e emoção

Sinal de STOP

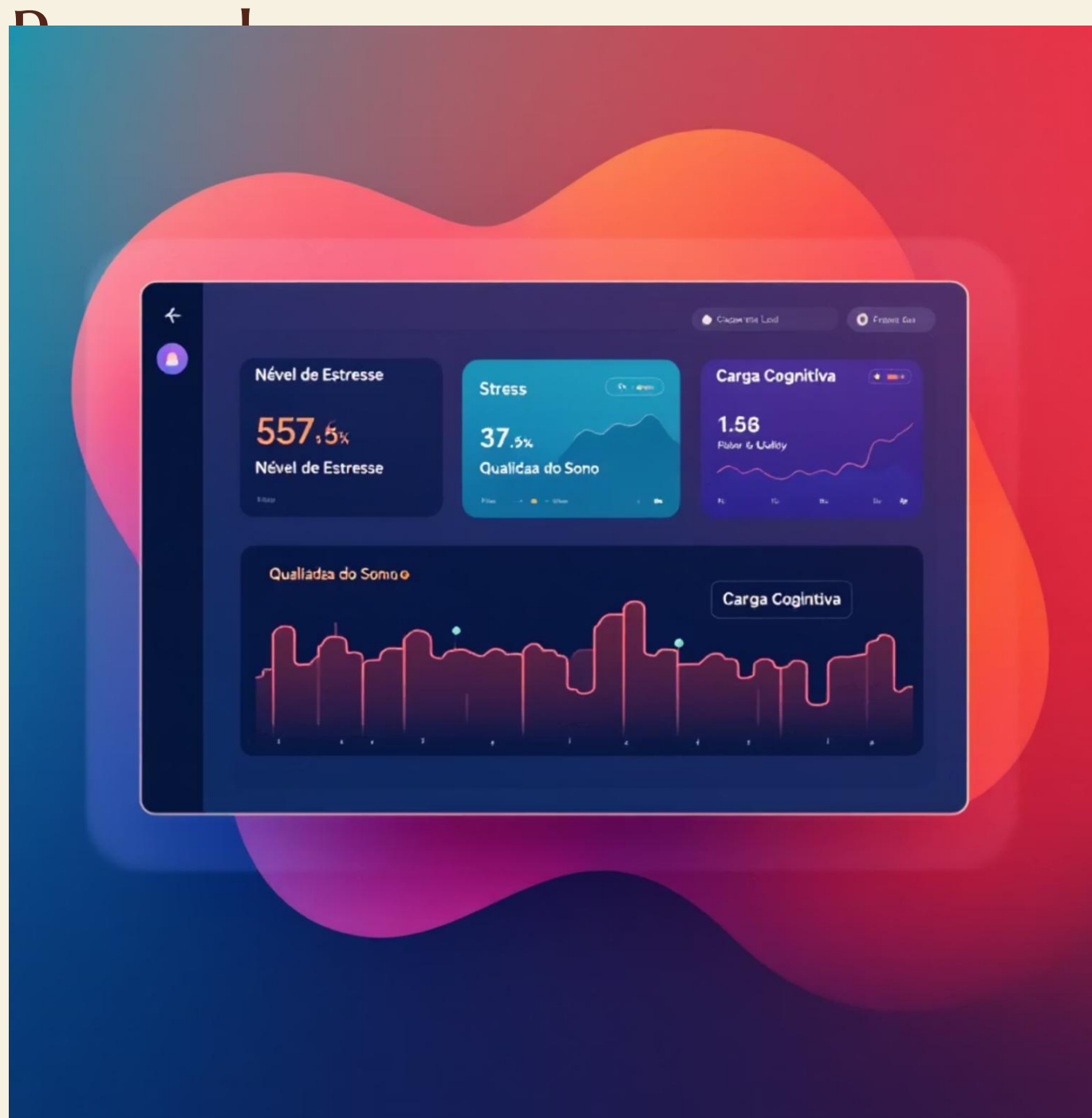
Fluxo de alarme que bloqueia o raciocínio



Córtex Pré-frontal

Centro racional de tomada de decisão

Terapia como sua ferramenta de Observability



Assim como monitoramos nossos sistemas com dashboards e alertas, precisamos monitorar nosso próprio "sistema operacional".

A terapia é o seu **Grafana pessoal**. Ajuda a identificar padrões, entender gatilhos e otimizar seu desempenho emocional e cognitivo.

É uma prática de debug e otimização para o componente mais complexo que você gerencia: você mesmo.

A Resiliência como Pilar

Central

Nossa resiliência pessoal é o alicerce sobre o qual construímos a capacidade de navegar pelos desafios do ambiente DevOps. Um ciclo contínuo de aprimoramento que integra inteligência emocional e habilidades interpessoais.

Empatia

Compreender a perspectiva dos outros para desvendar as verdadeiras causas.



Negociação

Influenciar e alinhar interesses, transformando riscos técnicos em valor de negócio.



Postmortem

Extrair lições aprendidas de cada incidente, fortalecendo a si e ao sistema.



Liderança em Crises

Manter a calma e guiar o time sob pressão, comunicando com clareza e confiança.



Sua Missão para a Próxima

Para consolidar o que discutimos, aqui estão três ações concretas para você implementar no seu dia a dia.



Pratique a Empatia

Chame alguém de outro time para um café e pergunte: **"Qual a parte mais frustrante do seu dia que cruza com o meu trabalho?"**. E só ouça, sem julgamentos.



Pratique a

Negociação Na próxima vez que for defender uma ideia técnica, comece explicando o **impacto para o cliente ou para a receita**, antes de mergulhar nos detalhes técnicos.



Pratique a Resiliência

Monitore seu próprio estado. Quando se sentir sobrecarregado, nomeie o sentimento ("Estou me sentindo frustrado"). Dê uma pausa. E **normalize essa conversa** com seus colegas.

A resiliência dos nossos sistemas
é um reflexo direto da
resiliência das pessoas que os
operam.

Perguntas?

Obrigada pela sua atenção!

Ana Luiza Primo

@thanluize

[linkedin.com/in/analuzaprimo/](https://www.linkedin.com/in/analuzaprimo/)



LinkedIn



Treinamento de Design Thinking para Projetos Tecnicos

