



Making People Awesome @ bank

por Alexandre Freire Kawakami
Diretor de Engenharia - Nubank

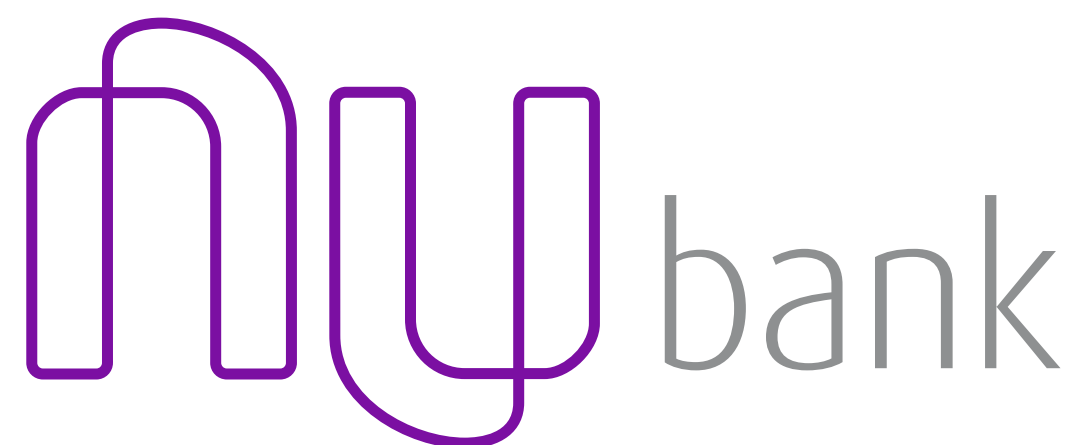
alexandre.freire@nubank.com.br

[@freire_da_silva](#)

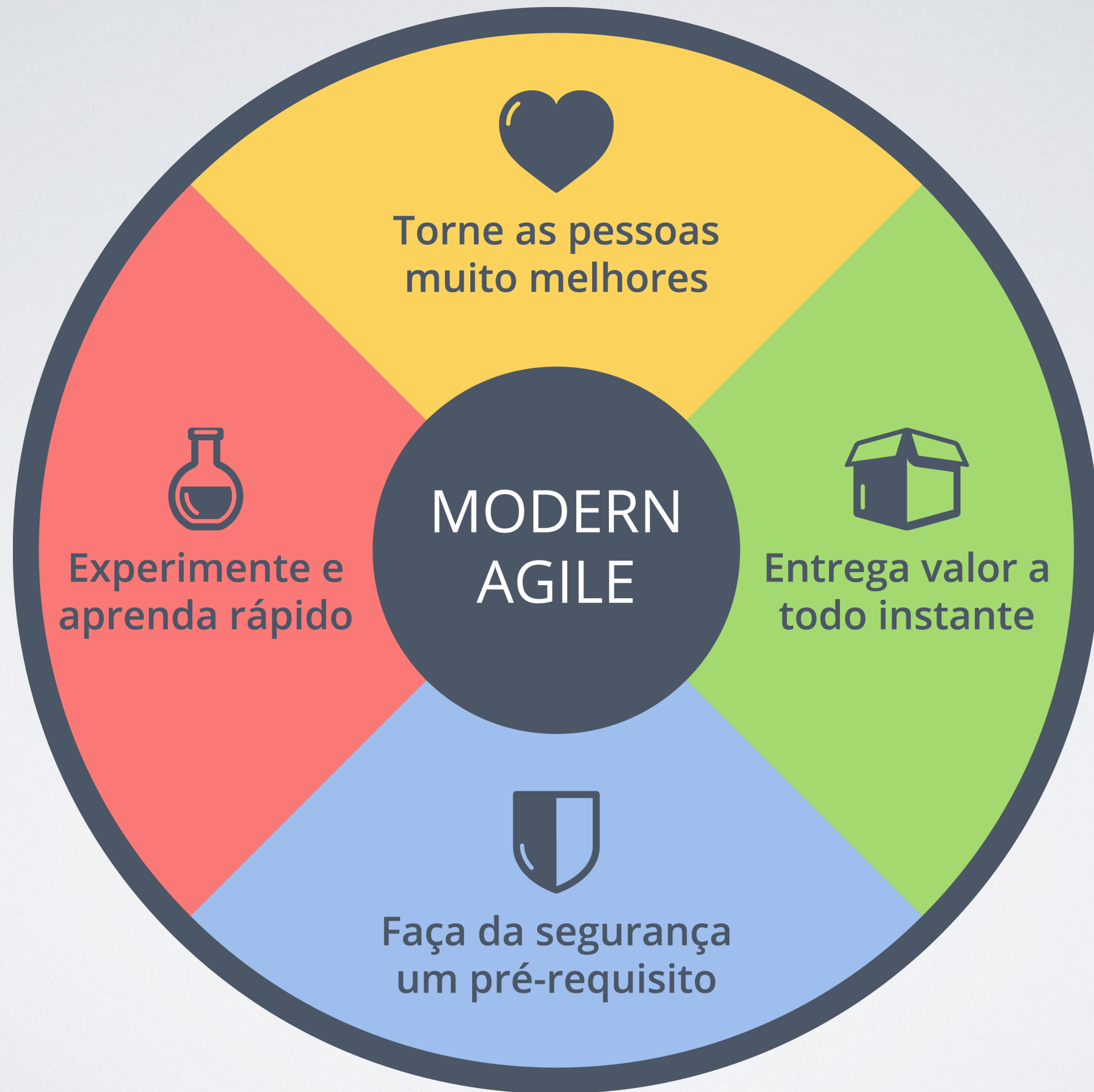
© 2019

parte do conteúdo compartilhado com permissão © Joshua Kerievsky e Industrial Logic

alex@nu.bank
@freire_da_silva

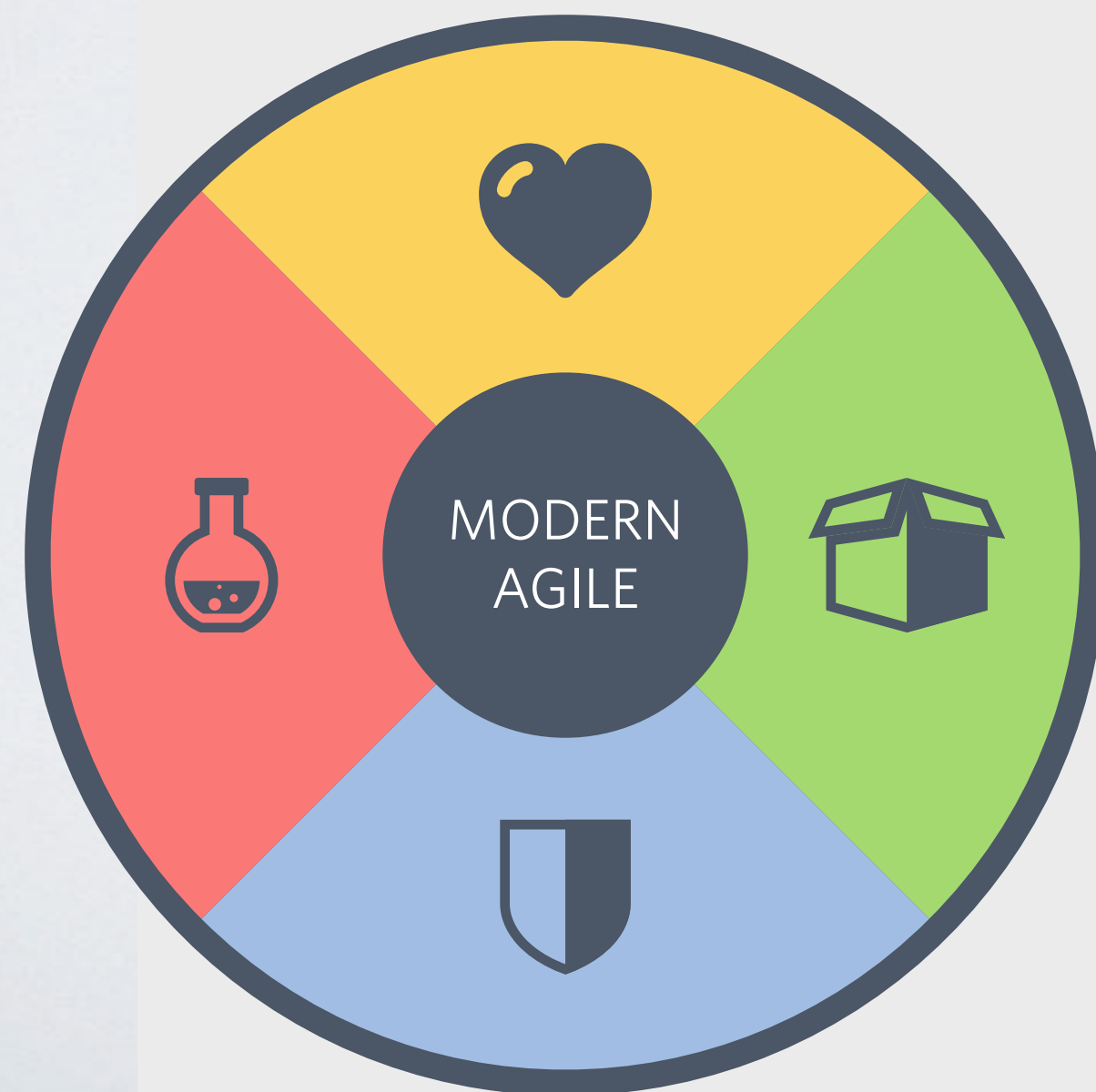


- Diretor de Engenharia @Nubank
- Na onda Ágil desde 2001, 7 anos trabalhando @IndustrialLogic na Califórnia
- Mestrado: “Reflexões sobre o Ensino de Metodologias Ágeis na Academia, Indústria e Governo”
- Décadas de experiência e sucessos com empresas renomadas pelo mundo!!
- Gosto de surfar e construir casas



Manifesto for Agile Software Development

We are uncovering better ways of developing software by doing it and helping others do it.



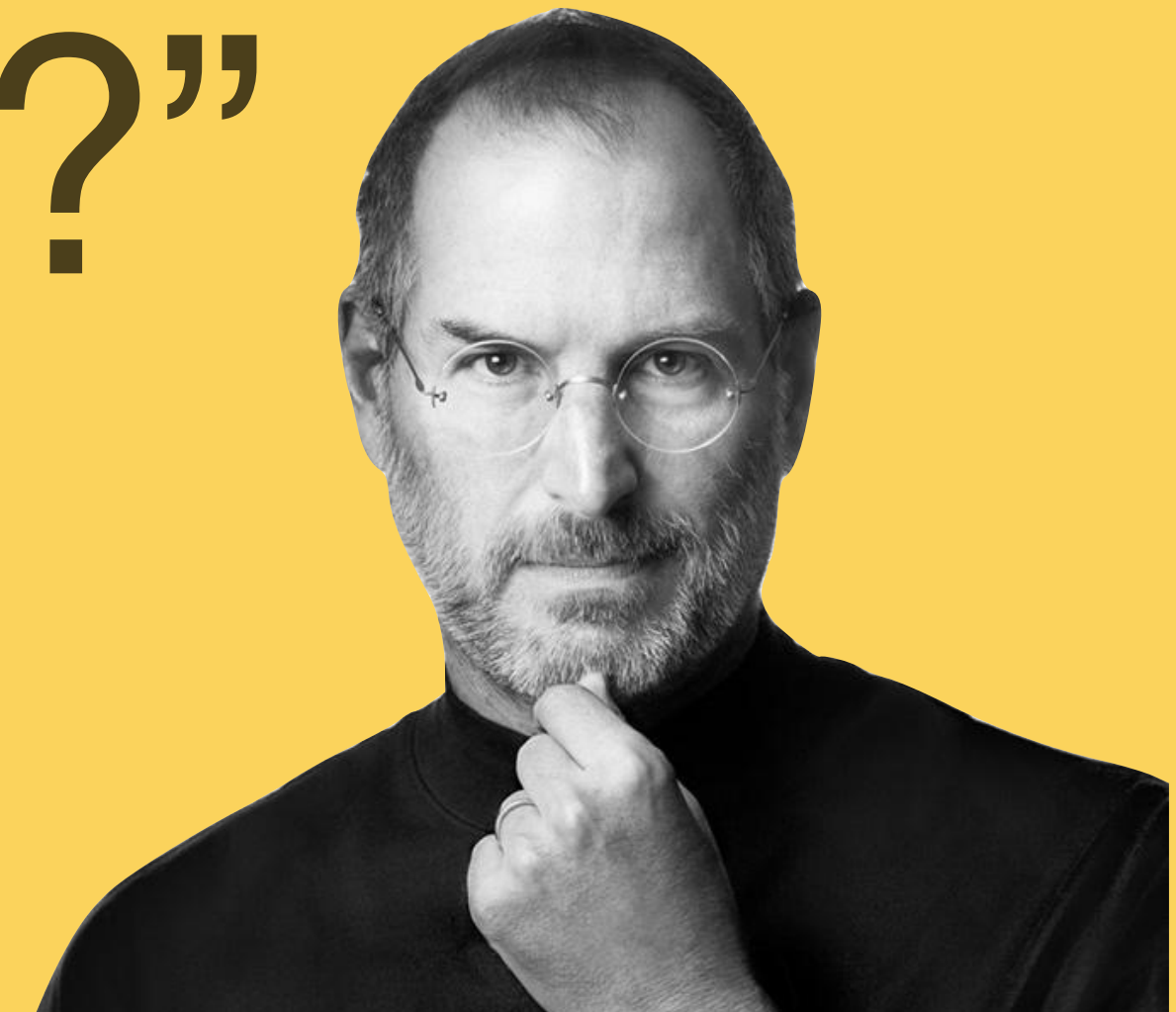
Continuamos descobrindo
melhores maneiras de
alcançar **resultados**
incríveis.



**Make People
Awesome**

“What **incredible**
benefits can we give
to the customer?
Where can we take
the customer?”

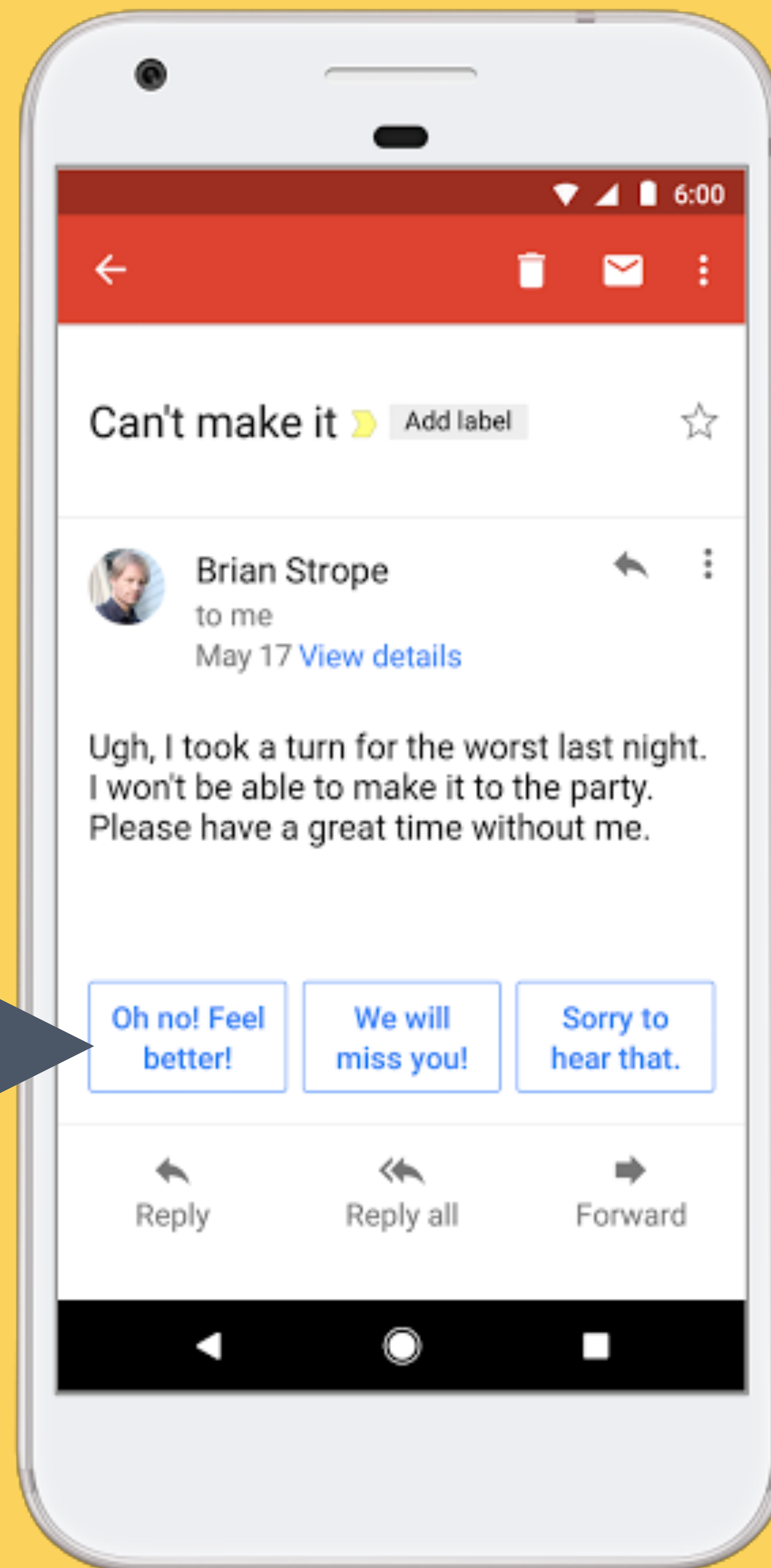
Steve Jobs



Smart Reply



no Gmail



Feature
+ usada
no

ny bank ?



Como medir Awesome?



permitted usufruir das maravilhas do cartão de crédito.

@osinhorini

Dia do cliente deveria se chamar dia do @nubankbrasil porque eles entendem muito o significado dessa palavra.



Caroline entrou em um relacionamento sério com Nubank. já apresentei vcs pra minha mãe

@LuhFrizone



O cartão da @nubankbrasil é meu melhor amigo



O @nubankbrasil foi a melhor coisa que já aconteceu nesse país

@gatodepobre



Namore alguém complete, que te dê aten namore o @n Roxinho mais Brasil

@ainotweets



Aquele atendimento rapidão e delicia que só o nubankbrasil tem. #teamroxinho

@douglas290313



Vc volta a acreditar que as coisas vão melhorar quando seu @nubankbrasil chega!!! #feliz #nubank #felizNU

@Dessamp



Como não morrer de amores? Vocês são os melhores. #AmoSerNu

@isabelafunger



@nubankbrasil é o melhor de todos!! Amo!!!

@ribeirojacque



oi @nubankbrasil só

@ibreatheculture



Aaahhhhhhhh vcs mudaram minha vida, seus lindoss <3 Meu 2017 não teria sido sem o roxinho

@alekzandrova



AMO uma das melhores coisas que eu fiz na vida foi esse cartão

@lisfontela

Vocês são maravilhosos! Já comprei e já recebi no aplicativo os detalhes da compra tô apaixonada pelo meu roxinhoooo

"O Nubank é impossível!"

@mateheos



Eu te amo, @nubankbrasil

@stephany_castro



Amo tanto o @nubankbrasil q nem sei como expressar tanto amor!

@Mendesrg



Melhor cartão que já tive atendimento deles nota 1000

@WeissKlin



Nu Pisa Demais!!! Melhor banco, melhor cartão

@haineafraid



EU Tô NO CHÃO QUE O @nubankbrasil MANDOU MEU CARTÃO LITERALMENTE DE SEXTA PRA SEGUNDA

@Eullerps



O atendimento do @nubankbrasil chega a ser absurdo de bom. E boas empresas merecem ser elogiadas nesse Twitter

@filnaomais



O @nubankbrasil podia comprar todas as empresas de serviço do Brasil. Eles tom o melhor atendimento!!

@ana_isaaH



Quem dera se todas as empresas fossem iguais ao @nubankbrasil <3

@gaffo2008



Liberdade é ser lugar do mundo Futuro é roxo.



People Quem?

Usuários

Avaliador

Comprador

Colegas

Gerentes

Executivos

...

Make?



Make People
Awesome



**BE
AWESOME
NOW!!!**



**Make Safety
a Prerequisite**



Início » Negócios » NuConta, do Nubank, está fora do ar

NuConta, do Nubank, está fora do ar

Usuários não conseguem transferir dinheiro da NuConta para outros bancos na tarde desta sexta-feira (20)

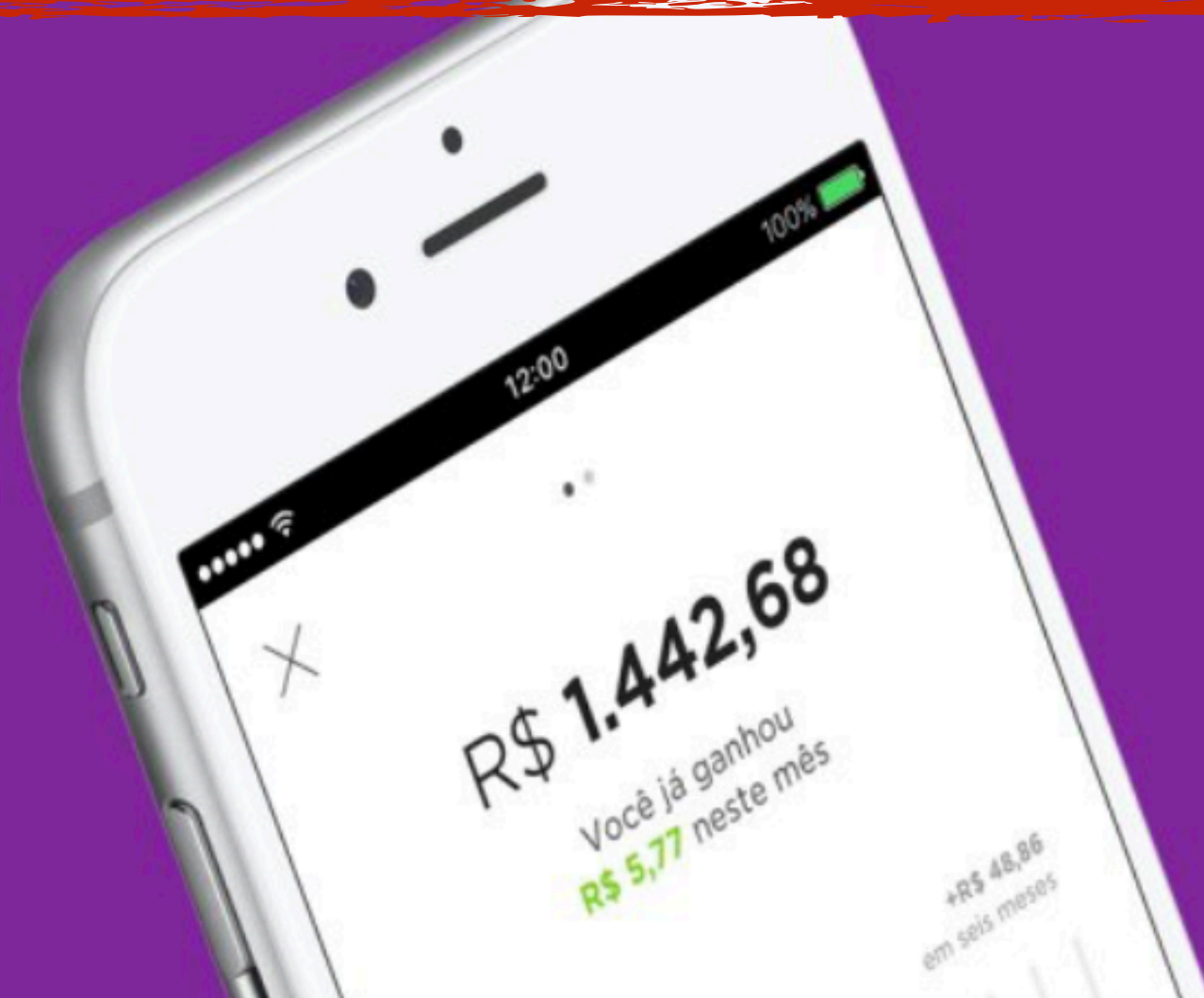


Por Paulo Higa
27 semanas atrás

NEWS

DEU #CRASH

Não conseguiu transferir dinheiro ou pagar boletos na sua NuConta? Não é só com você: a **conta digital** do Nubank passa por uma instabilidade generalizada na tarde desta sexta-feira (20).

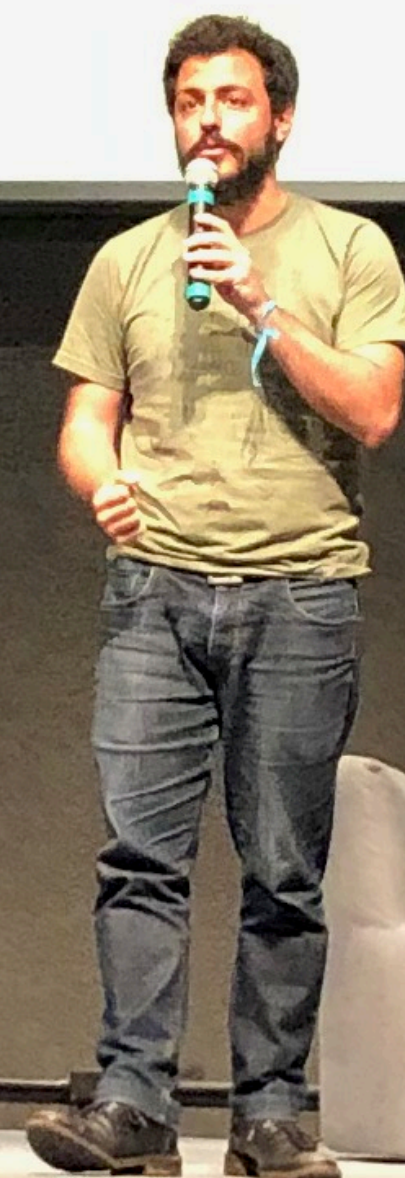


TB Responde @freire_da_silva

FASCINATING FAILURES



MEGADEMO



#no blaming, lying, cheating,
stealing, manipulating,
bullying, hating, sabotaging,
covering your a*s,
coasting, fire fighting,
bike shedding, mixed
messages, brilliant jerks,
heroes, or, politicagem!

@freire_da_silva

Retrospective

Keep doing

Improvements

Exploratory testing

Frequent checking

Code coverage in Finance module

Switch Pairs when Pair program.

The basics of a team?



**a small number of people
with complementary skills**

@freire_da_silva

A group of seven diverse people, including men and women of various ethnicities, are standing in a hallway. In the background, a large world map is mounted on the wall, decorated with numerous yellow pushpins. The group is dressed in casual, contemporary clothing. The overall atmosphere is professional yet relaxed.

Whole Teams no Nubank

Over 1000 people forming one of the highest performing and most diverse teams in Brazil.

Collective Code Ownership



Kete Martins Rufino 5:45 PM

Podem dar uma olhada nesse   ? (edited)



Karen Zamlutti

<Q> <https://github.com/nubank/gocd-config-dsl/pull/460>

Posted in #squad-eng-prod | Sep 13th



How awesome is that?



#squad-acquisition-...

☆ | 👤 60 | 🗨️ 8 | <https://github.com>

Yesterday



github APP 3:10 PM

[nubank/customers] Pull request closed: #968 [chore] Remove call-async to produce messages by fabioamate

[nubank/notification] Pull request submitted by barbaraschneider

#2021 New Email to remind people to complete the funnel after system crash



Barbara Schneider 3:16 PM

Hey! Pessoal, criei o PR para um email relativo ao bug no funnel que o @vini está vendo. Quando puderem, dêem um review pra mim? Obrigada !

<https://github.com/nubank/notification/pull/2021>

OK 1 🥰 1



Vinicius Pirani ✓ 3:17 PM

👉 pode deixar que vou pegar seu email e anunciar criando, ok?

+ Message #squad-acq... @ 😊

🔍 Search

< **Workspace Directory**



Barbara Schneider ↗

Message

Call



Display name

Ba

Timezone

1:59 AM local time

Email

Squad/Tribe

Acquisition

Chapter

Brand Manager

Tech Lead

Beatriz Carretero



**a small number of people
with complementary skills**



and a shared objective

Chartering

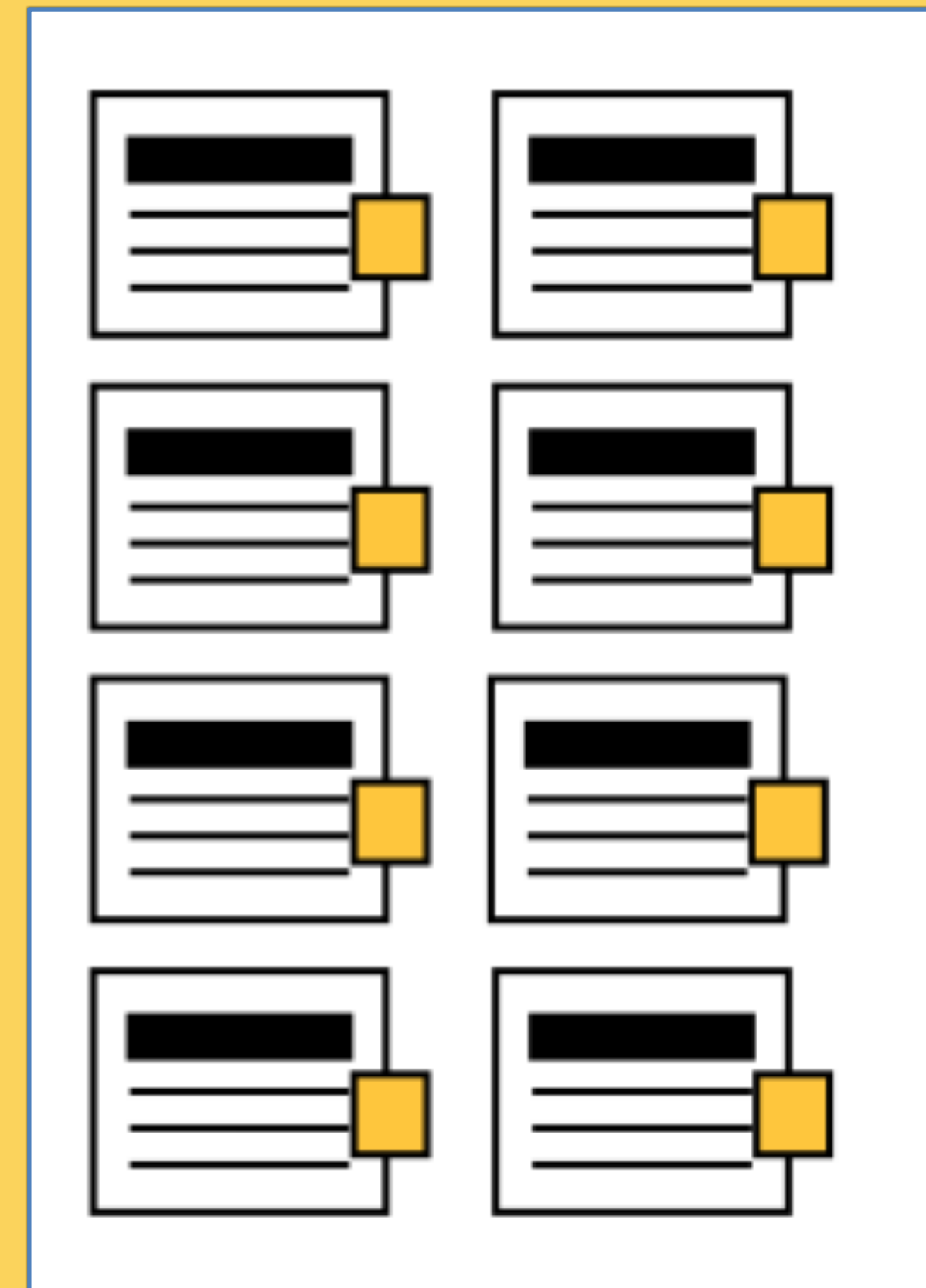
- Vision
- Mission
- Objectives
- Agreements
- Community
- Resources
- etc.

Story Mapping & Release Planning

Informs



Fulfills



👁️👁️ “Inventem um trem
mais veloz.”



— Chefe do sistema
ferroviário japonês, 1955

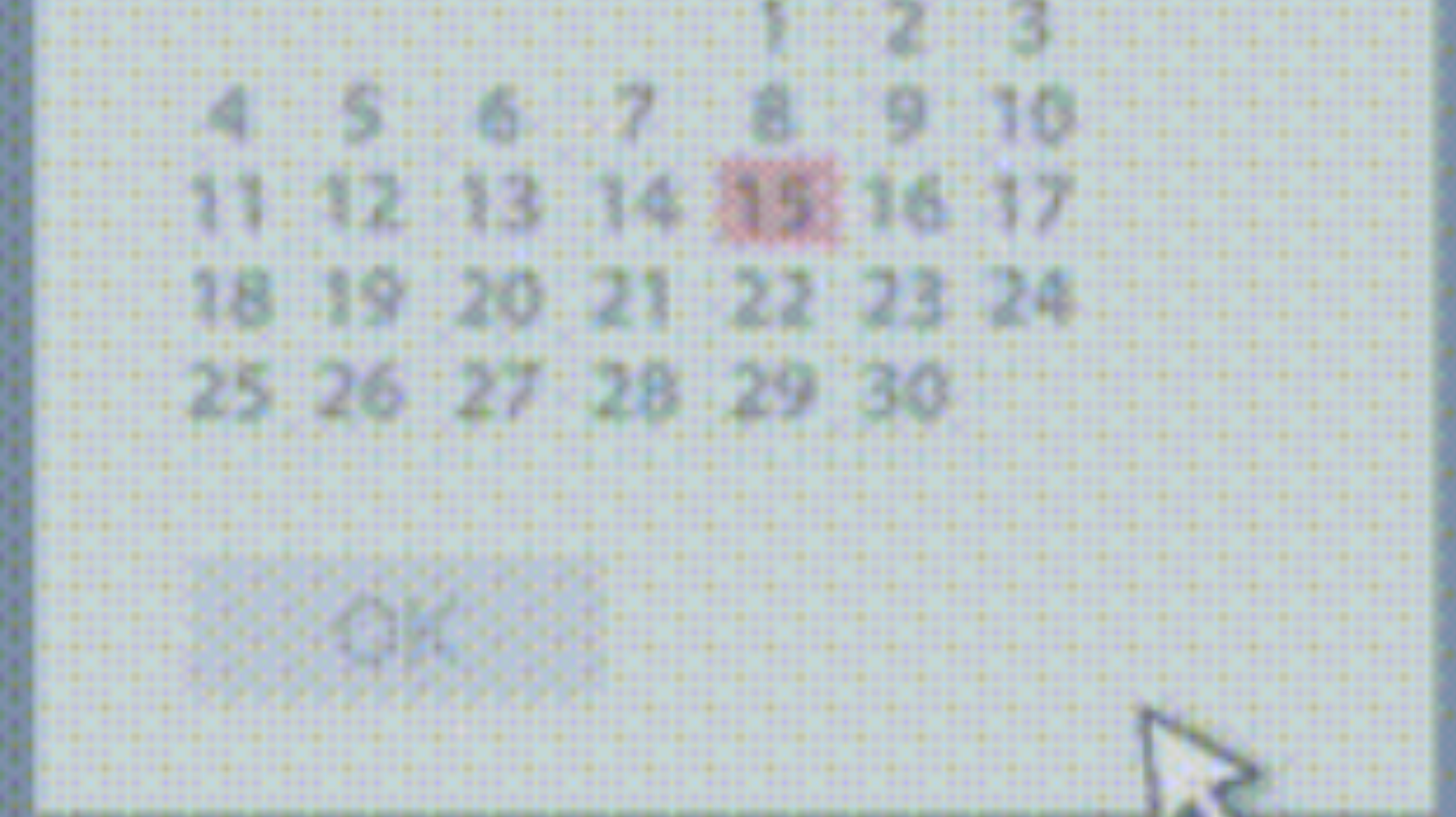


1964: Shinkansen

Wow!!

Jack
Welch

#NoDeadlines ?

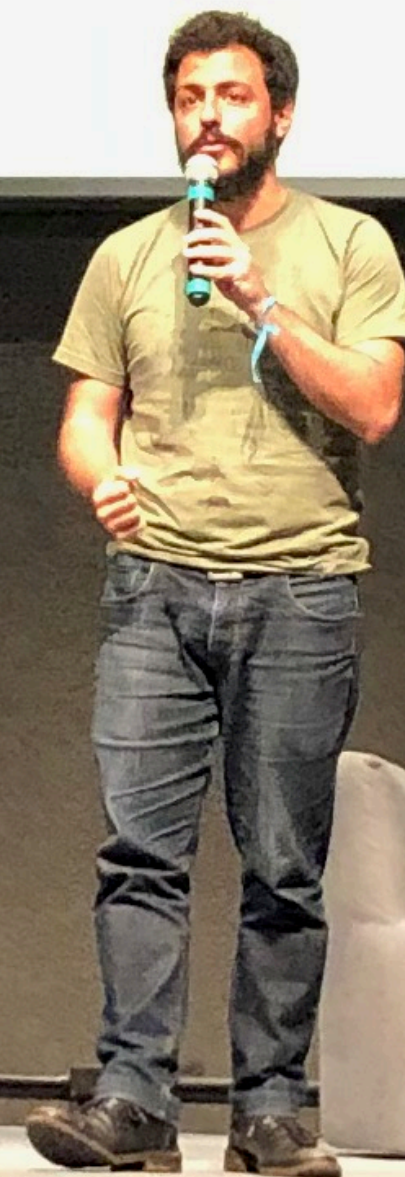


Deadline

CELEBRATE



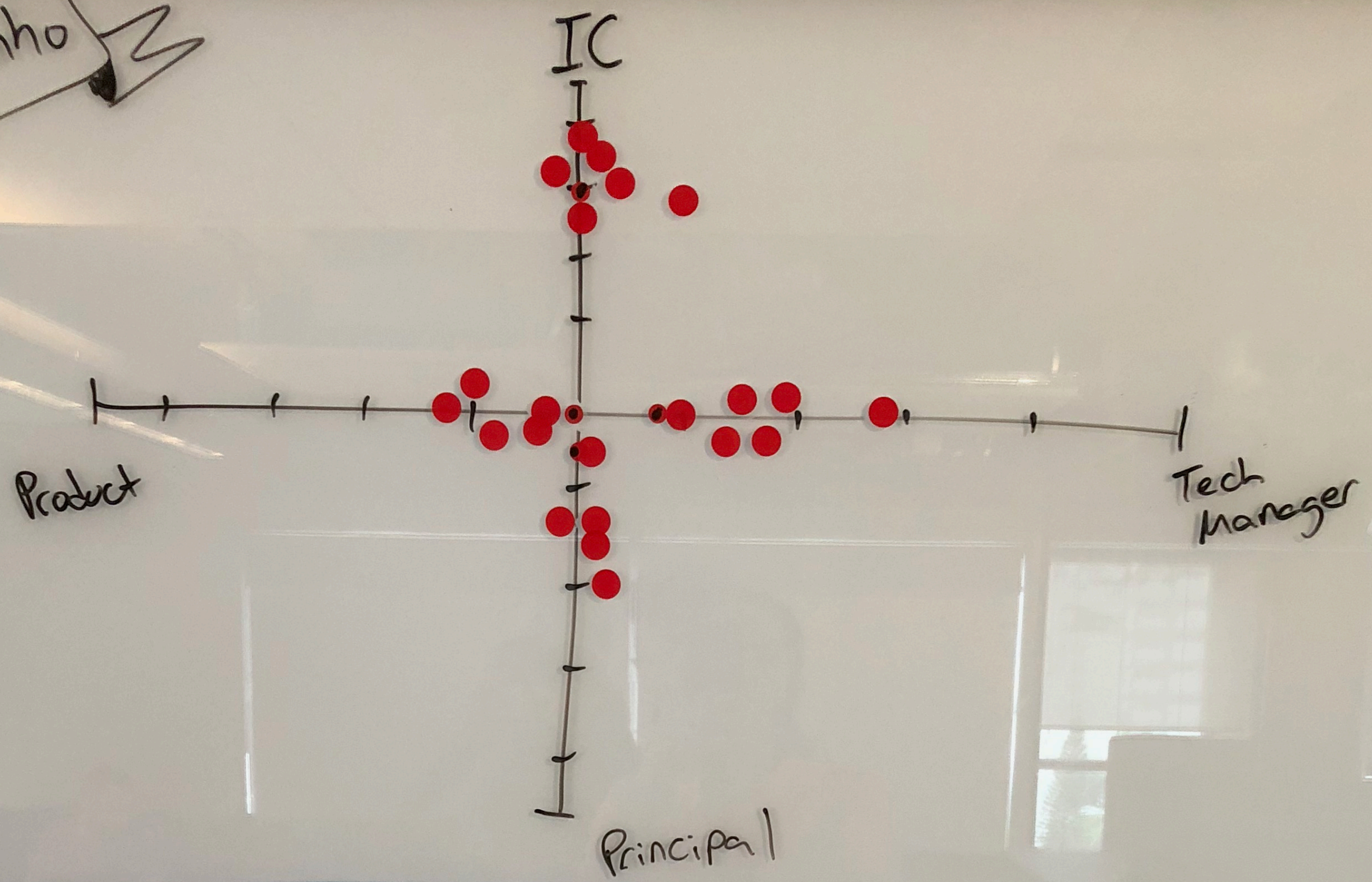
MEGADEMO



PRAISE



arotinho



Celebrate

- Proteger o time
- Aberto a experimentar
- Suave e direto p/ resolver problemas
- Alta de produtividade em reuniões que resolve problemas / RN
- Existe sempre por ser um humano fácil de lidar nessa "atmosfera" onde todos são "colaboradores"
- CLAREZA AO EXPLICAR E REQUERER DECISões, METAS QUE DESAFIANDO
- CAPACIDADE DE AGIR EM CASOS DE PREOCUPAÇÃO TRABALHADA, NÃO DEIXAR PASSAR
- AGRADECER LEGAL, ELE TEM MUITO A CONTRIBUIÇÃO DO SEU TIME, MUITO CRIATIVIDADE E TEM APRESENTADO MUITAS IDEIAS PARA MELHORAR O TIME

STOP → START

- Learn to stay healthy for clarity
- I only find out during "tudo de mais" but frustration and that I've not been effective at staying calm at meetings
- Me sentir apoiado em compartilhar uma ferramenta
- More work, questions, etc. to be asked, but I've not been asking for help consistently
- Feedback from previous forums
- Don't be afraid to ask for help
- As vezes o trabalho é muito pesado e a gente precisa de ajuda
- Então é importante? A partir disso, tudo o que for o trabalho ou o espírito
- Então, vamos trabalhar com o espírito de equipe, vamos trabalhar com o espírito de equipe
- Quando o trabalho é muito pesado, a gente precisa de ajuda
- Então, vamos trabalhar com o espírito de equipe, vamos trabalhar com o espírito de equipe
- Quando o trabalho é muito pesado, a gente precisa de ajuda
- Então, vamos trabalhar com o espírito de equipe, vamos trabalhar com o espírito de equipe

CRITICISM & GROWTH





LEARN



ENGINEER

ENGINEER

SUPPORT

SUPPORT

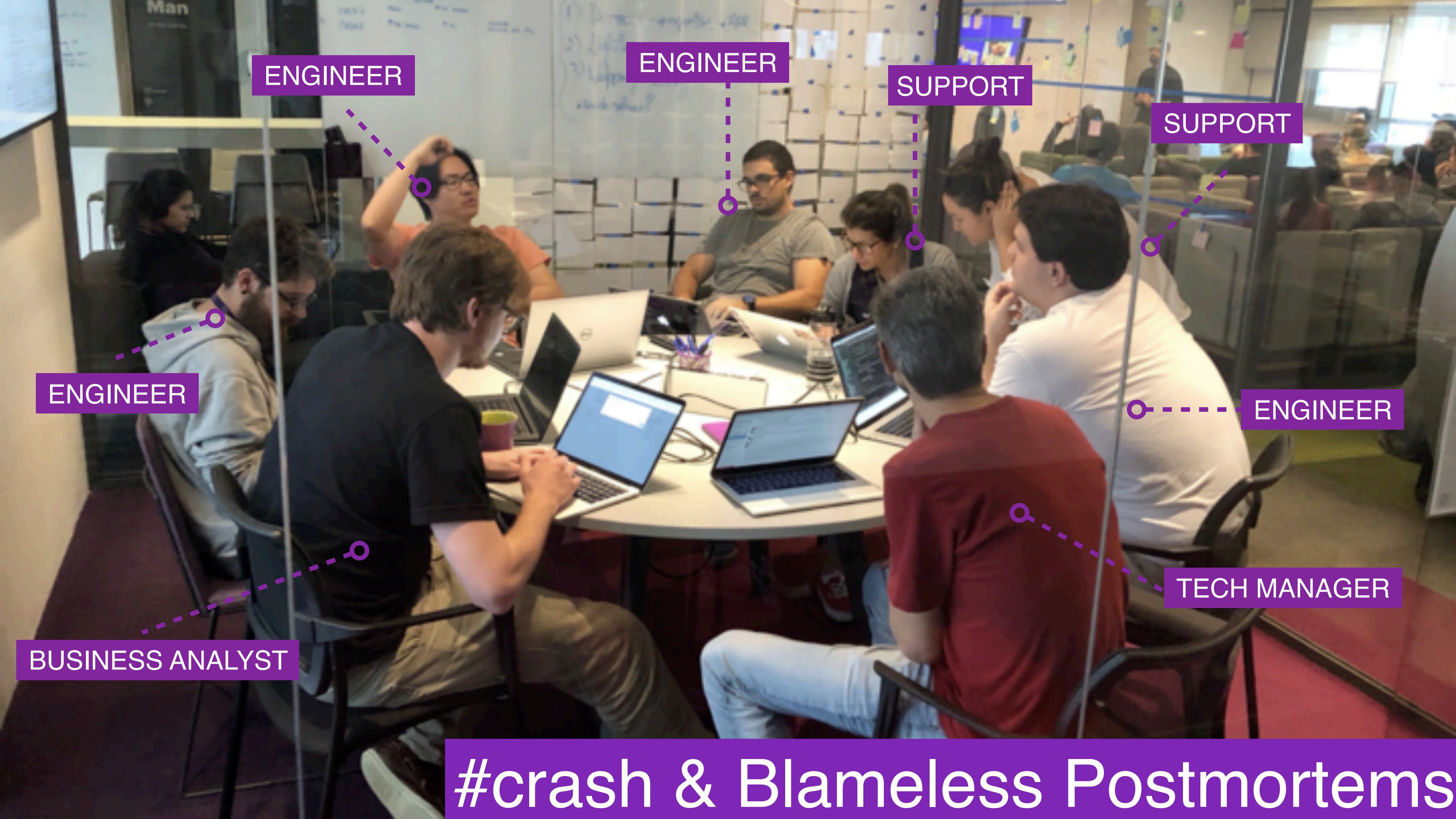
ENGINEER

ENGINEER

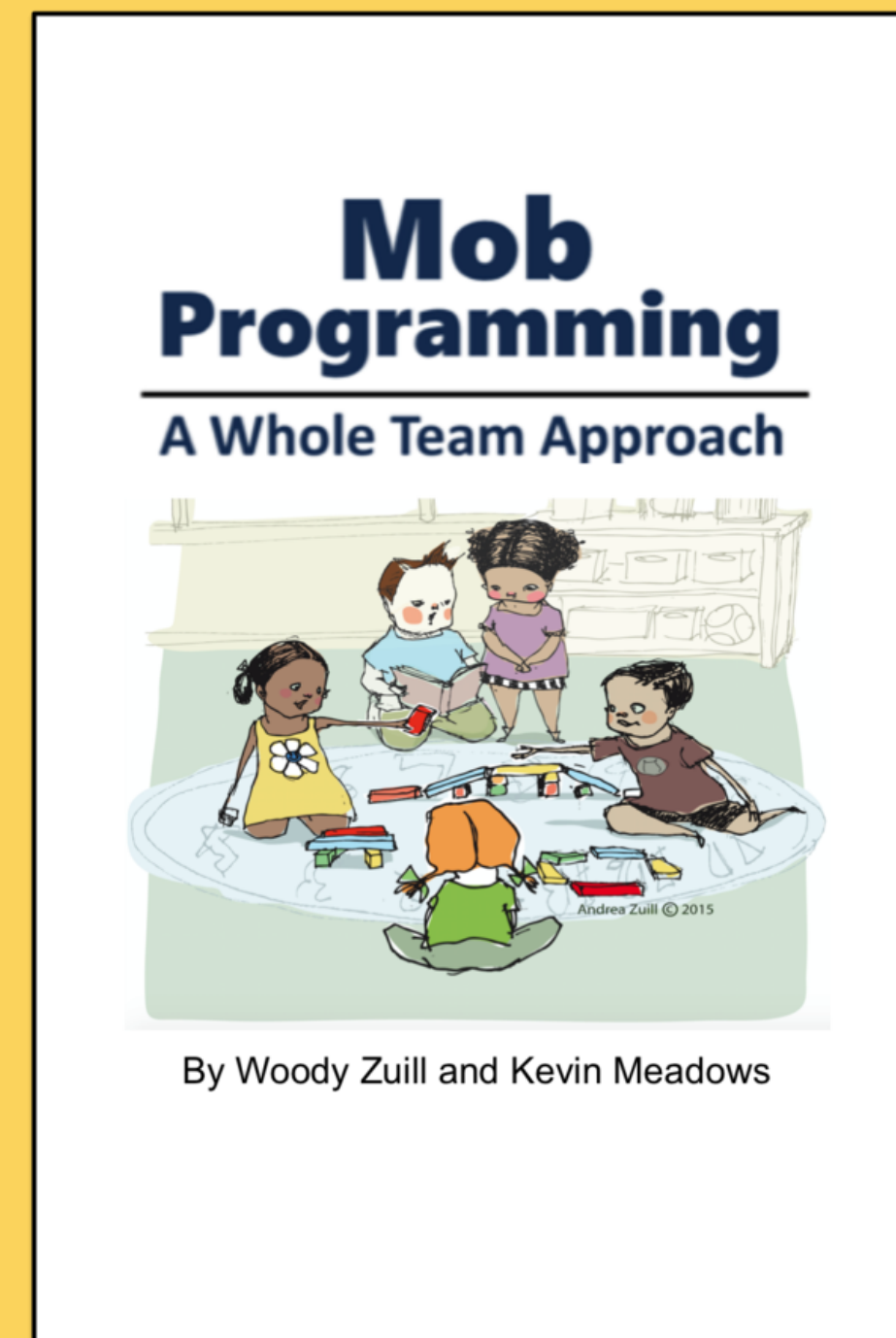
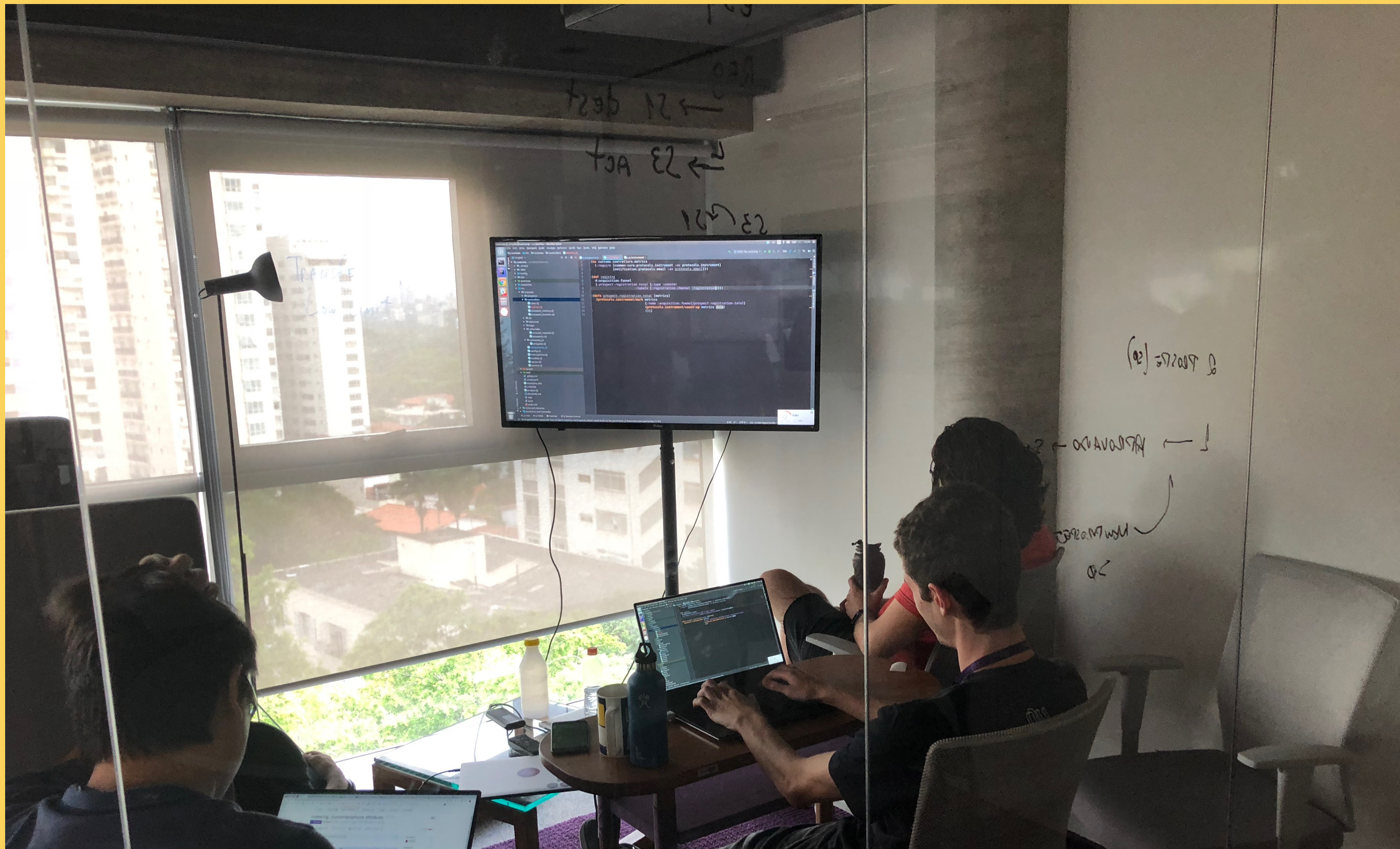
BUSINESS ANALYST

TECH MANAGER

#crash & Blameless Postmortems



Mob Programming



On-boarding:
A gente gosta de
shipá



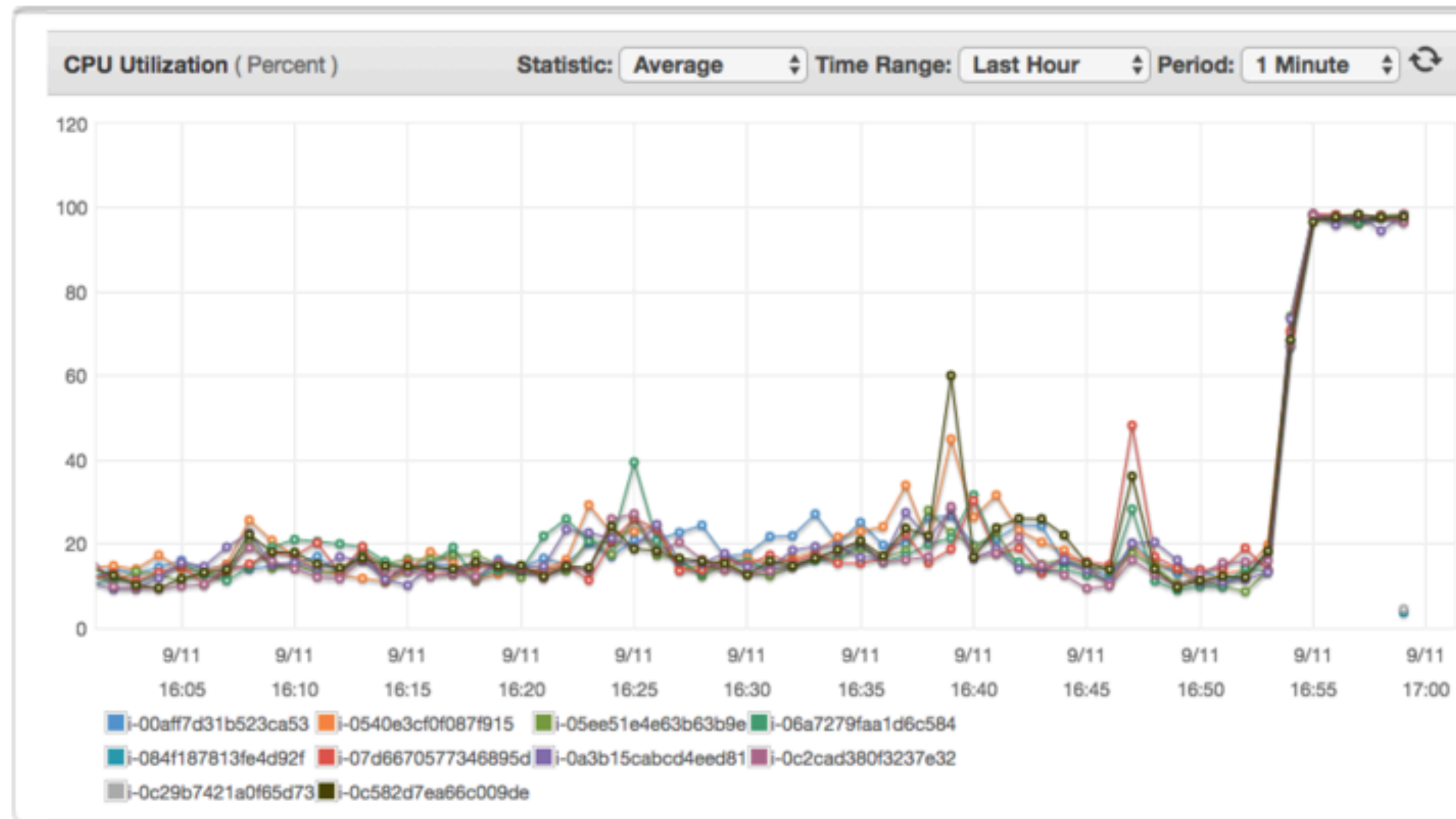
Qualitividade ❤️



Rodrigo Taboada 7:01 PM

Kudos for Customers recovering from this by itself 🎉

Screen Shot 2018-09-11 at 14.01.19.png ▼



ny

Obrigado!



Alexandre Freire



@freire_da_silva

