

Gestão de defeitos

Índice

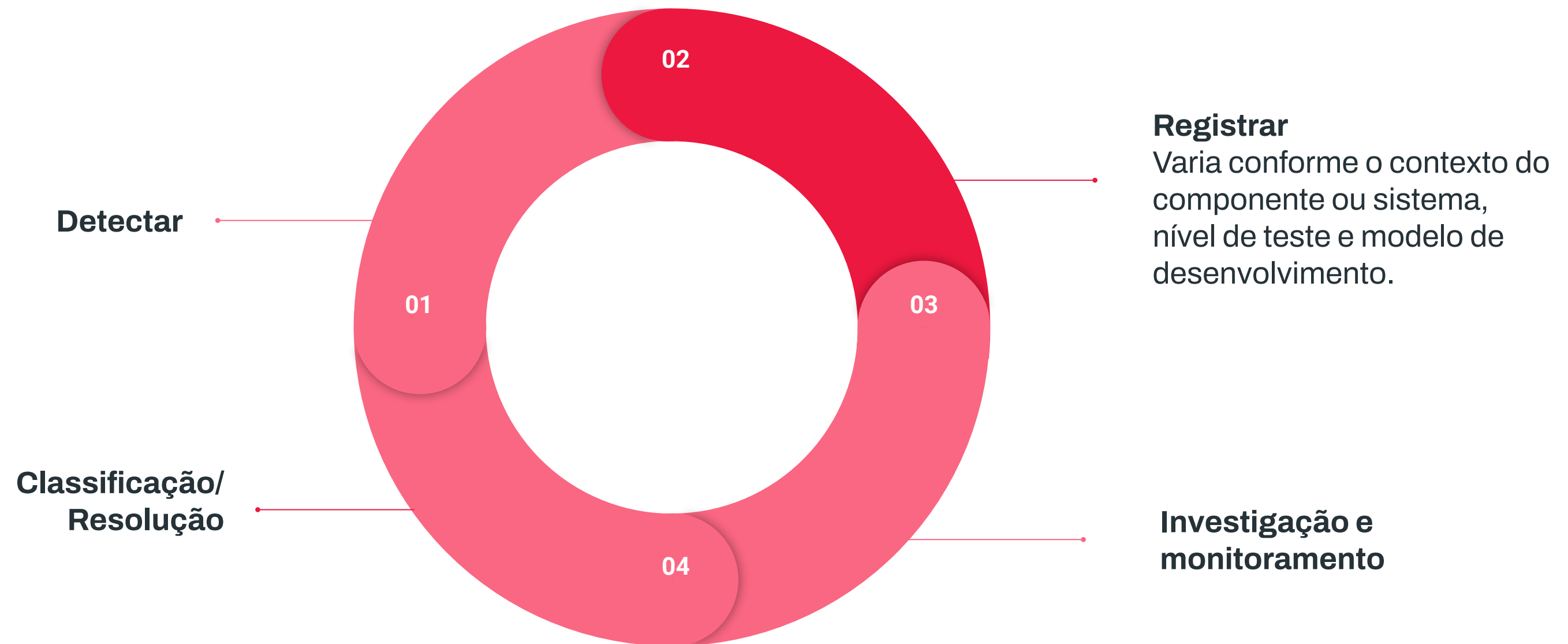
- 01** Processo Geral
- 02** Escrever um Relatório de Defeitos



01

Processo Geral

Processo de Gestão de Defeitos



Objetivos



Fornecer informações sobre quaisquer eventos adversos ocorridos, para que efeitos específicos possam ser identificados, o problema isolado com testes mínimos de replicação e possíveis defeitos corrigidos.



Fornecer aos gerentes de teste um meio de rastrear a qualidade do produto de trabalho e o impacto do teste.



Dar ideias para a melhoria dos processos de desenvolvimento e teste.

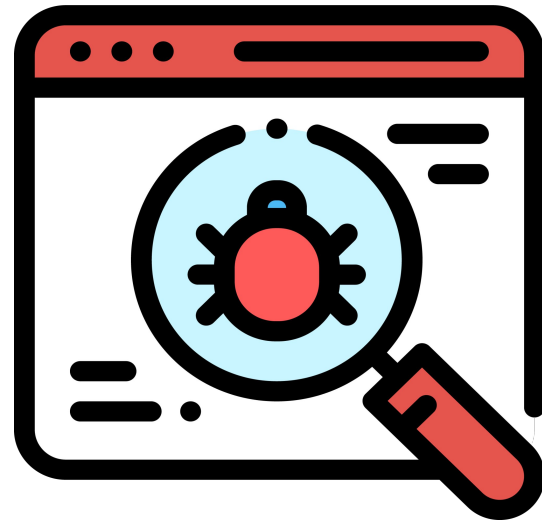
02

Escrever um Relatório de Defeitos

Como escrever um bom relatório?

Se o defeito for reportado de forma eficiente, as chances de ele ser corrigido rapidamente são maiores. Assim, a solução de um defeito dependerá da eficiência com que ele é reportado.

O que devemos considerar na hora de criar um Relatório de Defeitos?



Os bugs devem ter identificadores exclusivos.

Embora muitas ferramentas de rastreamento de bugs atribuam automaticamente um ID exclusivo aos bugs, muitas vezes os bugs são relatados por e-mail, ignorando o registro da ferramenta.



Uma falha deve ser reproduzível para relatá-la.

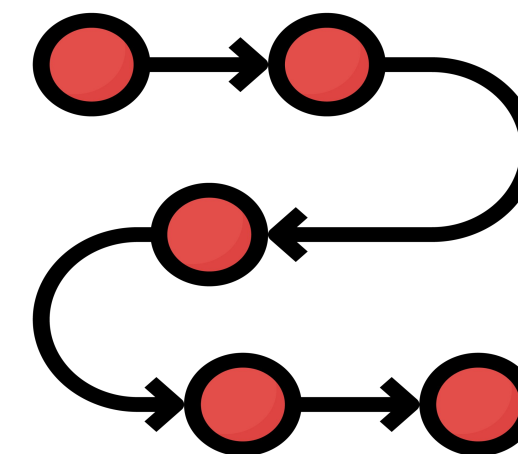
Se o defeito não for reproduzível, não é um defeito. Para defeitos que ocorrem isoladamente, podemos fazer uma anotação pessoal para investigar posteriormente e determinar quais condições devem ser atendidas para que ocorram.

O que devemos considerar na hora de criar um Relatório de Defeitos?



Seja específico.

Você não deve escrever suposições ou ideias sobre o que está acontecendo, ou qualquer coisa que não seja relevante para que o defeito seja reproduzido.



Relate cada passo realizado para reproduzi-lo.

Todas as informações que pudermos fornecer ao desenvolvedor para ele poder reproduzir a falha serão sempre bem-vindas, não devemos pular nenhuma etapa relevante para chegar ao erro em questão.

Quais são os problemas mais comuns com relatórios de defeitos?

- Escrever um defeito de forma coloquial e ambígua.
- Fornecer apenas uma captura de tela do defeito, sem indicar o que estava sendo feito quando aconteceu.
- Não incluir na descrição do defeito qual era o resultado esperado para as etapas realizadas.
- Não determinar um padrão onde o defeito ocorre antes de relatar o defeito — é importante a objetividade sobre qual é o problema.
- Não ler o defeito relatado, seguindo as etapas para verificar se a descrição está clara.
- Não incluir informações que, dadas as características do defeito, sejam relevantes.

Muito obrigado!