



O USO DE COMUNIDADES DE PRÁTICAS VIRTUAIS PARA APRIMORAR A QUALIDADE DOS BUGS REPORTADOS EM PRODUÇÃO

Karoline Garcia¹; Mariana Oliveira²; Danieli Pinto³; Nelson Tenorio⁴

¹Discente do Curso de Engenharia de Produção, UNICESUMAR, Maringá/PR. Bolsista PIBIC/FA-UniCesumar

²Discente do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR, Maringá/PR. Bolsista do Programa de Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

³Coorientadora, Mestre em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR, Maringá/PR. Docente da Faculdade de Administração e Ciências Econômicas (FACEC), Cianorte/PR.

⁴Orientador, Doutor, Docente do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações, UNICESUMAR, Maringá/PR. Pesquisador e Bolsista Produtividade em Pesquisa do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. Pesquisador visitante na Universidade de Tróia – França e da Universidade de Copenhague – Dinamarca.

RESUMO: Uma comunidade de prática (CoP) é uma ferramenta eficiente para o desempenho das organizações, uma vez que, permite o aprimoramento do aprendizado organizacional utilizando, como principal recurso, o compartilhamento do conhecimento por meio da troca de experiência entre seus participantes. Assim, uma CoP tem como finalidade fazer com que um grupo de pessoas, com interesses em comum, se reúnam para que haja uma troca ideias, favorecendo os *insights* por meio de um processo de aprendizado continuado. Um dos problemas existentes na indústria de software, apontado por pesquisas anteriores, é a existência de falhas no preenchimento dos relatórios de bugs em produção, *i.e.*, relatórios que reportam os defeitos encontrados no software pelos seus usuários finais durante o seu uso em produção. A literatura aponta que esses relatórios possuem baixa qualidade dos relatos, uma vez que, os desenvolvedores de software, em grande parte das vezes, têm dificuldades em entendê-los. Portanto, o objetivo desta pesquisa é aprimorar o preenchimento dos relatórios de *bug*, em uma organização de desenvolvimento de software, por meio da criação de uma Comunidade de Prática Virtual (CoPV) com o uso de ferramentas tecnológicas como mensagens instantâneas e/ou apoiadas por *chatbots*. A escolha das ferramentas utilizadas para a criação dessa CoPV é justificada pelo fato de serem acessíveis, bem como permitirem a agilidade na comunicação. Além disso, as CoPV fazem parte da rotina organizacional da indústria de software para coordenar atividades do processo de desenvolvimento de seus produtos. Assim, esta pesquisa é de natureza básica, com objetivo exploratório, e caracterizada como mista, em que os procedimentos adotados são: exploratório, bibliográfico e de campo. Até então, foi realizado o levantamento bibliográfico de artigos científicos, considerando as pesquisas dos últimos 5 anos, por meio das bases digitais *Web of Science*, *Science Direct*, Portal de Periódico da CAPES, *Scopus*, *ACM Digital Library* e *Emerald Insight*. Igualmente, foi conduzido um questionário para a coleta de dados quantitativos acerca dos relatórios de bug na indústria de software. A próxima fase deste trabalho é a condução de entrevistas semiestruturadas, bem como a implementação de uma CoPV em uma ferramenta de mensagem instantânea. Como resultados desta pesquisa, espera-se que a CoPV implantada, com possível suporte à *chatbot*, aprimore o preenchimento dos relatórios de bug, para diminuir as barreiras de comunicação e a falta de entendimento entre os usuários e os desenvolvedores de software, acerca do relato de bugs em produção. Finalmente, espera-se que esta pesquisa possa contribuir para a ciência por meio de estratégias que aprimorem o uso de CoPV aliadas à *chatbot*, de modo a estimular o conhecimento pessoal e organizacional continuado.

PALAVRAS-CHAVE: *Chatbot*; processo de desenvolvimento de software; relatório de bug.