|  |  |
| --- | --- |
|  | Logo fatec - 2016 - Denilce |

Coordenadoria de Tecnologia da Informação

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Utilização de Inteligência Artificial na automação de testes de aplicações Web

Fernanda Pereira dos Santos Sousa

Sorocaba

Junho – 2019

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Utilização de Inteligência Artificial na automação de testes de aplicações Web

Fernanda Pereira dos Santos Sousa

Profa. Maria das Graças Junqueira Machado Tomazela – Orientadora

Sorocaba

Junho – 2019

**Dedicatória**

A dedicatória é opcional. Aproveite esse espaço para dedicar seu trabalho a pessoas e instituições que fizeram parte da sua vida e que merecem reconhecimento na construção da sua vida acadêmica e profissional até hoje.

Exemplo de dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais que com muita perseverança e paciência sempre incentivaram meus estudos e proporcionaram a educação que hoje tenho.

**Agradecimento**

Os agradecimentos são opcionais.

È importante reconhecer nos agradecimentos

todas as pessoas e instituições que de alguma

forma auxiliaram na construção

do seu trabalho de graduação

Exemplo de agradecimento

Agradeço a todos que de uma forma ou de outra colaboraram para com este trabalho, em especial aos meus grandes amigos Luke Skywalker e seu pai Darth Vader que me ajudaram com a força nas horas difíceis.

Agradeço em especial aos professores do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Fatec Sorocaba que com muita dedicação contribuíram para minha formação profissional. Em especial ao meu orientador, prof. Feitosa, pela paciência e contribuições fundamentais durante as sessões de orientação.

**Índice**

[Índice: faça um índice como neste exemplo 7](#_Toc630190)

[Lista de Figuras 8](#_Toc630191)

[Lista de Tabelas 8](#_Toc630192)

[Resumo 1](#_Toc630193)

[1. Objetivo 2](#_Toc630194)

[2. Introdução 3](#_Toc630195)

[3. Teste de software 5](#_Toc630196)

[3.1. Tipos de teste 5](#_Toc630197)

[3.1.1 Teste Funcional 5](#_Toc630198)

[3.1.2 Teste não funcional 6](#_Toc630199)

[3.1.3 Teste caixa-branca 6](#_Toc630200)

[3.1.4 Teste relacionado à mudança 6](#_Toc630201)

[3.2. Níveis de teste 7](#_Toc630202)

[3.2.1 Teste de Componentes 8](#_Toc630203)

[3.2.2 Teste de Integração 9](#_Toc630204)

[3.2.3 Teste de Sistema 10](#_Toc630205)

[3.2. 4 Teste de Aceite 11](#_Toc630206)

[3.3. Testes Ágeis 12](#_Toc630207)

[4. Inteligência Artificial 13](#_Toc630208)

[4.1. Conceitos de Inteligência Artificial 13](#_Toc630209)

[4.2. Técnicas de IA 13](#_Toc630210)

[4.2.1 Regras de produção 13](#_Toc630211)

[4.2.2 Raciocínio baseado em casos 13](#_Toc630212)

[4.2.3 Redes neurais 14](#_Toc630213)

[4.2.4 Algoritmos genéticos 14](#_Toc630214)

[4.2.5 Arvores de decisão 14](#_Toc630215)

[4.2.6 Lógica Fuzzy 14](#_Toc630216)

[4.3. Características de Regras de produção 14](#_Toc630217)

[5. Ferramentas de teste automatizado 16](#_Toc630218)

[5.1. Selenium 16](#_Toc630219)

[6. Trabalhos relacionados 17](#_Toc630220)

[7. Proposta de modelo de teste automatizado 18](#_Toc630221)

[7.1. Definição do escopo do teste 18](#_Toc630222)

[7.2. Apresentação de caso de teste 18](#_Toc630223)

[7.3. Utilização de regras de produção 18](#_Toc630224)

[7.4. Analise da solução proposta 18](#_Toc630225)

[8. Considerações finais 19](#_Toc630226)

[3. Utilização de figuras 22](#_Toc630227)

[4. Utilização de tabelas 24](#_Toc630228)

[5. Utilização de Itens 25](#_Toc630229)

[Bibliografia 27](#_Toc630230)

[Glossário (OBRIGATÓRIO) 30](#_Toc630231)

# Índice: faça um índice como neste exemplo

Resumo i

1. Objetivo.......,..... 1

2. Assunto: Visão Geral i

3. Desenvolvimento do Tema 1

3.1 Definição de Informação 1

3.1.1 Histórico e Desenvolvimento 1

3.2 Sistemas de Informação Gerenciais 1

3.3 A Gestão de Recursos Humanos 3

3.3.1 Introdução 3

3.3.2 Histórico da Administração de Recursos Humanos 6

3.3.2.1 A Administração Científica 6

3.3.2.2 A Escola das Relações Humanas 7

3.3.2.3 Relações Industriais 7

3.3.2.4 Administração de Recursos Humanos 8

3.3.3 Desenvolvimento 10

3.3.4 Situação Atual 12

3.3.5 Tendências 14

3.4 Organizações 17

3.4.1 Introdução: As organizações 17

3.4.2 Conceito de Organização 17

3.4.3 A complexidade das organizações 18

3.4.4 As diferentes eras da organização 19

3.4.5 Organizações como sistemas abertos 23

3.5 As influências da Tecnologia da Informação na Gestão de Recursos Humanos 24

3.5.1 Situação Atual 24

3.5.2 Tendências 25

3.5.2.1 Influência da Internet nas comunicações e formas de aprendizado 25

3.6 Estudo de casos 26

3.6.1 Estudo de caso I: A Área de Recursos Humanos da HP 26

3.6.1.5 Alinhamento RH / TI – o caso da HP 30

3.6.2 Estudo de caso II: Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo 31

3.6.2.6 Alinhamento RH / TI – o caso da Secretaria da Fazenda 36

4 Conclusões 38

5 Bibliografia 40

6. Glossário 41

# Lista de Figuras

Figura 1 – Visão geral da gestão de pessoas 10

Figura 2 – Enfoque sistêmico nas organizações 12

Figura 3 – Esquema da estratégia empresarial e gestão de pessoas 13

Figura 4 – Fronteiras virtuais nas organizações 24

Figura 5 – Gestão das tecnologias da informação e gestão de pessoas 25

# Lista de Tabelas

Tabela 1 – Principais mudanças na Área de Recursos Humanos (PricewaterhouseCoopers) 17

Tabela 2 – Principais mudanças na Área de Recursos Humanos (Chiavenato) 22

Tabela 3 – Resumo do Estudo de Caso 1 29

Tabela 4 – Ferramentas de T.I. e seu relacionamento com os processos da ARH (estudo de caso 1) 30

Tabela 5 – Ferramentas de T.I. e seu relacionamento com os processos da ARH (estudo de caso 2) 36

**Utilização de Inteligência Artificial na automação de testes de aplicações Web**

# Resumo

As metodologias ágeis de desenvolvimento de software veem ganhando cada dia mais força no meio empresarial, já que essa fornece valor ao cliente à cada nova entrega, porém isso exige um maior esforço de teste, para garantir integralidade entre os módulos e pleno funcionamento da aplicação, para isso testes de regressão são necessários à cada entrega, sendo um teste repetitivo e a cada entrega mais longo, visando isso esse trabalho tem como objetivo propor uma metodologia de teste que usa técnicas de inteligência artificial no reconhecimento de padrões em Casos de Teste e elaboração de Scripts Automatizados de Teste, com a pretensão apoiar os testadores na programação desses scripts e agilizar o processo de teste. Essa abordagem possibilitará reconhecimento de padrões de uso e sugestão da melhor solução para a situação apresentada. Espera-se, por meio de um trabalho puramente teórico, a elaboração de uma metodologia para empregar algoritmos inteligentes que recebam Casos de Teste padronizados, analise-os e compare-os com as informações presentes em um banco de consulta, gerando assim um script automatizado de teste, que atenderá ao ambiente apresentado no Caso de Teste. Ao término do projeto, objetiva-se a ampla utilização desse mecanismo em projetos de desenvolvimento de software que exijam testes longos e/ou repetitivos, potencializando assim a capacidade e efetividade da equipe de testes.

Palavras-chave: Testes automatizados, Inteligência artificial, Casos de teste

# 1. Objetivo

Esse trabalho tem como objetivo propor uma metodologia de teste que usa técnicas de inteligência artificial no reconhecimento de padrões em Casos de Teste e elaboração de Scripts Automatizados de Teste, visando aapoiar os testadores na programação desses scripts e agilizar o processo de teste.

# 2. Introdução

O cenário empresarial e tecnológico atual mostra uma grande quantidade de aplicativos e aplicações web sendo requisitadas e liberadas para consumo diariamente, isso gera uma grande carga de trabalho, não só para desenvolvedores como para testadores, sendo os testes muitas vezes mais morosos que o próprio desenvolvimento.

Ao observar esse fato, pode-se analisar as metodologias usadas no desenvolvimento, por exemplo, utilizando-se a metodologia Cascata, a maior parte do teste será executada ao final de todo o período de desenvolvimento, gerando uma altíssima carga de testes. Já na metodologia Ágil o teste é feito em pequenos blocos, assim como o desenvolvimento, diminuindo sua carga e aumentando sua frequência, exigindo um maior número de testes de integração, repetindo várias e várias vezes o mesmo tipo de teste.

Com essa repetição, surgiram os mecanismos de automação de testes, que, ao utilizar frameworks próprios e linguagens de programação já usadas por desenvolvedores, são capazes de executar diversas vezes e autonomamente um mesmo caso de teste. Porém, essa automação deve ser construída pelo testador, o que pode levar muito tempo e esforço.

Com esse pensamento pretende-se analisar a possibilidade do uso de uma nova abordagem, que poderá ser aplicada facilmente em projetos de desenvolvimento web que utilizam metodologias ágeis. A metodologia proposta é focada em automação de testes de regressão sendo esse capaz de reconhecer casos de teste padronizados, criando scripts automatizados de teste, que poderão ser usados e reutilizados completa ou parcialmente pelo próprio mecanismo, dando enfoque em uso empresarial.

Para o desenvolvimento se torna necessário o uso de tecnologias de padronização de escrita de casos de teste, para deixar as informações mais completas e uniformes para análise, ferramentas de inteligência artificial para o reconhecimento de padrões nos casos de teste, relacionamento com scripts já existentes e criação de novos scripts para os casos apresentados, torna-se também necessário o uso de um banco de dados contendo casos de teste padronizados e códigos de automação de testes já funcionais para serem usados para alimentar a inteligência artificial, bem como para guardar futuros casos de teste e scripts criados pelo mecanismo.

É esperado o uso de regras de produção, aprendizado de máquina, *frameworks* e linguagens de programação voltadas ou adaptáveis para automação de testes.

Dito isto, a abordagem apresentada neste trabalho tem como objetivo propor uma metodologia para aumentar a acurácia do teste, e melhorar o desempenho dos testadores.

# 3. Teste de software

O teste de software é o processo de avaliação de um software onde se procura falhas causadas por defeitos na aplicação ou pontos de melhoria, podendo assim indicá-los para que sejam consertados e inseridos na aplicação que será destinada ao usuário final, desta forma aumentando a confiabilidade do sistema.

É esperado que cada equipe de desenvolvimento de software tenha uma ou mais pessoas responsáveis pelos testes, não podendo ser o próprio desenvolvedor a testar.

## 3.1. Tipos de teste

Os testes de software podem ser divididos e classificados em diversos tipos conforme suas funções, como avaliar as funcionalidades do software, a usabilidade, a segurança, a estrutura do componente, etc.

Um tipo de teste é um grupo de atividades de teste destinado a testar características específicas de um sistema de software, ou parte de um sistema, com base em objetivos de teste específicos. Tais objetivos podem incluir:

• Avaliar as características de qualidade funcional, tais como integridade, correção e adequação.

• Avaliar as características de qualidade não funcionais, como confiabilidade, eficiência de desempenho, segurança, compatibilidade e usabilidade.

• Avaliar se a estrutura ou arquitetura do componente ou sistema está correta, completa e especificada

• Avaliar os efeitos das alterações, como a confirmação da correção dos defeitos (teste de confirmação) e procurar alterações não intencionais no comportamento como resultado de alterações no software ou no ambiente (teste de regressão).

### 3.1.1 Teste Funcional

O teste funcional é responsável por verificar características funcionais do sistema, ou seja, “o que” o sistema deve fazer segundo os requisitos funcionais do software. Essas informações podem estar documentadas nas especificações de requisitos, regras de negócio, casos de uso ou estórias de usuários (*user story*).

### 3.1.2 Teste não funcional

O teste não-funcional é responsável por avaliar características não-funcionais do sistema, ou seja, o “quão bem” o sistema funciona, verificando questões como segurança, usabilidade, eficiência, portabilidade, compatibilidade e manutenibilidade.

### 3.1.3 Teste caixa-branca

O teste caixa-branca refere-se ao teste que se baseia na estrutura interna do software, seja ela o código, o fluxo de dados ou a arquitetura do sistema, ou seja, trata-se de um teste mais profundo, que vai além do que o usuário final pode usar.

### 3.1.4 Teste relacionado à mudança

Quando há mudanças na aplicação, seja correção de defeitos ou novos recursos, um teste deve ser feito para garantir que tudo está funcionando corretamente, para isso existem o teste de confirmação e o teste de regressão. O teste de confirmação é responsável por, depois da correção de um defeito, executar novamente os casos de teste que falharam ou novos casos se a correção do defeito trouxer uma nova função. Já o teste de regressão é responsável por analisar outras partes da aplicação que possam ter sido afetadas pela mudança ocorrida no código a procura de falhas colaterais. O conjunto de testes de regressão aumenta a cada nova alteração, ficando os testes cada vez mais demorados e repetitivos, o que torna essa categoria uma ótima candidata à automação.

## 3.2. Níveis de teste

Níveis de teste são testes de um mesmo tipo, que possuem os mesmos objetivos, portanto podem ser agrupados e gerenciados em conjunto.

### 3.2.1 Teste de Componentes

O teste de componente (também conhecido como teste de unidade ou módulo) se concentra em componentes que são testáveis separadamente. Os objetivos incluem:

•Reduzir o risco.

•Verificar os comportamentos funcional e não funcional do componente ao projetado e especificado.

•Construir a confiança na qualidade do componente

•Encontrar defeitos no componente

•Evitar que os defeitos espalhem para níveis mais altos de teste.

Em alguns casos, especialmente em modelos de desenvolvimento incremental e iterativo (p.e.,Ágil), em que as alterações de código estão em andamento, os testes de regressão de componentes automatizados desempenham um papel fundamental na criação daconfiança de que as alterações não impactaramos componentes existentes.

O teste de componente geralmente é realizadoisoladamente do resto do sistema, dependendo do modelo deciclo de vida de desenvolvimento de software e desistema, que pode exigir objetos simulados, virtualização de serviços, equipamentos, simuladorese controladores. O teste de componente pode cobrir funcionalidade (p.e.,correção de cálculos), características não funcionais (p.e.,busca de vazamentos de memória) e propriedades estruturais (p.e.,teste de decisão).

### 3.2.2 Teste de Integração

O teste de integração se concentra nas interações entre componentes ou sistemas. Os objetivos do teste de integração incluem:

•Reduzir risco.

•Verificar se os comportamentos funcionais e não funcionais das interfaces estão projetados e especificados.

•Construir confiançana qualidade das interfaces.

•Encontrar defeitos (que podem estar nas próprias interfaces ou nos componentes ou sistemas).

•Evitar que os defeitosespalhem para níveis mais altos de teste.

Assim como no teste de componentes, em alguns casos, o teste de regressão de integração automatizadagaranteque as alterações não interromperam as interfaces, os componentes ou sistemas existentes.

Existem dois níveis diferentes de teste de integração descritos neste syllabus, que podem ser realizados em objetos de teste de tamanho variável, como segue:

•O teste de integração de componentes foca nas interações e interfaces entre componentes integrados. O teste de integração de componentes é executado após o teste do componente e geralmente é automatizado. No desenvolvimento iterativo e incremental, os testes de integração de componentes geralmente fazem parte do processo de integração contínua.

•O teste de integraçãodo sistema concentra-se nas interações e interfaces entre sistemas, pacotes e microserviços. O teste de integração do sistema também pode abranger interações e interfaces fornecidas por entidadesexternas (p.e., serviços da Web). Nesse caso, a entidadeemdesenvolvimento não controla as interfaces externas, o que pode criar vários desafios para testes (p.e., garantir que os defeitos de bloqueio de teste no código da organização externa sejam resolvidos, organizar ambientes de teste etc.). O teste de integração do sistema pode ser feito após o teste do sistema ou em paralelo com as atividades de teste do sistema em andamento (tanto no desenvolvimento sequencial quanto no desenvolvimento iterativo e incremental).

### 3.2.3 Teste de Sistema

O teste de sistema se concentra no comportamento e nas capacidades de todo um sistema ou produto, geralmente considerando as execuções das tarefas de ponta a ponta do sistema e os comportamentos não funcionais exibidos ao executar tais tarefas. Os objetivos do teste do sistema incluem:

•Reduzir o risco.

•Verificar se os comportamentos funcionais e não funcionais do sistema são como projetados e especificados.

•Validar se o sistema está completo e funcionará como esperado.

•Criar confiança na qualidade do sistema como um todo.

•Encontrar defeitos.

•Evitar que os defeitos espalhem para níveis mais altos de teste ou produção.

Para determinados sistemas, a verificação da qualidade dos dados pode ser um objetivo. Assim como no teste de componente e no teste de integração, e em alguns casos os testes automatizados de regressão do sistema fornecem a confiabilidade de que as alterações não quebraram os recursos existentes ou a execução dos recursos de ponta a ponta. O teste do sistema geralmente produz informações que são usadas pelas partes interessadas para tomar decisões de liberação. O teste do sistema também pode satisfazer requisitos oupadrões legais e regulatórios.

O ambiente de teste deve preferencialmente corresponder ao seu destino, ou ao ambiente de produção.

### 3.2. 4 Teste de Aceite

O teste de aceite, como o teste do sistema, geralmente se concentra no comportamento e na capacidade de todo um sistema ou produto. Os objetivos do teste de aceite incluem:•Estabelecer confiança na qualidade do sistema como um todo.

•Validar que o sistema está completo e funcionará como esperado.

•Verificar se os comportamentos funcionais e não funcionais do sistema são os especificados.

O teste de aceite pode produzir informações para avaliar a situação do sistema para implantação e uso pelo cliente (usuário final). Os defeitos podem ser encontrados durante o teste de aceite, mas encontrar defeitos muitas vezes não é um objetivo, e encontrar um número significativo de defeitos durante o teste de aceite pode, em alguns casos, ser considerado um grande risco de projeto. O teste de aceite também pode satisfazer requisitos ou padrões legais ou regulatórios.

Formas comuns de testes de aceite incluem o seguinte:

•Teste de aceite do usuário

•Teste de aceite operacional

•Teste de aceite contratual e regulatório

•Teste Alfa e Beta.

## 3.3. Testes Ágeis

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

# 4. Inteligência Artificial

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 4.1. Conceitos de Inteligência Artificial

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 4.2. Técnicas de IA

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.1 Regras de produção

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.2 Raciocínio baseado em casos

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.3 Redes neurais

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.4 Algoritmos genéticos

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.5 Arvores de decisão

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

### 4.2.6 Lógica Fuzzy

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 4.3. Características de Regras de produção

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

# 5. Ferramentas de teste automatizado

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 5.1. Selenium

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

# 6. Trabalhos relacionados

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

# 7. Proposta de modelo de teste automatizado

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 7.1. Definição do escopo do teste

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 7.2. Apresentação de caso de teste

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 7.3. Utilização de regras de produção

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

## 7.4. Analise da solução proposta

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

# 8. Considerações finais

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus luctus sapien ac libero.

**2.1. Subtítulo: use letra Arial, tamanho 12, negrito**

Utilize subtítulos para organizar o trabalho. Sempre coloque uma linha em branco entre o sub-título e o texto. Numere os subtítulos de acordo com o capítulo atual, se necessário pode-se utilizar vários níveis, veja o exemplo abaixo

**2.1.1. Níveis de subtítulos**

Mantenha o padrão de cabeçalho e texto para todos os subtítulos, observe que a numeração identifica que o assunto do subtítulo está um nível abaixo do subtítulo anterior.

**2.1.2. Referências Bibliográficas**

Use referências bibliográficas quando for utilizar textos, observações, ideias de outros autores, coloque o nome do autor e o ano da publicação entre parênteses, veja os parágrafos abaixo.

Segundo Flávio de Toledo (Toledo, 1993), são vários os conceitos caracterizam a estrutura e o comportamento das organizações no período que vai da Antiguidade às vésperas da Revolução Industrial.

Os vários conceitos que caracterizam a estrutura e o comportamento das organizações no período que vai da Antiquidade às vésperas da Revolução Industrial foram descritos por Toledo em seu estudo clássico (Toledo, 1993).

“*Vários estudos caracterizam a estrutura e o comportamento das organizações no período que vai da Antiquidade às vésperas da Revolução Industrial*” (Toledo, 2003a; Jardim, 2005).

**2.1.3. Apud**

A Palavra Apud é utilizada em referências bibliográficas para fazer uma citação indireta, ou seja, citar um trecho que não foi lido diretamente na obra original, mas citado por outro autor. É utilizada no texto com o significado de “citado por” indicando ao leitor que a citação é feita conforme o que foi lido e referenciado por um outro autor que teve acesso à obra original.

É aconselhável não fazer muitas citações usando a palavra apud, devendo-se utiliza-la apenas nos casos de obras originais de difícil acesso por exemplo: publicações antigas, obras raras ou textos em línguas dificilmente acessíveis.

Na lista de referência deve-se colocar somente a obra consultada

Veja os exemplos abaixo:

Para Apple (1994 apud Silva, 2002) quer reconheçamos ou não, o currículo e as questões educacionais mais genéricas sempre estiveram atrelados à história dos conflitos de classe, raça, sexo e religião.

...quer reconheçamos ou não, o currículo e as questões educacionais mais genéricas sempre estiveram atrelados à história dos conflitos de classe, raça, sexo e religião, tanto nos Estados Unidos quanto em outros países.  (Apple, 1994 apud Silva, 2002)

Porter (apud Carvalho e Souza,1999) considera que “a vantagem competitiva surge fundamentalmente do valor que uma empresa consegue criar para seus compradores e que ultrapassa o custo de fabricação pelas empresas”.

Segundo Weller (1999 apud Collins, 2003) “para superar este problema serão necessárias adotar ações corretivas e preventivas”.

# 3. Utilização de figuras

Para utilizar figuras, deve-se identificar a figura e referenciar a sua origem caso esteja sendo retirada de uma outra obra. Se a figura foi elaborada pelo autor, deverá receber uma nomenclatura, mas não será necessário referenciar. Use as figuras sempre centralizadas, sem texto em volta, use letra times new roman tamanho 10 – itálico, sem negrito na referência das figuras. Veja os exemplos abaixo:

*Figura 1 – Visão geral da gestão de pessoas.*



*Fonte: adaptado de CHIAVENATO, 2002*

*Figura 2 – Visão de um notebook tradicional*

j0345667

Fonte: elaborado pelo autor

# 4. Utilização de tabelas

A diferença entre tabelas e figuras é que as tabelas possuem dados, que podem ser textos ou números que serão comparados. Use a letra e o tamanho que for mais conveniente, tente manter um padrão no texto, porém se não for possível use outros formatos para as tabelas. Veja o exemplo abaixo

*Tabela 1 – Principais mudanças na Área de Recursos Humanos.*

|  |  |
| --- | --- |
| Antes | Agora |
| Tinha plenos poderes para selecionar, efetivar e demitir; | Tem profissionais de formação diversa no comando da equipe |
| Punia disciplinarmente por meio de cartas de advertências e até suspensões | Funciona como consultor interno, dando orientação aos chefes na hora da contratação, demissão e resolução de conflitos com os funcionários; |
| Assumia toda a responsabilidade pela concessão e revisão de empréstimos, benefícios e aumentos salariais; | Investe na terceirização de funções como seleção, treinamento e pesquisa salarial; |
| Direcionava e executava os programas de treinamento, inclusive os operacionais; | Tem desempenho voltado para os negócios, alinhando suas políticas à estratégia da empresa; |
| Participava de reuniões estratégicas apenas como ouvinte e não dava palpite nas decisões | Ganhou credibilidade com a presidência e é chamado a participar das decisões |

*Fonte: adaptado de* *PricewaterhouseCoopers, 2000*

# 5. Utilização de Itens

Se necessário utilize marcadores para os itens que serão citados no texto, é importante usar sempre os mesmos marcadores para todo o texto, procure usar marcadores discretos. Veja o exemplo abaixo.

Segundo Chiavenato (Chiavenato,2002), as grandes organizações, também chamadas de organizações complexas, possuem certas características como:

* + - Complexidade. As organizações são distintas dos grupos e sociedades em termos de complexidade estrutural. A complexidade estrutural refere-se à diferenciação horizontal e vertical.
    - Anonimato. A ênfase é colocada sobre as tarefas ou operações e não sobre as pessoas. O importante é que a operação seja executada, não importa por quem.
    - Rotinas padronizadas. Para operar procedimentos e canais de comunicação. Apesar da atmosfera impessoalizada, as organizações apresentam a tendência a desenvolver grupos informais face a face dentro delas.
    - Estruturas personalizadas e não oficiais. Constituem a organização informal que funciona em paralelo com a estrutura formal.
    - Tendência à especialização e à proliferação de funções, que tende a separar as linhas de autoridade formal daquelas de competência profissional ou técnica.
    - Tamanho. O porte é um elemento final e intrínseco às grandes organizações, pois decorre do número de participantes e de órgãos que formam sua estrutura organizacional.

**6. Dicas Gerais**

Releia o texto depois de pronto para verificar a coerência do texto, peça para outra pessoa também ler. Evite usar figuras coloridas ou texto com cores, normalmente temos problemas com a impressão de textos coloridos.

Peça para uma pessoa com experiência para procurar erros de gramática e redação.

# Bibliografia

Como apresentar a bibliografia: exemplos

**IMPORTANTE**: UTILIZAR O PADRÃO MORE (Mecanismo Online para Referências) da UFSC – [www.more.ufsc.br](http://www.more.ufsc.br)

**Inclua o MORE em suas referências**

MORE: Mecanismo online para referências, versão 2.0. Florianópolis: UFSC Rexlab, 2013. Disponível em: ‹ http://www.more.ufsc.br/ › . Acesso em: XX XXX XXXX.

**de AQUINO, Cleber Pinheiro** .- *Administração de Recursos Humanos . São Paulo : Atlas, 1992.*

**BERNARDO, André. A História do Gerenciamento de Projetos.** Responsabilidade do autor do vídeo. YouTube, 2013. Duração: 5min52seg. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=le0GTYjlvl4>>. Acesso em: abril de 2017.

**CASTRO, Alfredo Pires de.; dos REIS, Almiro (neto) ; et alli** - *Manual de Gestão de Pessoas e Equipes. São Paulo : Editora Gente, 2003.*

**CHIAVENATO, Idalberto** *- Recursos Humanos Edição Compacta . São Paulo : Atlas, 2002. 7ª edição.*

**CRUZ, Tadeu** *- Sistemas de Informação: Tecnologia da Informação e a empresa do século XXI. Ed. Atlas, 1998.*

**DRUCKER, Peter F***. - Fator Humano e Desempenho. Ed. Livraria Pioneira, 1997. 3ª Edição.*

**FISCHER, André Luiz; NOGUEIRA, Arnaldo José França Mazzei** *– As Pessoas na Organização. São Paulo : Editora Gente, 2002, 2ª edição.*

**GATES, Bill** *. - A* estradadofuturo*. São Paulo : Companhia das Letras, 1995*

**GUFFEY, Mary E.** - *APA style electronic formats*, originalmente publicado em Business Communication Quarterly, Mar., pp. 59-76, [<http://www.westwords.com/GUFFEY/apa.html>](http://www.westwords.com/GUFFEY/apa.html) Acesso em: abril de 2017

**KEEN, P. G. W***. – Guia Gerencial para a Tecnologia da Informação. Ed. Campus 1996. 2ª Edição.*

**OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de** – Sistemas de Informação: Um Enfoque Gerencial Inserido no Contexto Empresarial e Tecnológico. Ed. Érica, 2000.

**SANTOS, Fernando César Almada***. - Estratégia de Recursos Humanos: Dimensões Competitivas. São Paulo: Atlas, 1999a.*

**SANTOS, Fernando César Almada***. - Estratégia de Recursos Humanos: Dimensões Corporativaqs. São Paulo: Atlas, 1999b.*

**TACHIZAWA, Takeshy; et alli***. - Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. Ed. FGV, 2001.*

**TOLEDO, Flávio de.** *- O que são recursos humanos. São Paulo : Ed. Brasiliense, 1993a*

**TOLEDO, Flávio de.** *- O que são recursos humanos II. São Paulo : Ed. Brasiliense, 1993b*

**TORREÃO, Paula. História do Gerenciamento de Projetos**, 2007. Disponível em:< <https://pontogp.wordpress.com/2007/04/23/historia-do-gerenciamento-de-projetos/>>. Acesso em: abril de 2017.

**VASCONCELLOS, Eduardo ; MARCOVITCH, Jacques**. *Gerenciamento da Tecnologia: um instrumento para a competitividade empresarial. Ed. Edgard Blücher Ltda, 1997.*

**WALTON, Richard E***. – Tecnologia de Informação: O uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998*

# Glossário (OBRIGATÓRIO)

Faça um glossário de termos técnicos e siglas utilizados no texto.

**Exemplo:**

**Caso de teste** – Documento de engenharia de software que contém condições para a realização de teste de software (*Test Case*).

**Framework** – Abstração que captura funcionalidades em comum entre vários projetos, facilitando seu uso de maneira genérica.

**Inteligência Artificial** – Dispositivos que possuem capacidades humanas, como perceber situações raciocinar e tomar decisões (IA, *AI*, *Artificial Intelligence*).

**Scripts automatizados de teste** – Codificação usada para testar um software autonomamente.

**Modelo Cascata** – Modelo de desenvolvimento de software em que cada etapa do desenvolvimento é fechada e sequencial, fluindo de um estágio para outro como em uma cascata, sem voltar para o estágio anterior (*Waterfall Model*).

**Modelo Ágil** – Modelo de desenvolvimento de software em que os indivíduos e as iterações possuem prioridade aos processos e ferramentas e a resposta a mudanças é dinâmica e rápida (*Agile Model*).

**Workflow** – Software que procura gerenciar e descrever o fluxo de dados entre as tarefas e processos da organização.