



FACULDADE DE TECNOLOGIA  
FUNDETEC

**MANUAL DO TCC**  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

São Paulo

2011

ESTE MANUAL TEM COMO FINALIDADE,  
ORGANIZAR A ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO  
DOS TRABALHOS ESCRITOS DOS ALUNOS DA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC (FATEF),  
EM ESPECIAL, O TRABALHO DE CONCLUSÃO DE  
CURSO (TCC). ASSIM, AS ORIENTAÇÕES  
CONTIDAS NESTE MANUAL DEVEM SER SEGUIDAS  
NA INTEGRA.

## **ESTRUTURA DA FATEF**

### **COORDENADORA GERAL**

**Rosa Giannotti**

### **COORDENADORES DE ÁREAS**

#### **Gilmar Talarico**

- Gestão de Comércio Exterior
- Gestão de Processos Gerenciais
- Gestão Pública
- Gestão Hospitalar
- Gestão Ambiental

#### **Joelma Nomura**

- Gestão de Tecnologia da Informação
- Gestão da Qualidade
- Gestão de Telecomunicações
- Gestão de Logística
- Gestão Financeira

#### **Tiago Carzetta**

- Gestão de Recursos Humanos
- Gestão de Hotelaria
- Gestão de Marketing
- Gestão de Turismo
- Gestão Comercial

### **NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE TCC**

Professor Francisco Barbuto (Coordenação)

Professora Edina Maria de Souza

Professora Cintia Rosa

Professora Maria Gabriela Delphino

Professora Thaís Caroline Corteze dos Santos

Professora Maria Conceição A. Castro (Consultoria)

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
1. ETAPAS DE UM PROJETO DE PESQUISA .....	7
1.1. TEMA .....	7
1.2. DELIMITAÇÃO DO TEMA .....	7
1.3. PROBLEMA.....	8
1.4. HIPÓTESE .....	8
1.5. OBJETIVO DE PESQUISA.....	8
1.6. JUSTIFICATIVA .....	10
1.7. METODOLOGIA .....	10
1.8. TIPOS DE PESQUISA (de acordo com procedimentos técnicos).....	11
1.9. TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....	13
1.10. REFERENCIAL TEÓRICO .....	15
2. ESTRUTURA DO TCC .....	17
2.1. ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS.....	17
2.1.1. Resumo .....	17
2.2. PALAVRAS CHAVE.....	18
2.2.1. Introdução.....	18
2.2.2. Projeto de Pesquisa .....	19
2.2.3. Capítulos .....	19
2.2.4. Considerações Finais.....	19
2.3. ELEMENTOS PÓS-TEXTUAIS .....	21
2.3.1. Referências Bibliográficas .....	21
2.3.2. Apêndices.....	25
2.3.3. Anexos.....	25
3. NORMAS GERAIS DA ABNT .....	26
3.1. CITAÇÕES .....	27
3.1.1. Citação direta .....	27
3.1.2. Citação indireta .....	28
3.1.3. Citação de citação.....	28
3.1.4. Citação com dois ou três autores. ....	28
3.1.5. Citação com mais de três autores. ....	29
3.1.6. Citação de vários autores a uma mesma idéia.....	29

3.1.7. Citação de autores com mesmo sobrenome. ....	29
3.1.8. Citação de um mesmo autor com datas de publicações diferentes.....	30
3.1.9. Citação de um mesmo autor com mesmas datas de publicação. ....	30
3.1.10. Citação cujo autor é uma entidade coletiva.....	30
3.1.11. Citação de canais informais (aula, conferência, e-mail, etc.).....	31
3.1.12. Citação de obras antigas e reeditadas. ....	31
3.1.13. Citação de Homepage ou Web Site .....	31
3.1.14. Citação com omissão de parte do texto .....	32
4. MODELO E NOTAS SOBRE A FORMA DE APRESENTAÇÃO GRÁFICA .....	33
4.1. LOMBADA .....	35
4.2. CORES DE CAPA DURA PARA OS TCC'S.....	36
5. NORMAS E PROCEDIMENTOS DO TCC .....	52
5.1. NORMAS GERAIS .....	52
5.2 - PROCEDIMENTOS GERAIS.....	52
5.2.1 – Banca Examinadora.....	53
5.3 PROCEDIMENTOS DO PROFESSOR .....	53
5.4 PROCEDIMENTOS DA COORDENAÇÃO DE TCC .....	53
5.5 PROCEDIMENTOS DO ALUNO .....	53
5.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO TCC.....	54
6. APRESENTAÇÃO DO TCC A BANCA EXAMINADORA.....	54
6.1. NORMAS PARA A APRESENTAÇÃO ORAL DO TCC PARA A BANCA EXAMINADORA.....	55
6.1.1 Conteúdo dos Slides .....	55
6.1.2 Aspectos da Apresentação.....	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57

## INTRODUÇÃO

Este Manual tem por finalidade organizar a elaboração e apresentação dos trabalhos escritos dos alunos dos cursos da Faculdade de Tecnologia Fundetec (FATEF), em especial, o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

É nesta fase que os alunos começam a ter contato mais direto com os processos de investigação e métodos de pesquisa, indispensáveis para a realização das atividades do dia-a-dia dos cursos, dos relatórios, dos projetos de iniciação científica, dos TCC's, entre outros. Também é nessa fase que o aluno aprende a elaborar um projeto de pesquisa, planejar as ações subseqüentes, realizar as pesquisas propriamente ditas, organizar o material coletado, analisar as informações, e por fim, escrever os textos pertinentes.

Mais adiante, no momento de realização do TCC, o aluno tem a oportunidade de expressar o seu conhecimento, baseado nos conteúdos das diversas competências dos distintos cursos e no aprendizado com os processos de pesquisa, leituras, atividades de campo, experiências profissionais, entre outras formas de aquisição do conhecimento e maneiras de ver o universo social que o rodeia.

As atividades acadêmicas aqui mencionadas devem ser realizadas de forma organizada e em consonância com as orientações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sem, entretanto, abrir mão do processo criativo e da reflexão na análise das questões da realidade empresarial, entre outros contextos.

Este Manual que foi elaborado de acordo com as orientações da ABNT e serve como referencial teórico-metodológico à confecção dos diversos tipos de trabalhos acadêmicos realizados no âmbito da FATEF.

## 1. ETAPAS DE UM PROJETO DE PESQUISA<sup>1</sup>

Antes de iniciar qualquer trabalho científico, o pesquisador deve elaborar um **Projeto de Pesquisa** que irá nortear e facilitar seu trabalho, contribuindo para uma visão geral das ações que serão realizadas durante o processo de pesquisa. A estrutura dos Trabalhos de Conclusão de Curso realizados pelos alunos da FATEF exige a produção de um Projeto de Pesquisa e sua inclusão nos elementos textuais do TCC.

Os projetos de pesquisa deverão conter:

- Tema
- Delimitação do Tema
- Problema
- Hipótese
- Objetivo Geral
- Objetivos Específicos
- Justificativa
- Metodologia
- Técnicas de Coletas de Dados
- Referencial Teórico

### 1.1. TEMA

É qualquer assunto que necessita de melhor definição, precisão e clareza daquilo que já existe sobre ele. Para escolher o tema, o pesquisador, parte, preferencialmente, da realidade que o circunda.

### 1.2. DELIMITAÇÃO DO TEMA

Seleciona-se um tópico ou uma parte do tema a ser focalizada no estudo, ou seja, restringe-se a um campo de pesquisa que facilite o desenvolvimento do trabalho. É um aspecto do tema que será estudado de forma mais detalhada.

---

<sup>1</sup> Sobre o Projeto de Pesquisa, o texto foi elaborado pela professora Conceição Castro e Tiago Carzetta (2008), com base em autores como Antonio Carlos Gil, Odília Fachin e Sylvia Vergara, entre outros que constam nas Referências (Bibliográficas), neste Manual.

### 1.3. PROBLEMA

Demonstra o objeto de estudo do trabalho científico. Deve sempre vir acompanhado de um questionamento, daquilo que se quer pesquisar. É um enunciado interrogativo.

Um problema de pesquisa existe quando uma falta é sentida nos saberes disponíveis e que a pesquisa científica poderá saná-la. Um problema de pesquisa não é algo que se possa revolver pela intuição, pela tradição, pelo senso comum ou pela especulação.

Um problema pode ser definido a partir da observação, da teoria ou de um método que se queira testar.

#### Exemplos de Problemas de Pesquisa (Perguntas):

Qual a influência dos programas de qualidade total na redução dos acidentes de trabalho na empresa X?

Quais os critérios estabelecidos pelos importadores de outros países para adquirir o café produzido no Brasil?

### 1.4. HIPÓTESE

É uma proposição que se faz na tentativa de verificar a validade de resposta existente para um problema. É uma suposição que antecede a constatação dos fatos e tem como característica uma formulação provisória. Deve ser testada para que a sua validade seja determinada. Correta ou errada, de acordo ou contrária ao senso comum, a hipótese sempre conduz a uma verificação prática.

Hipótese é a resposta antecipada, suposta, provável e provisória que o pesquisador levanta e que funciona como um guia para os passos seguintes do projeto e para o percurso da pesquisa. Pode ser confirmada ou cair no vazio. Precisa ser testada para verificar sua validade.

### 1.5. OBJETIVO DE PESQUISA

**Objetivo Geral:** define o foco principal do estudo. Procura determinar, com clareza e objetividade a intenção do estudante com a realização da pesquisa.

**Objetivos Específicos:** aprofundam as intenções expressas no Objetivo Geral. São as etapas que precisam ser cumpridas para viabilizar o objetivo geral.

Verbos comumente usados na elaboração dos objetivos e que devem estar no infinitivo:

- Em uma **pesquisa descritiva**, inicia com os verbos: caracterizar, descrever, traçar.
- Em uma **pesquisa explicativa**, começar com os verbos: analisar, avaliar, verificar, explicar.
- Em uma **pesquisa exploratória**, o objetivo geral começa com os verbos: conhecer, identificar, levantar, descobrir.

### **EXEMPLOS:**

#### 1. Objetivo Geral:

- Identificar as razões do desgaste da imagem da área de RH nas organizações bancárias.

#### Objetivos Específicos (a partir desse objetivo geral):

- Pesquisar a imagem que o RH tem diante dos empregados;
- Verificar como a imagem do RH também é percebida pelas gerências das outras áreas e diretoria;
- Proceder a leituras de livros, artigos e revistas que abordem os assuntos em destaque relacionados com a área do RH.

#### 2. Objetivo Geral:

- Pesquisar o grau de satisfação dos clientes das agências de viagens de Fortaleza.

#### Objetivos específicos (a partir desse objetivo geral):

- Proceder a uma pesquisa de campo junto aos agentes de viagens e clientes.
- Identificar o grau de satisfação dos clientes em relação ao atendimento recebidos por eles junto às agências de viagens credenciadas na ABAV.

## 1.6. JUSTIFICATIVA

Mostra o “**porque fazer**”, é o argumento de se realizar determinada pesquisa. Começa com a razão da escolha do objeto de estudo e qual a importância para a comunidade (empresarial e acadêmica). É o convencimento de que é válida a iniciativa de realização do trabalho científico em questão.

## 1.7. METODOLOGIA

Nesta fase do projeto deve-se explicar o(s) método(s) que serão adotados na pesquisa, seja para o TCC ou para outro tipo de pesquisa. Nesta fase, indica-se também a forma de Coleta de Dados. Esta tem por função levantar informações sobre a realidade investigada.

Quando o **objeto do estudo** está bem definido e bem elaborado já deixa transparente para o pesquisador quais os métodos que deverão ser utilizados e o instrumento de coleta de dados mais adequado. É bom lembrar que não existe um único método, ou seja, um método que seja o mais apropriado para todo tipo de projeto. O método mais apropriado deve estar coerente com a maneira como o problema foi formulado, com os objetivos definidos, considerando as limitações práticas de tempo, custo e dados disponíveis.

É normal que se explore, na fase inicial de elaboração do projeto, o ambiente a ser pesquisado para se identificar mais claramente o problema, ou seja, adotar a postura de ouvir o que o público alvo da pesquisa tem a dizer, sem que isso possa influenciar os respondentes ou o processo da pesquisa que está em andamento. Em uma fase seguinte, buscar-se-á medir os fatos de forma mais sistemática.

Deve-se também, definir a **natureza da pesquisa** (abordagem), cujos modelos básicos são:

**a) Pesquisa Quantitativa:** considera que tudo pode ser quantificável: traduzir em números as opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. Depois de tratar esses números de forma estatística é possível generalizar os resultados. Isso requer o uso de técnicas estatísticas (percentagem, média, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

Na coleta de dados quantitativos utiliza-se de instrumentos que buscam a mensuração, tal como a observação sistemática e estruturada; o questionário fechado ou semi-aberto; a entrevista estruturada ou diretiva.

**b) Pesquisa Qualitativa:** considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e aquilo que está sendo estudado. Considera ainda que existe um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a sua subjetividade, que não pode ser traduzido em números. Ou seja:

- A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são essenciais no processo de pesquisa qualitativa;
- Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, mas pode usá-los apenas como suporte;
- O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave nesse processo;
- Os instrumentos comuns de coleta de dados da pesquisa qualitativa são: a observação participante, a entrevista, o questionário, o estudo de caso e o *focus group*.

Detalhar os procedimentos metodológicos significa justificar os caminhos que orientam e dão suporte ao estudo:

- Tipo de pesquisa (natureza e método);
- Escolha do espaço de pesquisa;
- Escolha da categoria a ser pesquisada;
- Estabelecimento dos critérios de amostragem;
- Definição dos instrumentos e procedimentos de coleta de dados.

## 1.8. TIPOS DE PESQUISA<sup>2</sup> (de acordo com procedimentos técnicos)

**a) Pesquisa Bibliográfica:** elaborada a partir de material já publicado: livros, artigos de periódicos e *internet* (*sites* confiáveis).

**b) Pesquisa Descritiva:** visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou relações entre variáveis. Exige o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática.

**c) Pesquisa Explicativa:** busca identificar fatores de que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Aprofunda o conhecimento da realidade, pois busca o “porque” das coisas. Nas ciências naturais requer o uso do método experimental; nas ciências sociais requer o uso do método observacional.

---

<sup>2</sup> Extraído da obra de SILVA, Cassanda R. de O. Metodologia e Organização do Projeto de Pesquisa: guia prático. Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará (CEFET/CE), Maio, 2004.

**d) Pesquisa Documental:** elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico (informações documentais).

**e) Pesquisa Exploratória:** visa maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito ou para construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão.

**f) Pesquisa Experimental:** selecionam-se as variáveis que são capazes de influenciar um fato, para então se definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.

**g) Estudo de Caso:** quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

**h) Pesquisa Ação:** quando concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo. Os pesquisadores e participantes da situação estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

**i) Pesquisa Participante:** quando se desenvolve a partir da interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas.

**j) Método Estatístico:** aplicam-se todos os fenômenos aleatórios (praticamente todos os fenômenos que ocorrem na natureza são aleatórios). Fundamenta-se nos conjuntos de procedimentos apoiados na teoria da amostragem.

**m) Método da História Oral:** é o registro da história de vida de pessoas. Focalizando as memórias pessoais, é possível construir uma visão mais concreta da dinâmica de funcionamento e das várias etapas da trajetória do grupo social que se está estudando.

**n) Método Histórico:** consiste na investigação de fatos e acontecimentos ocorridos no passado para se verificar possíveis projeções de sua influência na sociedade contemporânea.

**o) Método Comparativo:** consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças.

**p) Método Observacional:** adquirir o conhecimento pela observação do objeto e de seu contexto. Pode-se dizer que o método observacional é o início de toda pesquisa científica. A observação das atividades comuns do dia-a-dia não deve ser confundida com a observação como método.

## 1.9. TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Toda pesquisa deve ser planejada e envolve a **coleta de dados**.

- A coleta de dados ocorre após a escolha e delimitação do tema, revisão bibliográfica, definição dos objetivos, formulação do problema e hipóteses e identificação das variáveis.
- Após a coleta de dados: procede-se a análise, discussão dos dados com a conclusão ou relatório do trabalho.
- Passos da coleta de dados: determinar a população a ser estudada; elaborar o instrumento de coleta; programar a coleta e fazer a coleta propriamente dita.
- Existem várias formas de coleta, escolher a mais adequada e que atenda ao objetivo da pesquisa.

Instrumentos mais usuais de coleta de dados: **a entrevista, o formulário e o questionário**.

Na Entrevista e no Formulário: nestes, o informante conta com presença pesquisador ou do auxiliar. A pesquisa com base no Questionário é feita sem a presença do investigador, normalmente.

Alguns aspectos a serem considerados:

- O grau de exatidão e dificuldades da tabulação e análise depende do tipo de pergunta (aberta ou não);
- Para a escolha do instrumento de pesquisa, deve-se levar em conta a forma das perguntas, a disponibilidade tempo e os recursos existentes;
- Devem-se elaborar as questões do instrumento de pesquisa após cumprir as outras fases relacionadas com o objetivo da pesquisa.

**a) ENTREVISTA:** não é uma simples conversa, ela deve ser orientada para um objetivo definido, por meio do interrogatório do informante. É muito usada em ciências sociais e psicológicas. Visa obter dados não encontrados em registros e fontes documentais.

Critérios para preparo e realização da entrevista:

- Entrevistador planeja entrevista, delineando com cuidado o objetivo a ser alcançado;
- Obtém algum conhecimento prévio, sempre que possível, do entrevistado;
- Marca com antecedência o local e o horário para entrevista (evitar contratempos);
- Cria condições (discretas) para a entrevista;
- Escolhe o entrevistado com base na familiaridade/autoridade em relação ao assunto escolhido;
- Faz uma lista de questões, destacando as mais importantes;
- Assegura um número suficiente de entrevistados (dependerá da viabilidade das informações a obter);
- Ouve mais do que fala (dá tempo para o entrevistado);
- Não confia demais na memória, usa equipamentos de apoio.

**b) QUESTIONÁRIO:** forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Contém um conjunto de questões relacionadas de forma lógica com o problema central. Normalmente, é o próprio informante que preenche o questionário.

- Poderá ser enviado pelo correio, entregue ao respondente ou aplicado por pessoas preparadas e selecionadas;
- Todo questionário deve ter natureza impessoal;
- Possui a vantagem dos respondentes se sentirem mais confiantes (anonimato), informações e respostas mais reais;
- Deve ser limitado em sua extensão e finalidade;
- Por ser respondido na ausência do investigador deve ter instruções minuciosas e específicas.

**Exemplo de pergunta aberta:**

Do que o senhor mais gosta na cidade?

**Exemplo de pergunta fechada:**

Seu grau de escolaridade:

Sem escolaridade ( ) 1º grau ( ); 2º grau ( ); graduação ( ); pós-graduação.

**c) FORMULÁRIO:** é uma lista informal, catálogo ou inventário, destinado à coleta de dados que resultam de observações ou interrogações, cujo preenchimento é feito pelo próprio investigador.

**Vantagens deste tipo de instrumento:** assistência direta do investigador; a possibilidade de conter perguntas mais complexas; garantia da uniformidade na interpretação dos dados e dos critérios fornecidos.

É de uso freqüente pelos órgãos públicos, empresas privadas e bancos para cadastro inicial de clientes (principal fonte de alimentação de dados).

Após a coleta, passa-se à tabulação (gráficos, mapas, quadros estatísticos). Analisados em função de perguntas / hipóteses.

**1.10. REFERENCIAL TEÓRICO**

É uma **escolha consciente e crítica** da teoria mais adequada para fundamentar o desenvolvimento da pesquisa. Vem de uma opção do pesquisador e depende do próprio objeto de estudo e das tendências teóricas e políticas do autor.

**Breve exemplo de Referencial Teórico no Projeto de Pesquisa:**

A pesquisa bibliográfica que deu suporte a este TCC foi embasada em autores que discutem a Gestão Conhecimento como John Locke em sua obra “Ensaio acerca do Entendimento Humano” e Daniel Domeneghetti Meir com a obra “Ativos Intangíveis: o real valor das empresas”, além de pesquisas publicadas de outros autores que intensificaram estudos relacionados à Biblioteca Corporativa e ao Endomarketing.

A autora Analisa Medeiros Brum (“Endomarketing como Estratégia de Gestão”) traz uma abordagem completa da Comunicação e do Marketing Interno, discutindo o planejamento de um programa nesse sentido e os instrumentos utilizados, mostrando o quanto pode ser simples a sua implementação.

Renato da Dias da Silva (“Involuções Corporativas”) trata dos elementos estratégicos associados à comunicação, à cultura e à gestão de pessoas.

Utilizou-se também a obra “Pesquisa Retratos da Leitura no Brasil”, realizada em 2007 pelo Instituto Pró-Livro, que mostra perfil, hábito, acesso e impactos sobre a leitura no país, e uma pesquisa da PUC-SP sobre a radiografia do *call center* brasileiro, realizada em 2006 pela ABT (Associação Brasileira de Telesserviços), que expõe o perfil dos funcionários e empresas do setor de *Contact Center*.

## 2. ESTRUTURA DO TCC

Todos os trabalhos de Conclusão de Curso realizados pelos alunos da FATEF deverão, obrigatoriamente, ter a seguinte estrutura:

### Elementos pré-textuais (cada um iniciando em folha distinta)

- Capa;
- Folha de rosto;
- Folha de aprovação com o nome do professor orientador;
- Errata; (se tiver)
- Dedicatória (opcional);
- Agradecimentos (opcional);
- Epígrafe (opcional);
- Resumo (até 500 palavras);
- Sumário;
- Lista de Figuras (quadros, figuras, gráficos, tabelas) – (opcional)
- Lista de Abreviaturas e Siglas; - (opcional)
- Lista de Símbolos; - (opcional)

### Elementos textuais (cada um iniciando em folha distinta)

- Introdução
- Projeto de Pesquisa
- Capítulos
- Considerações Finais

### Elementos pós-textuais (cada um iniciando em folha distinta)

- Referências Bibliográficas;
- Apêndice (se tiver)
- Anexo (se tiver)

## 2.1. ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS

Dos elementos pré-textuais, consideramos que o Resumo merece uma explicação mais detalhada.

### 2.1.1. Resumo

É a apresentação resumida, clara e concisa do texto, destacando-se os aspectos de maior interesse e importância. Deve ser redigida de forma impessoal. O resumo deve ressaltar o objetivo, o método, os resultados e as conclusões do trabalho. Redigir resumo informativo, em parágrafo único, contendo no mínimo 200 e no máximo 500 palavras. Após a inclusão do título, que deve estar em **negrito**, letras MAIÚSCULAS e centralizadas na página, deve ser deixado um espaço de 1,5 em branco. O texto do resumo deve ser redigido em Times New Roman ou Arial no

tamanho 12, sem negrito, itálico ou sublinhado, com as letras minúsculas. O parágrafo tem alinhamento justificado, deve iniciar junto à margem esquerda (portanto, sem tabulação) e não deve ter recuos para as linhas seguintes. O espaçamento entre linhas deve ser simples.

No que diz respeito às palavras-chave, iniciar cada palavra com caixa alta. Utilizar fonte Times New Roman ou Arial, tamanho 12, alinhada à esquerda.

#### Exemplo de Resumo:

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo Identificar os benefícios que a Biblioteca Corporativa possibilita para melhorar o processo de formação dos funcionários nas organizações, em complemento às demais ferramentas de qualificação utilizadas, tais como o treinamento, apostilas, entre outras. Para viabilizar a pesquisa foram utilizadas fontes teóricas e pesquisa de campo, sendo que esta última foi realizada com os gestores das Bibliotecas Corporativas das empresas PORTO SEGURO e VOX LINE. O instrumento de coleta de dados foi a entrevista semi-aberta com um representante de cada empresa. Concluiu-se, essencialmente, que o uso da Biblioteca Corporativa como possibilidade de conhecimento se insere no conjunto dos princípios que norteiam o conceito de endomarketing, e nessa condição ela tem condições de melhorar a formação e o desenvolvimento dos funcionários; promover a valorização interna, permitindo-lhes acesso a outros tipos de saberes, assim como aprimorar os seus desempenhos nas atividades das empresas.

## **2.2. PALAVRAS CHAVE**

Gestão do Conhecimento - Endomarketing – Biblioteca Corporativa

### **2.2.1. Introdução**

É a parte primeira dos elementos textuais do trabalho e deve:

- Apresentar ao leitor o contexto do trabalho.
- Fornecer as informações sobre o tema proposto, propósito e conteúdo.
- Uma introdução não deve conter muitas páginas (salvo em estudos de pós-graduação).
- Na introdução o tema é apresentado de modo claro e justificado.
- Evitar introdução que se refira vagamente ao título ou que leve o leitor ter uma idéia confusa do assunto.
- Evitar introdução histórica, que remeta aos antecedentes. Evitar introdução carregada de exemplos ilustrativos acerca do tema (isso fica para o desenvolvimento do trabalho).
- Não se aconselha introdução que já anuncie o resultado da investigação.

- Elaborar texto objetivo, claro e impessoal;

A introdução, portanto, deve conter quatro idéias básicas:

- O que será tematizado;
- Por que o tema foi escolhido;
- Quais as contribuições esperadas;
- Qual a trajetória para construção do trabalho (método).

### **2.2.2. Projeto de Pesquisa**

O Projeto de Pesquisa deve ser elaborado antes de dar início ao TCC. Enfatizamos, porém que ele deve fazer parte dos elementos textuais na estrutura do TCC, aparecendo logo após a Introdução. A estrutura do Projeto de Pesquisa pode ser consultada na primeira parte deste manual.

### **2.2.3. Capítulos**

Os Capítulos deverão ser estruturados pelos alunos em conjunto com o professor orientador. Deve-se atentar para a obrigatoriedade de existir um capítulo teórico, que tenha base científica cujas fontes podem ser livros, artigos, entre outros, e um capítulo que contemple a pesquisa de campo.

### **2.2.4. Considerações Finais**

É o fechamento de uma importante atividade de pesquisa, que, na maioria das vezes, se constitui no primeiro trabalho científico do discente. É uma experiência que lhe proporciona aprendizado de pesquisa, com método, e de amadurecimento intelectual. Nesse item o autor deve apresentar de forma sintética, a principal conclusão a que chegou, e esta deve estar diretamente relacionada com a questão de pesquisa e a hipótese levantada no início do trabalho, resgatando os objetivos do projeto e a confirmação ou não das hipóteses.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS DA MONOGRAFIA INTITULADA  
“EVOLUÇÃO DO TRABALHO TECNOLÓGICO: Impactos sobre Recursos  
Humanos na Indústria”**

(Álvaro José Braga do Souto e Maria Auxiliadora Diniz de Sá)

Ao final, podemos concluir que a evolução do trabalho tecnológico na indústria pesquisada resultou em fortes impactos sobre o indivíduo. Significativos problemas relacionados à sua adaptação social no contexto familiar e social, após a ocorrência de afastamentos decorrentes de doenças ocupacionais ou acidentes do trabalho, foram amplamente caracterizados durante a realização do nosso trabalho. Suas relações com as dimensões físicas e psíquicas também foram demonstradas, comprovando uma relação perversa que compromete o indivíduo e sua relação consigo, com sua família e com a própria sociedade.

Elevados percentuais de concordância dos empregados envolvidos no estudo, em relação às dimensões pesquisadas, comprovam que as mudanças introduzidas na forma como o trabalho é realizado, potencializaram a ocorrência de acidentes e doenças ocupacionais.

Restou comprovado em nosso estudo que apesar dos investimentos realizados pela empresa pesquisada em treinamentos, ainda assim, mesmo tendo sido treinados, os empregados ainda sofreram acidentes e foram acometidos de doenças profissionais. Demonstrando, portanto que os impactos negativos continuam sobrepondo-se aos positivos.

Apesar do treinamento ainda não estar possibilitando os efeitos desejados, sabemos que é uma poderosa ferramenta, que tem sido cada vez mais utilizada nas empresas modernas, como aliada na preparação da mão de obra para o exercício de novas funções.

Conclui-se, portanto, com base nos dados obtidos, que é necessário, além dos investimentos em treinamento, o direcionamento de recursos para melhoria do nível de instrução dos empregados. Esta condição associada às demais estudadas, muito provavelmente permitirá a redução nos indicadores de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Afinal a vida humana precisa ser reconhecida como o valor maior; o trabalho e a evolução tecnológica são apenas fundamentais para a continuidade da humanidade não podendo sobrepor-se à própria vida.

## 2.3. ELEMENTOS PÓS-TEXTUAIS

### 2.3.1. Referências Bibliográficas

Quando se faz a opção de utilizar **Referência** em um estudo científico, significa dizer que é necessário relacionar todos os materiais pesquisados (livros, artigos e demais publicações) e que foram efetivamente **utilizados** e **citados** no curso da redação do trabalho.

Por outro lado, quando se faz a opção de utilizar **Bibliografia** em um estudo científico, significa dizer que serão listadas todas as fontes (livros, artigos, documentos etc.) que **deram suporte ao estudo** (foram lidos), **ainda que nem todos tenham sido utilizados** (citados) na redação do trabalho.

A seguir, listamos alguns exemplos de como devem relacionar **Referências Bibliográficas** e **Bibliografia** em um estudo científico, de acordo com a norma NBR 6023:2000 da ABNT.

## EXEMPLOS

### LIVROS

- **Um único autor:**

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica**: guia para eficiência nos estudos. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

- **Dois autores:**

IUDÍCIBUS, Sergio; MARTINS, Eliseu. **Contabilidade básica**. São Paulo: Atlas, 1982.

- **Três autores:**

TAFNER, Malcon Anderson; TAFNER, José; FISHER, Juliane. **Metodologia do trabalho acadêmico**. Curitiba: Juruá, 1998.

- **Mais de três autores:**

BARROS, Helena Dias et al. **Educação: escola especial**. Porto alegre: Mirassol, 1999.

- **Várias obras do mesmo autor:** Quando um mesmo autor tem várias obras, coloca-se o nome do autor na primeira obra, e nas demais, coloca-se um traço com cerca de 1 cm de comprimento.

MORIN, Edgar. **A introdução ao pensamento complexo**. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

\_\_\_\_\_. **Saberes globais e saberes locais: um olhar transdisciplinar**. Rio de Janeiro; Garamond, 2000.

- **Entidade como autor:**

BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Relatório da Diretoria Geral 1984**. Rio de Janeiro, 1985.

- **Quando usar o texto de um autor cujo livro foi organizado por outro autor,** ou seja, o livro contém artigos de diferentes colaboradores:

ABRAMO, Perseu. Pesquisa em ciências sociais. In: HIBRANO, Sedi (org). **Pesquisa social: projeto planejamento**. São Paulo: TAQ, 1979.

- **Artigo contido em Revista Acadêmica:**

FISHER, Rosa; ADULES, Dalberto. Exclusão social na Amazônia Legal: a experiência das organizações da sociedade civil. **Revista de Administração da USP**, São Paulo, v 33, nº 1, PP. 20-33, janeiro/março, 1998.

- **Monografias, Dissertações e Teses:**

VILELA, Denise Silva. **A teoria de Cantor sobre os transfinitos**. Campinas, 1992. Monografia (Especialização em História da Ciência) – Departamento de História, Universidade Estadual de Campinas.

- **Artigos de Periódicos sem Autoria:** entra pelo TÍTULO, sendo a primeira palavra em letras MAIÚSCULAS e as demais minúsculas.

CONTABILIDADE Gerencial: um estudo sobre instrumentos de decisão. **Nossa Contabilidade**, v.3, n.16, p. 24 –26, 2000.

- **EVENTOS (Congressos, seminários, simpósios, etc.)**

DOZZA, Marcos. Metodologia para avaliação de coleções de periódicos em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, 1987, Porto Alegre. **Anais**. Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987. 2 v. p. 37 - 46.

- **Trabalho no prelo** (só devem ser citados os trabalhos em fase de impressão).

CASTRO, Conceição. **As peripécias de Sofia**. etion. Am. J. Physiol. v. 239, 1997. (no prelo).

- **Apostilas**

BARBUTO, Francisco. **O segredo do bom marketing pessoal**. São Paulo, 2010. (Apostila).

- **Normas Técnicas**

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 7503: Ficha de emergência para o transporte de produto perigoso: características e dimensões. Dez. 1996. 5 p.

- **Leis e Decretos**

PAÍS, ESTADO ou MUNICÍPIO. Lei ou Decreto, número, data (dia, mês e ano). Ementa. Dados da publicação que publicou a lei ou decreto.

- **Portarias**

BRASIL. Serviço Nacional de Fiscalização de Medicina e Farmácia. Portaria nº 45, de 18 nov. 1972. (hexaclorofino). Altera a Portaria nº 30, de 15 de maio 1972. **Diário Oficial da União**. Brasília, 6 nov. 1972. sec. 1. pt. 1.

- **Capítulos de livros**

NOGUEIRA, D. P. Fadiga. In: FUNDACENTRO. **Curso de médicos do trabalho**. São Paulo, 1974. V. 3, p. 807-813.

- **Fita de Vídeo**

SANTOS, Edna. **Amazônia**. Rio de Janeiro: UERJ, 2010. Fita de Vídeo, 16min, color, sonoro.

## **PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS**

- **Artigo de Revista**

ESPOSITO, I. et al. Repercussões da fadiga psíquica no trabalho e na empresa. **Revista Brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v.8, n.32, p.37-45, out./dez. 1979.

- **Artigo de jornal**

CASTRO, Conceição. A arte de escrever ao alcance de todos. **O Liberal**, Belém, 5 set. 2009, Caderno 3, p.8.

- **Entrevista publicada**

FIUZA, R. O ponto de lança. **Veja**, São Paulo, n. 1569, 24 fev. 1999. p. 11-13. Entrevista.

- **FILMES E VÍDEOS**

O NOME da rosa. Produção de Jean-Jaques Annaud. São Paulo:Tw Vídeo distribuidora, 1986. 1 Videocassete (130 min.): VHS, Ntsc, son, color. Legendado. Port.

- **CD-ROM**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca Central. **Normas de apresentação de trabalhos**. Curitiba, 1998. 5 disquetes 3 ½ pol. Word for Windows 7.0

## DOCUMENTOS ELETRÔNICOS

- **E-mail**

CASTRO, Conceição. **Roteiro do planejamento estratégico**. Publicação eletrônica [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por: <fbarbut@uol.com.br> em 26 jan. 2000.

- **Livro**

SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. **Entendendo o meio ambiente**. São Paulo, 1999. Disponível em: <<http://www.bdt.org.br/sma/entendendo/atual.htm>>. Acesso em: 8 mar. 1999.

- **Artigos da internet**

PEDRINELLI, Verena Junghähnel. **A atividade física adaptada no continente sul-americano**. Disponível em: <<http://www.rc.unesp.br/ib/efisica/atividadefisica.pdf>>. Acesso em: 17 mai. 2005.

- **Artigo de Revista online**

GURGEL, C. Reforma do Estado e segurança pública. **Política e Administração**, Rio de Janeiro, v3, n.2, p. 15-21, 1997. Disponível em: <<http://www.brazilnet.com.br>>. Acesso em: 10 set. 1998.

- **Artigos de Periódicos (On-line)**

MALOFF, Joel. A internet e o valor da "internetização". **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em 18 maio 1998.

- **Homepage**

CIVITAS. Coordenação de Simão Pedro Marinho. Desenvolvido pela Universidade Católica de Minas Gerais, 1995-1998. Apresenta textos sobre urbanismo e desenvolvimento de cidades. Disponível em <<http://www.gosnet.com.br/oamis/civitas>>. Acesso em: 27 nov. 2010.

### **2.3.2. Apêndices**

Muitos autores não fazem distinção entre Anexo e Apêndice, mas a ABNT (NBR 14724 - 2002) define **Apêndice** como “texto ou documento elaborado pelo autor, a fim de complementar sua argumentação, sem prejuízo da unidade nuclear do trabalho”. Assim, todo material elaborado pelo próprio autor, as técnicas de pesquisa utilizadas, como questionários, formulários, entrevistas, história de vida e semelhantes, organogramas, fluxogramas, são considerados apêndices.

### **2.3.3. Anexos**

Anexo é o texto ou documento não elaborado pelo autor, que serve de fundamentação, comprovação ou ilustração. Identificado(s) em letras do alfabeto consecutivas e pelos respectivos títulos. O título **anexo (s)** deve vir centralizado na página. Os anexos devem ser numerados de maneira contínua com letras do alfabeto em caixa alta e sua paginação deve dar seguimento a paginação do texto principal.

### 3. NORMAS GERAIS DA ABNT

- Espacejamento: 1,5 para os elementos textuais; simples para os elementos pré e pós-textuais;
- Margem: Superior: 3cm; Esquerda: 3cm; Direita: 2cm; Inferior: 2cm;
- Fonte: Times New Roman ou Arial;
- Tamanho da fonte: 12 para o corpo do texto e 10 para o recuo nas citações diretas com mais de três linhas;
- Paginação: fica na margem superior direita. Capa e folha de rosto contam como uma única página, os outros elementos pré-textuais contam normalmente, só que eles não são enumerados, o número fica omitido. A numeração só é colocada a partir da primeira folha da parte textual: a INTRODUÇÃO em algarismos arábicos (1, 2, 3...) no canto superior direito da folha, a 2,0 cm da borda superior, ficando o último algarismo a 2,0 cm da borda direita da folha;
- Recuo do parágrafo: 1, 25 cm;
- Distância entre os parágrafos: 6pt;
- Distância entre o texto e o sub-capítulo, e entre este e o texto seguinte: um espaço 1,5;

#### MUDANÇAS ABNT

As mudanças nas regras de formatação são opcionais e devem ser aplicadas somente se for feita a escolha pela impressão do trabalho usando o anverso e verso das folhas. Estas mudanças têm finalidade ambiental (economia de papel), permitindo ainda o uso de papel reciclado para a impressão de trabalhos acadêmicos.

#### **Formato**

Somente os elementos pré-textuais são digitados exclusivamente no anverso da folha, com exceção da ficha catalográfica que deve vir no verso da folha de rosto.

Recomenda-se que os **elementos textuais e pós-textuais sejam digitados no anverso e verso das folhas.**

#### **Paginação**

Quando o trabalho for digitado usando o anverso e verso das folhas, a numeração deve ser colocada, no caso do anverso, no canto superior direito e, no caso do verso, no canto superior esquerdo.

#### **Indicativos de seção**

Os títulos de seções primárias devem começar em página ímpar (anverso).

**Margem**

Para o anverso: esquerda e superior de 3 cm; direita e inferior de 2 cm.

Para o verso: direita e superior de 3 cm; esquerda e inferior de 2 cm.

**3.1. CITAÇÕES**

Citação é a menção, no texto, de uma informação extraída de uma fonte. Pode ser direta, indireta e citação de citação

As citações devem conter o sobrenome do autor, que podem vir no início ou no final. Se colocadas no início do texto, o sobrenome aparece, apenas com a primeira letra em maiúsculo.

Exemplo:

Segundo Assis (2000), a determinação [...]

Quando mencionado no final da citação, o sobrenome do autor aparece com todas as letras no maiúsculo.

A determinação [...] (ASSIS, 2000).

**3.1.1. Citação direta**

É a transcrição textual de parte da obra do autor consultado (NBR10520).

**a) Até três linhas**

As citações de até três linhas devem ser incorporadas ao parágrafo, entre aspas duplas.

Exemplo:

De acordo com Worwell (2001, p. 115) “tradicionalmente, a bibliometria está associada à medida quantitativa dos documentos”.

**b) Com mais de três linhas**

As citações com mais de três linhas devem figurar abaixo do texto, com recuo de 4 cm da margem esquerda, com letra tamanho 10, espaço simples, sem itálico, sem aspas, estilo “bloco”. Exemplo:

A cultura organizacional pode ser identificada e aprendida através de seus elementos básicos tais como: valores, crenças, rituais, estórias e mitos, tabus e normas. Existem diferentes visões e compreensões com relação à cultura

organizacional. O mesmo se dá em função das diferentes construções teóricas serem resultantes de opções de diferentes pesquisadores, opções estas que recortam a realidade, detendo-se em aspectos específicos. (FREITAS, 1989, p. 37).

### 3.1.2. Citação indireta

Texto criado pelo autor do TCC com base no texto do autor consultado (transcrição livre).

Exemplo:

Conforme citam Krzyzanowski e Taruhn (2001), a literatura especializada tem sido alertada sobre uma possível crise no sistema tradicional de publicações científicas em papel.

### 3.1.3. Citação de citação

Em uma citação direta ou indireta de um texto em que não se teve acesso ao original. (NBR 10520). Utiliza-se a expressão “*apud*” (citado por, conforme, segundo).

Exemplos:

Segundo Sayão et al. (1989, *apud* MARCONDES, 1994, p. 65), o desenvolvimento de um software bibliográfico completo, que dê suporte às funções básicas de catalogação e recuperação de dados bibliográficos, é uma questão ainda a ser resolvida.

### 3.1.4. Citação com dois ou três autores.

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

Conforme destacam Valls e Vergueiro (1998) a aplicação de conceitos de gestão de qualidade em serviços de informação passam, necessariamente, pela variável: identificação das necessidades dos clientes.

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto; é colocado no final):

A aplicação de conceitos de gestão de qualidade em serviços de informação passam, necessariamente, pela variável: identificação das necessidades dos clientes (VALLS; VERGUEIRO, 1998).

### 3.1.5. Citação com mais de três autores.

Indica-se apenas o primeiro autor, seguido da expressão et AL.

Exemplo:

As pessoas quando estão dormindo não estão inativas (CARDOSO et al, 1997).

### 3.1.6. Citação de vários autores a uma mesma idéia.

Citar as referências obedecendo à ordem alfabética dos sobrenomes dos autores.

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

Segundo Foulkes e Cartwright (1999), Lindzey (1977) e Schulze (1997) nas pesquisas sobre privação de sono, encontra-se, freqüentemente que na ausência do sono REM, a pessoa tem falta de concentração, ataxia, problemas de memória e linguagem, chegando a experimentar alucinações.

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

Nas pesquisas sobre privação de sono, encontra-se freqüentemente que, na ausência do sono REM, a pessoa tem falta de concentração, ataxia, problemas de memória e linguagem, chegando a experimentar alucinações (FOULKES, CARTWRIGHT, 1999; LINDZEY, 1977; SCHLZE, 1997).

### 3.1.7. Citação de autores com mesmo sobrenome.

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

O comportamento infantil é objeto de investigação por parte de muitos profissionais da área da Psicologia, como pudemos observar nos trabalhos de Oliveira, M.M. (1983) e Oliveira, V.M.B. (1984).

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

O comportamento infantil é objeto de investigação por parte de muitos profissionais da área da Psicologia. (OLIVEIRA, M.M., 1983; OLIVEIRA, V.M.B., 1984)

Importante: A seqüência das citações obedece à ordem alfabética dos prenomes dos autores. Se mesmo assim houver coincidências, colocam-se os prenomes por extenso.

### **3.1.8. Citação de um mesmo autor com datas de publicações diferentes**

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

Os sonhos, enfaticamente estudados por Leite (1972, 1993, 1995), são popularmente interpretados baseando-se em símbolos.

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

Alguns autores dedicam-se aos estudos de um único tema por longos períodos. (LEITE, 1972, 1993, 1995).

Importante: a seqüência das citações obedece à ordem cronológica das publicações.

### **3.1.9. Citação de um mesmo autor com mesmas datas de publicação.**

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

Rogers (1973a, 1973b, 1973c) trata da terapia centrada no cliente.

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

A ênfase encontra explicações na terapia centrada no cliente. (ROGERS, 1973a, 1973b, 1973c)

Importante: na elaboração das referências as mesmas letras identificadoras dos documentos são apresentadas.

### **3.1.10. Citação cujo autor é uma entidade coletiva**

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) "nas citações do sistema numérico ou autor-data, as entradas pelo sobrenome do autor, pela instituição responsável ou título incluído na sentença devem ser em letras maiúsculas e minúsculas, e quando estiverem entre parênteses devem ser em letras maiúsculas" (2001, p.2).

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

"Nas citações do sistema numérico ou autor-data, as entradas pelo sobrenome do autor, pela instituição responsável ou título incluído na sentença devem ser em letras maiúsculas e minúsculas, e quando estiverem entre parênteses devem ser em letras maiúsculas" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT), 2001, p.2).

Obs.: As próximas vezes que a entidade for citada poderá ser utilizada apenas a sigla. Exemplo: Segundo a ABNT,...

### **3.1.11. Citação de canais informais (aula, conferência, e-mail, etc.)**

Texto de citação obtido por informação verbal de aulas, palestras, debates, comunicações deve ser indicado entre parênteses, pelo termo: informação verbal e, em nota de rodapé, acrescentar os demais dados disponíveis;

Exemplo:

O percentual de crescimento semestral da FSG, nos últimos dois anos foi de 20% (informação verbal)<sup>1</sup>. (**Nota de Rodapé no final do texto colocar:** <sup>1</sup> Dado fornecido pelo Diretor João Dal Bello no VI Fórum Docente da FSG, em Caxias do Sul, em agosto de 2007.

OU,

Segundo Sabadini (2002, comunicado em palestra) a nova versão das normas para citações no texto auxilia na redação de documentos técnicos científicos e dá uniformidade ao trabalho.

### **3.1.12. Citação de obras antigas e reeditadas.**

Cita-se primeiro a data da publicação original, separada por barra da data da edição consultada.

Exemplo 1 (autor como parte do texto):

O "Mal estar na civilização" aborda o sofrimento humano através da análise da origem da dor. Freud (1930/1979) argumenta que a dor originada do corpo é combatida pela química, a originada do desejo insatisfeito é a dor proveniente das nossas relações com os outros, a que mais fere.

Exemplo 2 (autor não faz parte do texto):

O "Mal estar na civilização" aborda o sofrimento humano através da análise da origem da dor. A dor originada do corpo é combatida pela química, a originada do desejo insatisfeito é a dor proveniente das nossas relações com os outros, a que mais fere (FREUD, (1930/1979).

### **3.1.13. Citação de Homepage ou Web Site**

Cita-se o endereço eletrônico, de preferência entre parênteses, após a informação. Exemplo: (www.usp.br/sibi).

### 3.1.14. Citação com omissão de parte do texto

Exemplo 1 (omissão no final do texto citado):

"Chegou a Aurora, mostrando seus dedos rosados entre névoa matinal..."  
(HOMERO, Odisséia, II, p.18)

Exemplo 2 (omissão no início e no fim do texto citado):

A educação no Brasil está passando por uma grave crise, segundo Capovilla (2002) "...os veículos de comunicação têm mostrado recorrentemente um declínio pronunciado e alarmante no desempenho dos alunos..." (p.9).

Exemplo 3 (omissão na parte intermediária do texto):

De acordo com Chauí, em nossa sociedade, a memória é valorizada e desvalorizada. É valorizada com a multiplicação dos meios de registro e gravação dos fatos, acontecimentos e pessoas (computadores, filmes, vídeos, fitas cassetes, livros) e das instituições que os preservam (bibliotecas, museus, arquivos) (...). A desvalorização da memória aparece, por fim, no descaso pelos idosos, considerados inúteis e inservíveis em nossa sociedade... (1996, p.127-128) tal comportamento vem contribuindo para a "amnésia cultural" em nosso país. **Obs.:** as reticências substituem o texto omitido.

## **4. MODELO E NOTAS SOBRE A FORMA DE APRESENTAÇÃO GRÁFICA**

### **Formato**

A apresentação do texto deve ser feita em papel branco, com formato A4 (21,0cm x 29,7cm), digitados apenas no anverso da folha – parte da frente.

Texto deve ser na cor preta e as ilustrações podem ser coloridas.

O projeto gráfico é de responsabilidade do autor do trabalho.

### **Notas de Rodapé**

As notas devem ser digitadas dentro das margens e devem ficar separadas do texto por um espaço simples de entrelinhas e por um filete (linha) de 3,0 cm de comprimento, a partir da margem esquerda.

### **Abreviaturas e siglas**

Quando aparecem pela primeira vez no texto, deve-se colocar seu nome por extenso, acrescentando-se a abreviatura ou sigla correspondente entre parênteses, não sendo necessário repetir esta forma nas vezes seguintes.

### **Equações e fórmulas**

Aparecem destacados (em negrito, itálico e outros), de modo a facilitar a leitura. Na seqüência normal do texto, é permitido um espaço entrelinhas maior que acomode seus elementos (expoentes, índices e outros). Quando fora do parágrafo, são centralizados e, se necessário, deve-se numerá-los. Quando separados (divididos) em mais de uma linha por falta de espaço, devem ser interrompidas antes do sinal de igualdade ou depois dos sinais de adição, subtração, multiplicação ou divisão.

### **Ilustrações**

Imagem de qualquer espécie para justificação e ilustração do trabalho.

## Figuras

Elementos de síntese que explicam ou complementam o texto visualmente. Qualquer que seja seu tipo, sua identificação aparece na parte inferior da mesma, precedida da palavra FIGURA, seguida da numeração de ordem em que aparecem em algarismos arábicos e do respectivo título e/ou legenda e da fonte, se necessário.

As legendas das ilustrações devem ser breves e claras, dispensando consultas ao texto. Elas devem ser inseridas o mais próximo possível do trecho a que se referem.

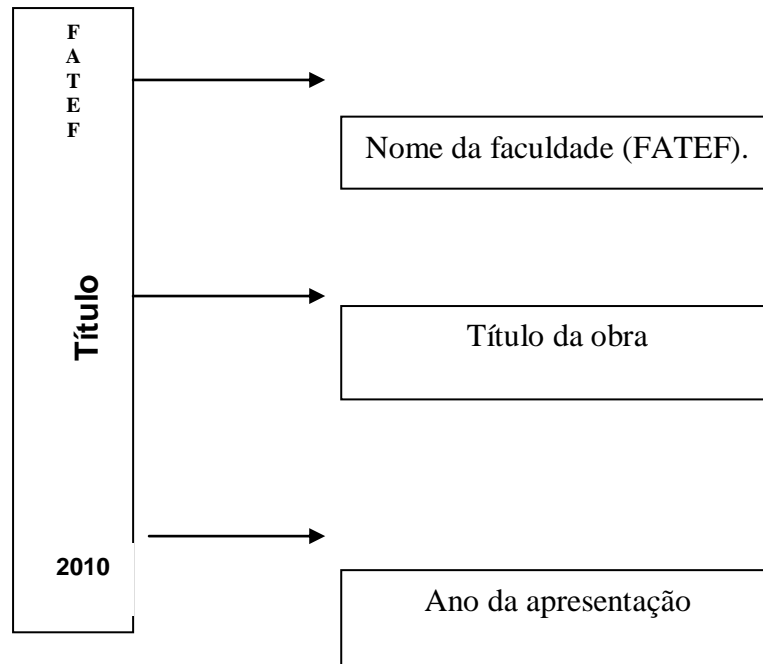
## Tabelas

As tabelas apresentam informações de acordo com estatísticas, observando as seguintes orientações:




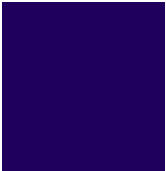
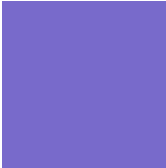
- a) são numeradas uma a uma conforme a ordem em que se apresentam;
- b) coloca-se o título na parte superior, antecedido pela palavra *tabela* e pelo número de ordem em algarismos arábicos;
- c) as fontes usadas na construção da tabela e notas eventuais são citadas no rodapé, após a linha de fechamento;
- d) se a tabela for de outro documento, deve-se pedir a devida autorização do autor, sem que se faça referência ao fato no trabalho;
- e) as tabelas devem estar o mais próximo possível do trecho do texto a que se referem;
- f) se a tabela não couber em uma mesma folha, deve-se ser colocar sua continuação na folha seguinte, sem que seja delimitado por traço horizontal na parte inferior, sendo o título e o cabeçalho repetidos nesta folha;
- g) nas tabelas, as linhas (fios) horizontais e verticais são utilizadas para separar os títulos das colunas no cabeçalho e fechá-los na parte inferior, evitando-se fios verticais para separar as colunas e as linhas no caso das horizontais.

#### 4.1. LOMBADA

Lombada é o que vai escrito na “lateral” do livro. Imagine um livro na estante da biblioteca. As letras deverão ser todas na cor dourada.



## 4.2. CORES DE CAPA DURA PARA OS TCC'S

<b>Cores</b>		<b>Cursos</b>
<b>Preto</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão em Recursos Humanos</b></li><li>• <b>Gestão Pública</b></li><li>• <b>Gestão em Processos Gerenciais</b></li></ul>
<b>Vinho</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão Comercial</b></li><li>• <b>Gestão em Marketing</b></li><li>• <b>Gestão em Logística</b></li></ul>
<b>Verde Petróleo</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão em Comércio Exterior</b></li><li>• <b>Gestão Financeira</b></li><li>• <b>Gestão Hospitalar</b></li></ul>
<b>Azul – Marinho</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão em Telecomunicações</b></li><li>• <b>Gestão em Tecnologia da Informação</b></li><li>• <b>Gestão da Qualidade</b></li></ul>
<b>Azul – Bic</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão em Turismo</b></li><li>• <b>Gestão em Hotelaria</b></li><li>• <b>Gestão Ambiental</b></li></ul>

A SEGUIR APRESENTAMOS O MODELO PARA  
ESTRUTURAÇÃO DOS TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE  
CURSO DA FATEF.

**FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC**  
***CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM.....***

**TÍTULO DA OBRA:**  
SUBTÍTULO

**Nome do(s) Aluno(s)**

**São Paulo**  
**2011**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM.....**

**TÍTULO DA OBRA:  
SUBTÍTULO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em nome do curso, da Faculdade Fundetec\*, sob a orientação do professor Nome do Professor.

**Nome do(s) Aluno(s)**

**São Paulo  
2011**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM.....**

**TÍTULO DA OBRA:  
SUBTÍTULO**

Conceito de aprovação ( .....)

Aluno(s) aprovado em mês / ano

---

Professor: Nome do Orientador

São Paulo  
2011

Digite aqui sua dedicatória (é um elemento opcional)  
Trata-se de um texto pequeno em que o autor  
homenageia ou dedica a obra a alguém, **sem colocar a palavra Dedicatória.**  
(LETRA TAMANHO 12)

**AGRADECIMENTOS**

(Digite aqui seus agradecimentos)

Trata-se de um pensamento ou citação que tem relação com o trabalho, **não se escreve a palavra epígrafe.**  
**Não se esquecer de citar o autor.**

**(Digite aqui sua epígrafe)**

## RESUMO

(Digite aqui o resumo do trabalho de forma concisa e clara)

Alinhamento justificado, sem recuo de parágrafo, sem espaço entre as linhas. Deve conter de 200 a 500 palavras.

**Palavras-chave:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	
1 REFERENCIAL TEÓRICO.....	
1.1 Subtítulo em maiúscula apenas nas letras iniciais.....	
1.2	
1.3	
1.3.1 Subdivisão em minúsculas com letra inicial maiúscula.....	
1.3.2	
2 METODOLOGIA.....	
2.1 Subtítulo em maiúscula apenas nas letras iniciais.....	
2.2	
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	
CONCLUSÃO.....	
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	
GLOSSÁRIO (SE TIVER).....	
APÊNDICES (SE TIVER).....	
ANEXOS (SE TIVER).....	

**Observação – Os elementos pré-textuais não constam do Sumário**

## **INTRODUÇÃO**

Apresentar em linhas gerais, as idéias que serão trabalhadas. E o método utilizado na pesquisa.

O trabalho está dividido em três capítulos. No capítulo 1 o referencial teórico sobre o tema, no capítulo 2 a metodologia empregada na pesquisa e no capítulo 3 a análise dos resultados.

**PROJETO DE PESQUISA**

Inserir aqui o Projeto de Pesquisa.

## **CAPÍTULO 1**

### **1.1 A pesquisa social e seus parâmetros**

A pesquisa é uma forma de apresentação de fatos.....

## CAPÍTULO 2

## CAPÍTULO 3

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

## **5. NORMAS E PROCEDIMENTOS DO TCC**

Este manual foi idealizado como um guia prático de referências para elaboração dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) da FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC (FATEF).

Os passos a serem seguidos pelo corpo discente têm por objetivo a padronização dos trabalhos apresentados, em obediência às normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

### **5.1. NORMAS GERAIS**

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é elemento integrante do Projeto Pedagógico dos cursos da FATEF (FACULDADE DE TECNOLOGIA FUNDETEC).

Os alunos contarão com a orientação da comissão de TCC e do corpo docente de seus respectivos cursos.

### **5.2 - PROCEDIMENTOS GERAIS**

O Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser realizado em grupo de até 4 (quatro) alunos. O grupo de alunos deverá preencher o formulário e encaminhá-lo assinado à coordenação do TCC.

Os professores orientadores, autorizados pela coordenação de TCC, deverão realizar no mínimo 10 (dez) reuniões durante o decorrer do semestre, com seus orientandos registrando sua presença em formulário próprio.,

O não comparecimento a, no mínimo, 75% das reuniões de orientação acarretará a retenção do aluno, o qual deverá desenvolver seu trabalho no próximo semestre, conforme regras determinadas pela direção da instituição.

O professor orientador determinará, em conjunto com a coordenação de TCC, dia e horário da semana que ficará à disposição dos alunos para as orientações, indicando-lhes literatura e outras fontes de pesquisa.

O aluno deverá entregar o trabalho em 3 (três) vias encadernadas em espiral ao seu orientador, o qual definirá se o trabalho estará apto a apresentação à banca examinadora. O professor-orientador deverá receber os trabalhos em tempo hábil

para que sejam repassados ao Núcleo de TCC. Essa data será divulgada pelo Núcleo que deverá ser confirmada pelo orientados.

O não comparecimento a, no mínimo, 75% das reuniões de orientação ou a não entrega do trabalho na data determinada ou ainda, se o conceito for insatisfatório, impedirá o aluno de concluir o curso.

Lembramos que quaisquer documentos solicitados pelo aluno referente à conclusão do curso, só serão emitidos após a entrega do trabalho em capa dura.

### **5.2.1 – Banca Examinadora**

A banca examinadora será composta de 3 (três) componentes:

- Professor orientador;
- Componente da comissão de TCC (ou outro professor convidado);
- Convidado – (o convidado poderá ser, outro professor, profissional da área, representante da empresa tema do trabalho ou representante da comunidade).
- A banca examinadora avaliará o TCC através do formulário de avaliação.

### **5.3 PROCEDIMENTOS DO PROFESSOR**

- Cada professor orientador ficará responsável por orientar todos os trabalhos de uma mesma sala.
- O professor orientador acompanhará o desenvolvimento do aluno através de formulário próprio.

### **5.4 PROCEDIMENTOS DA COORDENAÇÃO DE TCC**

A Comissão de TCC receberá os pedidos de orientação em data a ser divulgada pelo Núcleo no quadro de aviso da Faculdade.

### **5.5 PROCEDIMENTOS DO ALUNO**

O aluno deverá seguir o seguinte roteiro:

- Preencher o formulário disponível dentro do prazo pré-estabelecido.

- Verificar se seus horários para as orientações estão compatíveis com o horário do orientador e seguir suas instruções;
- Acompanhar com o orientador e assinar o controle de presença;
- Seguir o calendário determinado pelo Núcleo de TCC;
- Os trabalhos apresentados devem seguir as orientações contidas neste manual, que estão em conformidade com as normas da ABNT;
- Os trabalhos deverão ter no mínimo 2 (dois) capítulos e no máximo 4 (quatro);
- A Entrega do trabalho escrito e encadernado em espiral em 3 (três) vias deverá ser feita em tempo hábil para que o professor-orientador o entregue ao Núcleo de TCC.

## 5.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO TCC

A atribuição, bem como divulgação do conceito final, será feita pela banca examinadora logo após a apresentação do TCC. Este conceito final considerará o conteúdo, a argumentação e a postura do apresentador.

Será considerado aprovado o aluno que obtiver o conceito: **6,0** ou superior; e reprovado o aluno que não apresentar o trabalho ou que obtiver o conceito **5,9** ou inferior, não cabendo recursos para estes casos.

Após a apresentação do TCC, os conceitos e as considerações serão divulgados juntamente com as orientações de correções propostas pela banca, caso necessário. Ciente do conceito atribuído ao trabalho, o aluno deverá providenciar as correções e sugestões apresentadas e entregá-lo encadernado em capa dura na cor especificada para o seu curso, acompanhado de um CD contendo o trabalho escrito (que poderá ser publicado pela Faculdade).

## 6. APRESENTAÇÃO DO TCC A BANCA EXAMINADORA

O aluno fará a apresentação à banca examinadora, em dia e hora marcados. Para esta apresentação, o aluno poderá contar com o auxílio dos recursos disponíveis pela faculdade: data-show, retro-projetor, etc., a apresentação deverá ser gravada em pelo menos 2 (dois) periféricos (CD e *Pen Drive*) para o caso de algum imprevisto.

Caso utilize algum programa especial para esta apresentação, é obrigação do aluno verificar com antecedência se o equipamento a ser utilizado disponibiliza este programa, caso isso não seja possível, deverá procurar o responsável pelos equipamentos para verificar a possibilidade do mesmo ser instalado.

O período de apresentação será de 15 minutos, seguidos de 10 minutos adicionais para argüição.

Cada sessão será conduzida pelo professor-orientador que coordenará as atividades de defesa, assim como o tempo e as intervenções.

## **6.1. NORMAS PARA A APRESENTAÇÃO ORAL DO TCC PARA A BANCA EXAMINADORA**

O estudante deverá estar no local da apresentação, rigorosamente, no horário programado. Sua ausência implicará a perda do direito de defesa do TCC que terá implicações na conclusão do curso.

### **6.1.1 Conteúdo dos Slides**

O primeiro *slide* deverá conter: nome da instituição, título do TCC, nome do aluno, nome do curso de graduação e nome do orientador.

Os *lides* seguintes deverão conter:

- Título do Trabalho
- Área de estudo
- Problemática que orientou a pesquisa e seus objetivos
- Hipótese (s)
- Método e materiais de pesquisa
- Principais Capítulos (como foram divididos e o que cada um tratou)
- Resultados obtidos
- Conclusão

### **6.1.2 Aspectos da Apresentação**

A apresentação deve organizar as informações de modo que as idéias centrais do trabalho sejam facilmente entendidas. A apresentação deve levar em conta os seguintes aspectos:

- Objetividade
- Clareza
- Domínio do tema / estudo desenvolvido, especificamente no decorrer da exposição.
- Respeito ao tempo de apresentação pré-definidos (15 minutos), com mais 10 minutos para argüição.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. *Normatização da documentação no Brasil*, (PNB 66) Rio de Janeiro, IBBD.
- CASTRO, Maria da Conceição A. *Resumos de aulas de metodologia*. FATEF, 2008.
- CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. *Metodologia científica*. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- DENCKER, Ada de F. Maneti & SARAH, C. da Viá. *Pesquisa Empírica em Ciências Humanas*. 2 ed. São Paulo: Futura, 2002.
- FACHIN, Odília. *Fundamentos de metodologia*. São Paulo: Saraiva, 2001.
- LAKATOS, E; MARCONI, M. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARTINS, Gilberto de A. *Manual para elaboração de monografias e dissertações*. São Paulo: Atlas, 2000.
- NBR 6027. Informação e Documentação. MAIO 2003.
- NBR NBR 6023:2002 ( NB 66) – Informação e Documentação – Referências - Elaboração
- NBR 6024:1989 (NB 69) – Informação e Documentação – Numeração progressiva das sessões de um documento escrito - Apresentação
- NBR 6027: (NB) Sumário.
- NBR 6028: (NB) Resumos.
- NBR 6030:1980 (NB 311) Apresentação de Ofício ou Carta Formato ou Carta Formato A-4.
- NBR 10520:2002 (NB 896) – Informação e documentação – Citações em documentos – Apresentação.
- NBR 12225: (NB) Títulos de lombada.
- NBR 14724:2001 Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos.
- NBR 14724:2002 Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos- Apresentação.
- ROESCH, Sylvia M. A. *Projetos de estágio e pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 1999.
- SEVERINO, Antonio J. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Cortez, 2000.
- ISKANDAR, Jamil Ibrahiim. *Normas da ABNT: comentadas para trabalhos científicos*. 6tir. Curitiba: Juruá, 2008.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. 22<sup>a</sup> ed.rev. e ampl. de acordo com ABNT- São Paulo : Cortez, 2002.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2007.
- VIEIRA, Leociléa Aparecida. *Projeto de pesquisa e monografia: O que é? Como se faz?* Normas da ABNT, 3ª edição. Curitiba: Ed.do Autor, 2005.
- YIN, Robert K. *Case Study Research - Design and Methods*. Sage Publications Inc., USA, 1989.

**Revisão e Atualização 2011/1:**

Prof<sup>o</sup> Francisco Barbuto

Prof<sup>a</sup> Vanilde Manara

Prof<sup>a</sup> Maria da Conceição A. Castro

**Elaboração do Manual de Orientação do TCC e Revisões Anteriores****(Núcleo de TCC 2008/1):**

Prof<sup>o</sup> Angelo Ripari

Prof<sup>a</sup> Maria da Conceição A. Castro

Prof<sup>a</sup>. Sônia Fuzaro

Prof<sup>o</sup> Tiago Carzetta Marchina

Prof<sup>o</sup> Gilmar Talarico e Silva

Prof<sup>a</sup> Thais Caroline Corteze dos Santos