



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE**

EDUARDO UBIRAJARA RODRIGUES BATISTA

**GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA TRABALHOS DE CONCLUSÃO
DE CURSO: relatórios, artigos e monografias**

**Aracaju - Sergipe
2013.2**

EDUARDO UBIRAJARA RODRIGUES BATISTA

**GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA TRABALHOS DE CONCLUSÃO
DE CURSO: relatórios, artigos e monografias**

**Material para auxiliar pesquisadores e
alunos de cursos ministrados pelo autor,
em diversas instituições de ensino, em
particular à clientela da FANESE.**

**Aracaju – SE
2013.2**

ORIENTAÇÃO GERAL DESTE GUIA DE UMA REVISÃO SOBRE METODOLOGIA DA PESQUISA E DO TRABALHO ACADÊMICO

EMENTA PROGRAMÁTICA: Introdução à investigação científica: o tema e sua relação com a conjuntura atual no mundo; o problema delimitado; a questão problematizadora - QP (questão principal ou hipóteses, se for o caso); o objetivo geral, respondendo à QP; os objetivos específicos, apoiando o objetivo geral; a(s) justificativa(s); a *caracterização* ou *perfil* do local ou da organização a ser pesquisada; a *fundamentação teórica*, que dará suporte à busca da solução do problema colocado; a *metodologia*, que atenderá, com a natureza do estudo e a caracterização da pesquisa, seus instrumentos, unidade, universo, amostra, o plano de coleta, de registro e de análise dos dados, segundo o anunciado nos objetivos específicos; a *análise dos resultados*, que ensejará o oferecimento de *sugestões* para que a organização pesquisada possa ter uma solução para o problema investigado nela; a *conclusão*; e as *normas* de formatação de TCC's, como relatório, monografia, artigo, com base na norma geral, NBR 14.724/2011 da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos, além das NBR's de citação (10.520), de referência (6023), para confecção de artigos (6022), da numeração progressiva das seções (6024), do sumário (6027), do resumo (6028).

OBJETIVO GERAL: Proporcionar aos alunos condições de desenvolver um trabalho acadêmico, em particular de estágio de graduação (relatório) ou outro TCC de graduação e de pós-graduação (monografia ou artigo), conduzindo-os de forma científica e relatando os resultados dentro de um padrão de comunicação científica, com o respaldo das normas técnicas vigentes e das experiências vivenciadas por este autor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Mostrar aos alunos de estágio ou de graduação em geral, bem como aos de pós-graduação, a importância que existe do uso do método científico para realização de pesquisas, buscando soluções de problemas ou explicações para fenômenos ou fatos, de forma sistemática;

Exercitar com os alunos as normas técnicas da ABNT em seus trabalhos acadêmicos, com adaptações cabíveis desenvolvidas por este autor, junto a instituições de ensino e de pesquisa por

onde tem passado como professor;

Propiciar a oportunidade de comparar tipos de trabalhos acadêmicos, em particular o relatório, a monografia e o artigo, justificando os conteúdos e o formato desses tipos de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), desenvolvidos ou defendidos na graduação e na pós-graduação.

PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS:

- a) No caso do estágio, aconselha-se uma orientação, durante 38 horas letivas, no mínimo, em sala de aula, como reforço metodológica da pesquisa e da formatação do trabalho final, podendo ser feita com o coordenador de estágio ou com outro professor; orientação presencial, pelo menos quinzenal, professor-orientador/aluno;
- b) Apresentação dos conteúdos indispensáveis ao relatório de estágio ou à elaboração de outro tipo de TCC, mostrando a importância da Metodologia para o estímulo à pesquisa organizada e para a comunicação científica, consolidando a relação academia/sociedade (teoria/prática).

MATERIAL PRINCIPAL:

Guia de Orientação de Eduardo Ubirajara contendo explicações básicas para orientação e o desenvolvimento do estágio ou de outra atividade de pesquisa, como projetos, artigos de conclusão de curso e de publicação em revista. Incluem-se, ainda: modelo de Plano de Atividades (cronograma), prontuário de controle pelo professor-orientador, folha de presença ao local de estágio, revisão metodológica de conceitos sobre pesquisa quanto aos objetivos, objeto, abordagem dos dados, universo e amostra, demais procedimentos de coleta e análise dos dados; notas sobre as principais normas da ABNT, comentadas, conformando-as com o padrão-FANESE; exemplo de fluxo do **relatório** e da **monografia**, de apresentação, sumário, folha de aprovação, capa, folha de rosto, metodologia, referências; regulamento de estágio, regulamento para publicação de artigos em revista.

RECURSOS DIDÁTICOS EM SALA:

No caso de aulas de revisão metodológica, orientação expositiva de conteúdos, com o auxílio de data-show, quadro e aplicação de exercícios de fixação, com auxílio de orientações básicas sobre formatação dos trabalhos, descritas numa

Cartilha de Dicas^(*); questionamento escrito ou oral do professor e dos alunos sobre conteúdos expostos nas aulas; acompanhamento das orientações dos professores-orientadores aos alunos-estagiários; workshop e pré-banca.

PRAZO PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO:

Os prazos estipulados pelas instituições de ensino para entrega ou defesas de trabalhos de conclusão dos cursos de graduação coincidem com o término do período letivo. O Plano de Atividades do Estágio Obrigatório (curricular) da FANESE, por exemplo, tem seu cronograma cumprido no final do semestre letivo. Já os trabalhos de conclusão de cursos da pós-graduação têm prazo flexibilizado, de acordo com a complexidade do tema e da pesquisa.

OBSERVAÇÕES:

- 1ª) A programação, enquanto revisão de metodologia da pesquisa e do trabalho acadêmico, serve para quaisquer tipos de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), tais como projeto, artigo, relatório e monografia;
- 2ª) Este material deixa de apresentar o *seu sumário*, apesar de exemplos no **APÊNDICE I**, folha 50, e na seção sobre *artigo*. Isto se explica pelo fato de que este autor atualiza, anualmente, a literatura deste guia, o que dificulta manter um sumário rigorosamente pontual com a devida numeração das folhas;
- 3ª) As **margens** direita e inferior das folhas deste GUIA deixam de seguir a NBR, tendo em vista a necessidade da colocação de anotações/explicações sobre a formatação do trabalho, em parte dessas margens (ver nos apêndices);
- 4ª) Todo este material tem origem nos estudos do autor, desde 1970, quando ainda lecionava na Paraíba, desde monitor da disciplina Metodologia das Ciências, passando pela produção de seus fascículos e manuais sobre matérias afins, a partir de 1971, em Sergipe, até o presente ano. O material tem sido socializado com professores por onde este autor tem passado (UFS, Tiradentes, FANESE e UVA), além de disponibilizado para outras instituições de ensino locais e de outros estados, conforme solicitações de professores das diversas disciplinas afins à Metodologia da Pesquisa e Metodologia do Trabalho Acadêmico.

=====

Agradecemos as colaborações dos nossos colegas professores de Metodologia da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico, aos colegas de orientação de TCC's (relatórios, monografias e artigos) da FANESE e, especialmente, às professoras Analice Nóbrega (NAP/FANESE) e Simone Mardones (ex-coordenadora da pós-graduação da FANESE), pelo estímulo dado a este trabalho.

=====

(*) A Cartilha de Dicas é um material auxiliar a este Guia, de manuseio rápido e de fácil leitura – 20 folhas –, contendo informações sintéticas sobre os componentes de um relatório ou de uma monografia e fixação das orientações básicas para a formatação do trabalho.

Material para Orientação de Trabalhos Acadêmicos ^(*)

APRESENTANDO O MATERIAL

As orientações que seguem servem para qualquer pesquisador de graduação e de pós-graduação. Porém, foram feitos, inicialmente, para os alunos de Estágio Supervisionado Obrigatório da graduação e da pós-graduação no desenvolvimento de suas pesquisas, com base científica, dentro da metodologia vigente, e para a confecção de um trabalho de final de curso.

O Guia toma como base os termos das Normas Técnicas da ABNT vigentes, respeitando-se algumas observações pertinentes feitas por este autor, consulta a autores do assunto, com a aprovação de professores-orientadores da FANESE, da FACE e da FASER. Também se procurou estruturar este material, baseando-se em material de cursos de outras instituições de ensino: USP-Lorena, IESP-PB, UFSC, UE/Joinville, UF/Lavras, UFPB, UFPA, UnB, UFPR e IESAM/PA.

→ Particularidades sobre: o **relatório**, iniciando-se nesta folha **6**; a **monografia**, citada também a partir da folha **6**, e da folha **42** (APÊNDICE E); o **artigo**, a partir da folha **63**.

Sobre o relatório: Tão importante quanto realizar o estágio curricular é a apresentação do relatório de atividades que constitui o principal instrumento de avaliação do desempenho do estagiário e do futuro profissional. Este tipo de trabalho segue os principais passos dos trabalhos acadêmicos, em termos de componentes constitutivos elencados pela NBR 14.724/2011-ABNT.

O **relatório** deve, em primeiro lugar, retratar o que foi realmente realizado durante a vigência do estágio, sendo de fundamental importância a apresentação de um documento bem ordenado e de fácil leitura, constituindo-se, numa memória técnica, com aparato teórico, de real utilidade para o formando, empresa e escola. É um trabalho regido pela NBR 10.719/ABNT, com adaptações pertinentes, que são, anualmente, atualizadas pelo autor deste Guia.

Na FANESE, o **relatório** tem um padrão bem definido e aprovado pelos professores, seguindo um **regulamento de estágio** próprio da instituição e orientando-se, formalmente, pelas

^(*) Material de Eduardo Ubirajara Rodrigues Batista - Ex-professor de escolas da rede privada e pública, na Paraíba e em Sergipe. Professor (graduação e pós-graduação) aposentado da UFS; ex-diretor de Centro CECH/UFS, ex-chefe de departamentos na UFS e na Tiradentes, ex-pró-reitor de Extensão da UFS, com o título de professor emérito conferido pela UFS e pela FANESE; professor-convidado da CONVIVIO e da FAAP - São Paulo; atualmente, é coordenador de estágio da FANESE, servindo aos cursos de Administração e Engenharia de Produção e professor desta escola, na graduação e na pós-graduação.

normas da ABNT atuais, com **adaptações** necessárias, nos pontos onde aquelas normas são, ainda, falhas ou dúbias. Os componentes do **relatório** estão descritos mais adiante.

Quanto à forma de **comunicação**, sabe-se que os tipos de trabalho de conclusão de curso (TCC's) devem ser redigidos de uma forma clara, precisa e lógica. Recomenda-se empregar o verbo na terceira pessoa e com **sujeito indeterminado**. Devem ser evitadas expressões informais, pessoais, achismos ou termos que não sejam estritamente técnicos. É também recomendável providenciar, junto a um docente de Português, a revisão do **relatório** e da **monografia**, para clarificar pontos obscuros e retificar erros gramaticais do original. Uma atenção especial deve ser dada aos termos técnicos, resultados, fórmulas e expressões matemáticas.

As ilustrações (tabelas, fórmulas, gráficos, quadros) vêm na sequência mais adequada ao entendimento do texto. Seus títulos e legendas devem constar na parte superior da ilustração, como lembra a NBR 14.724/2011 (APÊNDICE A, folha **34** deste Guia).

O relatório, nos seus elementos textuais, deve ser datilografado em espaçamento 1,5 e em folhas A4, **numeradas**, sucessivamente, após a primeira folha da *Introdução*, ainda que **contadas** desde a *capa* – cada folha inicial de seção nova (primária) é contada, mas não enumerada. E há exceção para espaçamento 1,0 (simples), nas citações diretas longas, entre as ilustrações e o anúncio da fonte de origem destas (co tamanho 10) e, ainda, nas notas de rodapé, (também com fonte 10, abaixo de uma linha estilete de 5cm).

❖ COMPONENTES DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

- Nos **Pré-textuais**, além da capa, folha de rosto, folha de aprovação, dedicatória, agradecimentos, epígrafe, entra *apresentação* no lugar de *resumo* das **monografias**, mas depois das listas de ilustrações, de tabelas e do sumário.
- **Textuais**: *Introdução*, seção **1**, com breve exposição/análise de conjuntura/cenários atuais, com situação-problema e sua questão problematizadora, objetivos e justificativas - nada de *perfil*, caracterização da organização, entra aqui, vez que há seção própria, a seguinte; *Caracterização da Organização*, seção **2**; *Fundamentação Teórica*, seção **3**; *Metodologia*, seção **4**; *Análise dos Resultados*, seção **5** (repete-se o anúncio da situação-problema encontrada, antes da exposição dos resultados, pré-análise; *Sugestões*, seção **6** (para a organização pesquisada); e *Conclusão*, seção **7**, contendo o check-up da pesquisa (objetivo geral proposto x resultados alcançados) e, em forma de considerações finais, colocam-se:

autocrítica, expondo as limitações do autor do relatório, *crítica* fundamentada, sobre o estágio e o curso, e *sugestões* para a FANESE melhorar programas e estratégias de desenvolvimento do curso e do estágio. Da **Introdução** à **Conclusão**, deve-se ter, no mínimo, de **30** folhas (ver folha **12**). As folhas podem ser digitalizadas também verso.

- **Pós-Textuais:** como, na **monografia**, entram, no relatório, as *referências*, os *apêndices*, os *anexos* (estes dois últimos opcionais - se houver), além de um *glossário*, se necessário.

❖ DISCRIMINAÇÃO DOS COMPONENTES

► Pré-textuais

- *Capa* - É a proteção externa do trabalho, sobre a qual se imprimem informações indispensáveis à identificação do trabalho: Nome completo da instituição, do curso, do aluno, do título do trabalho, do subtítulo, do local e da data do depósito do relatório (exemplo no APÊNDICE B, folha **39**);
- *Folha de Rosto* - Nome do autor (aluno), título e subtítulo do trabalho, justificativa (explicação) do trabalho, nome do orientador, do coordenador de curso, do coordenador de estágio, local e da data do depósito (exemplo no APÊNDICE C, folha **40**);
- *Folha de Aprovação* - Nome do aluno, título e subtítulo do trabalho, justificativa (explicação) do trabalho, local de assinatura do aluno, do orientador e do coordenador de estágio, local da média (nota final), local e data (modelo em forma de *folha de rosto* ou como se recomenda na FANESE, no APÊNDICE D deste guia, folha **41**);
- Folhas opcionais de: *Dedicatória*, *Agradecimentos* e *Epígrafe* (sobre o assunto);
- *Listas de ilustrações* (*gráficos, figuras, tabelas, signos, símbolos, abreviaturas, etc.*);
- *Sumário* - Estará logo após as *listas* de ilustrações ou a *dedicatória*, os *agradecimentos* e a *epígrafe*, quando houver, ou após a *apresentação*, de acordo com a NBR 6027/2003. O espaçamento é simples e, entre as divisões principais (blocos de seções), deve-se pular uma linha. É escrito em forma justificada, variando a fonte (maiúsculas e minúsculas), conforme as seções e as subseções (ver modelo no APÊNDICE I, folha **50** deste Guia).
Observação: Os títulos das partes, seções ou capítulos e suas principais divisões devem ser listados no sumário e escritos como aparecem no corpo do trabalho. Deve ser usado o sistema de numeração progressiva (NBR 6024/2003).
- *Apresentação* - Nos **artigos**, **monografias**, dissertações (mestrado) e teses (doutorado, pós-

doutorado), o *resumo* e o *abstract* são obrigatórios, em vez da *apresentação*. Há instituições de ensino superior que também usam *resumo* e *abstract* (ou resumo em outra língua) no relatório. Na FANESE, basta uma *apresentação* no **relatório**, que vem antes das listas e sumário. Em **monografias** e **artigos**, pede-se o resumo e o abstract ou resúmen, etc. Na *apresentação* do **relatório**, o aluno justifica o trabalho (não a pesquisa, que está na introdução ou na metodologia) e antecipa o conteúdo das seções, sucintamente, como se fosse um *resumo informativo*, um pouco mais detalhado que este. Anunciam-se os elementos textuais (da introdução, da caracterização do local/caso, da fundamentação teórica, da metodologia, da análise dos resultados, das sugestões e da conclusão).

É um componente didático, remissivo para o público leitor, pesquisador. Há um modelo de *apresentação* e dois de *resumo*, nos apêndices **K** e **L**, fohas **52** e **53** deste material, para os alunos que pretendem transformar o relatório e monografia, apresentar esta no último período – a proclamada defesa de monografia, que também ocorre em pós-graduações.

► Textuais

Introdução, desenvolvimento (caracterização da organização ou empresa, fundamentação teórica, metodologia, análise dos resultados, sugestões) e conclusão sobre o assunto abordado. Neste tópico, a estrutura é padrão, na FANESE, evitando-se formatações múltiplas e conseqüente confusão entre alunos e professores. A redação de todo o texto deverá ater-se aos princípios de comunicação científica. Vale repetir que a linguagem científica deverá ser em português, de forma clara, precisa e concisa, sendo exigido o uso da terceira pessoa do singular (ou do sujeito indeterminado com o índice de indeterminação do sujeito “se”) ou do plural, quando for o caso.

- *Introdução* – Nesta seção, devem ser apresentados: um texto descritivo contendo os antecedentes (conjuntura/cenários) que justificam a presença do tema ou assunto, partindo-se do geral (considerações sobre o que ocorre em todo o mundo) para o particular (aspectos peculiares locais, vinculando-se ao tema); o *problema* (enumerado em subseção **1.1**), contendo a síntese da situação encontrada (não-conformidade, fato destoante ou fenômeno, dúvida, algum aspecto – corte - do tema ou assunto que exige explicação ou solução do aluno investigador). A *situação problema* finaliza com uma *questão* problematizadora principal - Faculta-se a colocação de questões norteadoras, que podem sugerir hipóteses, antes dos objetivos; os *objetivos* (subseção **1.2**), contendo as subseções

1.2.1 (*objetivo geral*) e **1.2.2** (*objetivos específicos*); uma breve *justificativa* da pesquisa (**1.3**), de caráter intelectual e prática, expondo os principais motivos/razões pelos quais foram escolhidos: tema/problema, organização/empresa.

- *Caracterização da Organização/Empresa* (vale qualquer uma das duas denominações) – Dados gerais sobre o *perfil* do local concedente do estágio: breve história, número de clientes externos e internos, principais produtos ou serviços negociados ou oferecidos, principais concorrentes no mercado, localização – dando-se destaque para o setor onde o *problema* foi encontrado, delimitado. Aqui se podem descobrir variáveis para o problema;
- *Fundamentação Teórica*, também chamada de *Revisão de Literatura*, *Marcos Teóricos* ou de *Referencial Teórico* – devem constar as teorias contidas na literatura básica lida sobre o assunto, resumindo os resultados de estudos feitos por outros autores, incluindo-se trabalhos de ex-alunos, arquivos eletrônicos devidamente reconhecidos cientificamente. Tudo isso dá suporte ao tratamento do problema, mas de forma comentada, não um ajuntamento de citações. Toda fundamentação deve estar respaldada, em termos de citações, pela NBR 10.520/ABNT (com algumas adaptações lógicas do autor deste Guia). As autorias citadas devem constar na listagem das *referências* (elemento pós-textual), seguindo a NBR 6023/ABNT. Uma visita a bibliotecas, para reconhecimento de obras e monografias já defendidas por ex-alunos, é de suma importância;
- *Metodologia* (também chamada de seção dos *Procedimentos Metodológicos*) - Descrição concisa, porém completa da metodologia adotada, que permita a checagem e a reprodução do estudo e a utilização dos procedimentos por outros pesquisadores. Destaque-se que, como se trata de estudo/pesquisa em um local particular do estágio, a abordagem metodológica ou o método específico do trabalho, como um todo, é a de um *estudo de caso*. Depois, deve-se dizer como se caracterizou a pesquisa, quanto: a) aos *objetivos* ou *fins*; b) ao *objeto* ou *meios*, inclusive citando os instrumentos utilizados, estes em subseção própria; c) à abordagem ou *tratamento dos dados*, se *qualitativa*, *quantitativa*, as duas coisas, ou se *quantitativa*. Citar, ainda: as *variáveis* constantes nos objetivos específicos – e seus indicadores detectados na fundamentação teórica – ou definir os *termos das variáveis*; a *unidade*, *universo* e a *amostra* (se houver, como a construiu – ver exemplo de *Processo da Amostragem*, na folha **28** deste GUIA); o plano de *coleta*, *de registro* e *análise dos dados*, incluindo-se com que recursos ou planilhas foram tratados e apresentados os dados. Saliente-se que algumas escolas costumam anunciar a *Metodologia*

na seção de *Introdução*, principalmente quando se trata de um *projeto* ou de um *artigo*;

- *Análise dos Resultados* – Uma síntese da *situação problema* exposta em **1.1**; apresentação dos resultados, de forma detalhada, de preferência pela ordem dos *objetivos específicos* solicitantes, propiciando ao leitor a interpretação correta, a percepção completa dos resultados obtidos - podem-se incluir ilustrações em geral (desenhos, gráficos, mapas, esquemas, modelos, quadros, fotografias, tabelas, figuras, etc.), além de reforços teóricos; discussão analítica dos resultados, comparando-os com aqueles previstos na literatura pertinente (*fundamentação teórica*), podendo, ainda, o autor, estabelecer novas hipóteses, pôr novos objetivos específicos, para o atual ou futuros trabalhos, se for o caso;
- *Sugestões* (ou *Recomendações*) – Apresentação de sugestões/recomendações para a organização/empresa, a partir de uma síntese da *Análise dos Resultados*. Observar se há respaldo na Fundamentação Teórica e nas sugestões coletadas junto aos pesquisados (clientes externos, internos, conforme os indivíduos investigados, se este for o caso). E se for descoberto algo novo e relevante, que suscite a colocação – ou retirada – de um objetivo específico, rever os objetivos e, até, se necessário, o problema;
- *Conclusão* – É uma síntese, contendo *considerações finais*: checagem do *esperado x observado* (se o objetivo geral - citá-lo - foi ou não alcançado, por quê?); descrevem-se os avanços obtidos com a pesquisa feita; faz-se uma autocrítica do desempenho na condução de todo o trabalho, apontando as dificuldades pessoais encontradas – momento final da humildade do pesquisador, um ser humano como qualquer outro; indicam-se as deficiências ou falhas cometidas pelo curso/academia ou do estágio (crítica); sugerem-se novas atividades e metodologias ao curso e ao estágio, para que os novos projetos evoluam a partir deste concluído - esta última parte é optativa, embora seja relevante, para se dar um feedback à escola.
- É importante lembrar que, na *conclusão*, não se colocam novas informações sobre o assunto já pesquisado, vez que há seções próprias para fazê-lo.

► Pós-textuais

- *Referências* (seguindo a NBR 6023/2002) - Deve relacionar todas as referências sobre citações feitas no texto do relatório; só entram títulos colocados nos elementos textuais;
- *Apêndices* – ilustrações diversas, textos suplementares desenvolvidos pelo aluno, que não caberiam, necessariamente, no texto (é elemento opcional, como os *anexos* e o *glossário*);

- *Anexos* – ilustrações diversas, textos suplementares, etc., desenvolvidos por outros autores;
- *Glossário* – explicações de vocábulos e expressões diversas contidas no texto.

Observação: Recomenda-se ler a revisão teórica desses elementos a partir da folha **15**.

❖ DISTRIBUIÇÃO DE FOLHAS NA PARTE TEXTUAL DO RELATÓRIO

- 2 a 8 folhas para a Introdução (contando com breve exposição de conjuntura/cenários, problema, objetivos e justificativa);
 - 1 a 8 para a Caracterização (perfil) da Organização/Empresa;
 - 12 a 30 para a Fundamentação Teórica, com o **mínimo** de 8 autores diferentes e atuais, não se incluem os da Metodologia, edições com menos de 6 anos – aí já incluindo duas referências eletrônicas ou monográficas, de artigos recentes publicados; ao colocar mais autores/títulos, estes podem ter mais de 6 anos, contanto que sejam clássicos de literatura pertinente ao tema não superada ainda, ou que sirvam para alguma análise dialética, comparativa, etc.;
 - 4 a 6 na Metodologia (**máximo** de 4 autores diferentes, edições com menos de 6 anos);
 - 6 a 15 na Análise dos Resultados;
 - 1 a 4 nas Sugestões para a empresa;
 - 1 a 3 na Conclusão.
- ▶ Total de folhas *textuais* do relatório - da *Introdução* à *Conclusão*: **30**, no mínimo.

Todos os demais detalhes sobre o formato do trabalho encontram-se na NBR 14.724/2011, comentada pelo autor deste Guia, com cabíveis adaptações, no Apêndice A, folha **34**, bem como numa **Cartilha (2013)**, para tirar dúvidas, também produzida pelo autor deste Guia.

❖ OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

Nas instituições de ensino superior, com as quais a Coordenação de Estágio da FANESE tem mantido contatos e consequente conhecimento sobre padrões normativos de composição e de apresentação de trabalhos de conclusão de cursos (TCC's), observa-se que as normas da ABNT não são totalmente seguidas.

Isto tem sido justificado pelo fato de que a ABNT não só ter mudado bastante - a NBR 14.724 mudou cinco vezes entre 2000 e 2011 -, bem como ter deixado lacunas de informações que integrariam o conjunto de suas normas, o que não é novidade nesses tipos de normas. Por outro lado, poucas são as instituições de ensino que avançaram na forma e no conteúdo metodológico dos trabalhos de conclusão de curso exigidos aos seus alunos concludentes.

Desta forma, algumas escolas têm montado as instruções normativas dos trabalhos de seus

alunos com a adoção de alguns itens pertencentes à Associação Americana de Psicologia – APA, assim como vêm adaptando partes das próprias normas da ABNT, formatando seus próprios padrões, na tentativa de oferecer um melhor modelo de produção desses trabalhos.

A FANESE, por exemplo, busca o aperfeiçoamento de seu material, através de um modelo adequado ao perfil de sua clientela, sem perder de vista as normas vigentes da ABNT e sem se atrelar a modelos confusos ou ultrapassados. Conta, para tanto, com seus docentes orientadores, que, em reuniões convocadas pela Coordenação de Estágio, ou em visita espontânea à Coordenação de Estágio, dão suas colaborações, para o atingimento de uma das metas desta instituição de ensino, da mesma forma que outras escolas tentam: *ter os melhores cursos no Estado, 100% de aprovação pelo MEC e pela sociedade, principalmente neste requisito (TCC's).*

Há sempre espaço para melhorar o **padrão** dos trabalhos desenvolvidos na FANESE, desde o **anteprojeto** do trabalho de pesquisa (ver APÊNDICE F, folha **46** deste Guia).

Por isso, pedem-se sugestões, que são bem vindas, aos professores de outras instituições de ensino, que podem aperfeiçoar o processo dos TCC's também em suas escolas.

Para um melhor padrão de apresentação de trabalhos nas diversas instituições de ensino locais e regionais, talvez esteja faltando um espaço institucional, em Sergipe, administrado por coordenadores e orientadores de trabalhos de graduação e de pós-graduação.

É recomendável um fórum anual para conduzir discussões e encaminhar essas sugestões de padronização de trabalhos, incluindo-se as questões referentes às interpretações diversas de livros e manuais de metodologia científica, acerca do adequado uso dos conceitos e definições dos elementos textuais de um *relatório*, de um *artigo* ou de uma *monografia*.

Os principais elementos de discussão, que os diversos *autores* mais criam confusões devem ser revistos sempre, tais como: *problema* (que está na *introdução*, juntamente com os objetivos e a justificativa, após uma breve exposição de conjuntura sobre o tema, no mundo, no país e, particularmente onde se faz a pesquisa), *caracterização* ou *perfil* da instituição pesquisada, *fundamentação teórica*, *metodologia*, *análise dos resultados*, *sugestões e conclusão*.

Afora a *conclusão*, que faz um check-up entre o que foi esperado - exposto no objetivo geral - e o que foi observado - objetivo geral alcançado ou não -, a *situação-problema*, a *fundamentação teórica* (ou *revisão de literatura*) e a *metodologia*, são os elementos que mais apresentam dificuldades para os concludentes de graduação, na hora da confecção do seu TCC.

Estes elementos, vitais em um trabalho de conclusão de curso (TCC), que podem ter denominações variadas, têm sido motivo de questionamento, pertinente, por parte de alguns

colegas orientadores, principalmente na hora da defesa das monografias pelos alunos – espaço e hora talvez inadequados para tão importante discussão. Há um reconhecimento de que é necessário que se faça um trabalho de sensibilização junto aos alunos, no semestre anterior ao do estágio/TCC deles, no sentido de quebrar o paradigma de que *se pode deixar tudo para depois*.

Diante do exposto, estão sendo disponibilizadas algumas informações, em forma de citações e com cópias de trechos de textos mais relevantes sobre alguns conceitos, ainda postos em dúvida, o que tem sido considerado normal, dada a incompletude do acervo existente e da própria capacidade humana. Este material deve ser disponibilizado antes do semestre do TCC.

Também, nos anexos deste GUIA, encontram-se exemplos de capa, folha de rosto, folha de aprovação, prontuário do aluno, orientação ao estagiário para encaminhar o seu anteprojeto de pesquisa do estágio. Traz NBR-ABNT 14724/2011, sobre *apresentação dos trabalhos*, com alguns comentários e devidas adaptações feitas por este autor, para melhor sistematizar os trabalhos de conclusão de curso, além de outras duas normas básicas indispensáveis: NBR 10.520/2002 (citações), folha **100** com poucas observações, e NBR 6023/2002 (referências), folha **106**.

Há algumas observações sobre a NBR 6028 (resumo) que, juntamente com as anteriores, muito auxiliarão orientadores e alunos na composição correta de seus trabalhos. Todas as demais orientações complementares têm apoio na NBR 6024/2003 (numeração progressiva das seções de um documento) e na NBR 6027 (sumário).

Não se deseja *engessar* algum modelo preferido ou aparentemente imposto pela Coordenação de Estágio da FANESE, mas tentar, pelas vias do diálogo e dos fóruns apropriados de discussão, a busca do aperfeiçoamento do padrão dos trabalhos conclusivos de nossos alunos, já devidamente reconhecidos até por comissão avaliadora de curso (MEC), como de exemplar qualidade invejável. O que se tem feito em favor de um bom trabalho de conclusão de curso é fruto de décadas de orientações para artigos, relatórios e monografias, dissertações e teses, realizadas por seu coordenador de estágio, autor deste Guia, e acompanhadas por seus pares mestres desta e de outras instituições de ensino, que solicitam informações e enviam sugestões.

Por onde têm passado, com dedicação, ética e seriedade, houve esforço e cooperação para o êxito dos cursos ministrados pelos orientadores, principalmente com suas sugestões enriquecedoras nas reuniões de estágio e em fóruns, fora de Sergipe, sobre estágios e TCC's.

Quanto aos trabalhos de *projeto*, *monografia* e de *artigo*, há um capítulo para cada uma dessas modalidades de TCC, no apêndice deste Guia, para os alunos da pós-graduação e interessados em ter maiores conhecimentos sobre esses tipos de TCC.

É importante ressaltar que qualquer conteúdo de estudo sobre metodologia da pesquisa e a normatização de trabalhos não se esgota em um autor, um livro ou em uma norma própria. E isto vale para este Guia. Os interessados em conhecer outros trabalhos podem buscar nas referências colocadas aqui e em catálogos de editoras diversas, reconhecidamente de confiança pública.

REVISÃO TEÓRICA SOBRE OS ELEMENTOS TEXTUAIS

(Os autores citados para essas orientações encontram-se nas Referências das folhas **96-98**)

❖ *SOBRE A INTRODUÇÃO E A CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO*

Na *Introdução* de um TCC do tipo **relatório ou monografia**, deve-se iniciar com um preâmbulo, como se fosse uma sala de visita do desenvolvimento dos elementos textuais. Neste preâmbulo, são colocados os cenários, as conjunturas vigentes no mundo, ligados ao *tema* do trabalho. Levam-se umas *três* folhas, no máximo. A partir daí, aparecem: o *problema*, os *objetivos* e as *justificativas*, intelectuais e práticas, do trabalho, da pesquisa.

A *Caracterização* (ou *perfil*) da *Organização* pode vir junto com a *situação-problema*, na **monografia** e em seção própria no **relatório**. No **artigo** e no **projeto de ação**, não há, via de regra, necessidade de se caracterizar o local ou indivíduos, salvo se o artigo referir-se a um estudo de caso particular, em que uma dada organização seja o objeto de estudo, pois suas peculiaridades podem determinar melhor o problema ou projeto da pesquisa.

Vários são os conceitos e definições sobre o *tema* e o *problema*, como os que seguem:

Santos; Noronha (2005, p. 49-40) preferem dizer que a escolha do *tema* é “[...] talvez, a parte mais difícil para um pesquisador principiante, como é o caso de um estudante de graduação [...]”. Estes autores adiantam que “O tema [...] deve surgir com base nas inquietações do próprio pesquisador, mas pode também ser sugerido ou exigido pelo orientador, de acordo com sua linha de pesquisa.” E para Fachin (2002, p. 93), “[...] a escolha do assunto [que levará ao problema] se dá numa fase de estudo em que ocorre o despertar do estudioso para determinado fato, acontecimento, objeto, evento de interesse real da sociedade.”

Para Matias-Pereira (2012, p. 73), “O tema de uma pesquisa deve possuir relevância científica e social.” Social, aqui, significa que o assunto deve ser interesse da sociedade, seja a um segmento socioeconômico, a uma organização formal ou não-formal. Prossegue Matias-Pereira: “Além de possuir áreas novas passíveis de ser exploradas, o mesmo [tema] deve ser factível de ser

[...] [pesquisado], tendo como propósito beneficiar a sociedade, a ciência e a academia.”

Como *problema* e *situação problema* se confundem, embora se equivalham ao mesmo tempo, seguem mais alguns conceitos, para melhores reflexões.

Na *situação-problema*, também chamada de *contexto do problema*, *configuração do problema*, *introdução ao problema* ou, simplesmente *problema*, o que se estabelece, segundo Luck (2001, p. 96),

[...] é a descrição de uma realidade específica, mediante análise de todos os seus aspectos importantes, de modo a caracterizar, com clareza e objetividade, uma situação que demanda [explicação] ação de inovação, melhoria ou transformação. [...] Para tanto, é necessário ter uma visão histórica e retrospectiva da realidade, uma visão atual da mesma e uma visão prospectiva de futuro, mediante análise de tendências [como comparações, benchmark, etc.].

Para satisfazer essa visão histórica, deve-se conhecer o local da pesquisa, com suas características básicas, mostrando-se, assim, as condições de reconhecimento do problema que se encontram contextualizadas na instituição pesquisada.

Nesta subseção *situação-problema* do **relatório** de estágio ou da **monografia** – ou apenas *problema*, no **relatório**, na **monografia** ou no **artigo**, para alguns autores -, deve-se ter o cuidado de se colocar a origem desse problema: a história, acompanhada de uma revisão de conceitos na literatura pertinente ao problema, ou deixando para o capítulo próprio da *fundamentação teórica* essa revisão dos conceitos; o perfil ou caracterização do local, como a situação encontrada em uma organização ou de indivíduos pesquisado; colocar, principalmente na *justificativa* (**1.3** do relatório), o motivo, as razões intelectuais e pragmáticas que levaram o aluno a escolher o local, o tema, o problema delimitado.

Em Inácio Filho (2003, p. 54-58), há exemplos de origem e de delimitação do problema, mais digeríveis do que em outros autores acessíveis.

Vale a seguinte observação: há bons estudos sobre a descrição da *situação-problema*, no livro de Boaventura (2004, p. 38-39). E nos das autoras Fachin (2002) e Luck (2001), inclui-se uma revisão sobre: elementos contextuais, comparativos, teóricos, analítico-críticos. Além disso, há subseções sobre a *especificação da situação-problema*, *análise de descrição de problema* e uma *orientação para descrever a situação-problema*, questões ligadas a *objetivos*, com exemplos. E é importante, às vezes, colocar algumas citações/referências que fundamentem a viabilidade do assunto no estudo ou pesquisa, ainda no item reservado à *situação-problema*. Acevedo; Nohara (2010, p. 34) destacam exemplos de diferentes problemas.

O *problema*, para o **projeto** e para o **artigo**, ou *situação-problema* (para o **relatório** e a

monografia), é uma questão não resolvida, é algo para o qual se vai buscar resposta, via pesquisa.

Uma questão não resolvida pode estar referida a alguma lacuna epistemológica ou metodológica percebida, alguma dúvida quanto à sustentação de uma afirmação geralmente aceita, a alguma necessidade de pôr à prova uma suposição, a interesses práticos, à vontade de compreender e explicar uma situação do cotidiano ou outras situações [...] Quase sempre problemas apresentam relações entre variáveis. (VERGARA, 2009, p. 21).

São situações fatuais do cotidiano, que sempre levantam por quê's do evento ou da falta de solução deste. Esta colocação de Vergara também pode ser vista por outra autora, assim:

Problema é uma palavra comum que, no cotidiano, significa dificuldade ou falta de alguma coisa que deveria ter; é comumente acompanhada do atendimento de que representa uma situação indesejável, uma disfunção que não deveria existir, [...] na linguagem da Metodologia Científica, problema é um conceito mais amplo e mais complexo que desenvolve a compreensão de relação entre uma situação real e a desejada. (LUCK, 2001, p. 96).

“A adoção da palavra ‘problema’ não implica, pois, adotar um enfoque remedial e reativo. Trata-se de um termo convencional da Metodologia Científica que diz respeito ao foco de atenção ao projeto ‘problematizado’, isto é questionado [...]” (LUCK, 2001, p. 96-97).

Costuma-se dizer que o maior problema para o aluno definir seu projeto de trabalho final é, exatamente, eleger um problema para a sua pesquisa. E isto ocorre em qualquer área do conhecimento, pois a falta de uma solução ou de uma explicação para um fato ou questão aberta, é motivo para discussão, análise, avaliação e divulgação dos resultados obtidos.

“Um problema pode ser definido tanto a partir da observação, como da teoria, ou ainda de um método [...]. No [...] projeto de prática profissional, um problema é uma situação não resolvida [...] a identificação de oportunidades [...] não percebidas [...]” (ROESCH, 2012, p. 91).

“No âmbito das pesquisas sociais (economia, comunicação, administração, política, marketing, [...]) os problemas [...] são [...] de ordem prática; trata-se [...] de procurar soluções para se chegar a alcançar um objetivo ou realizar uma possível transformação dentro da solução observada.” (OLIVEIRA, S., 2001, p. 108). Mas é relevante advertir que em diversos aspectos de pesquisa aplicada nas ciências ditas exatas e nas da natureza, encontram-se, também, estudos envolvendo problemas de ordem prática. É difícil encontrar uma ciência, hoje, que não sirva ou não seja servida por pesquisas práticas, buscando soluções de problemas de diversas áreas.

“O problema é uma das fases do projeto de pesquisa, oriundo da observação dos fatos (objetos) no contexto da particularidade do assunto.” (FACHIN, 2002, p. 93). E continuando: “[...] cada problema surge da descoberta de que algo não está em ordem com o nosso suposto conhecimento; ou, examinando logicamente, da descoberta de uma contradição entre nosso

suposto conhecimento e os fatos.” (POPPER, 1979 apud FACHIN, 2002, p. 93).

Vale lembrar que o problema é a delimitação do tema. E, como lembra Andrade (2007, p. 86), “Quanto mais delimitado um assunto, maior é a possibilidade de aprofundar a abordagem.”

“Geralmente, o problema é uma ideia nova, até se poderia dizer uma criatividade; é entender e utilizar de forma mais efetiva os processos que nos permitem fazê-lo. [...] também pode surgir de uma curiosidade e, em geral, apresenta-se em forma de pesquisa.” FACHIN, 2002, p. 94). É preciso ter cuidado para não se imaginar que criatividade e curiosidade sejam interpretadas com coisas do senso comum sem receber o tratamento científico adequado.

“Na realidade, o problema é uma indagação [...] cujas respostas ou explicações só serão possíveis por meio da pesquisa e da experimentação.” (OLIVEIRA, S., 2001, p. 59). Acrescenta-se: e a partir da experiência ou convivência com o fato que incomoda o pesquisador. E Fachin (2002, p. 95) confirma:

[...] o problema [...] aparece sob a forma de uma dúvida ou curiosidade e, para facilitar ao pesquisador, convém que ele faça uma relação dos atributos referentes ao mesmo [como uma das técnicas para se reconhecer a validade do problema]. [...] Para qualquer tipo de problema vale dizer que a premissa básica para relacionar atributos é olhar para cada componente [do problema] e perguntar... (FACHIN, 2002, p. 95)

Soares (2003, p. 42) também apoia: “O problema, o qual deve ser levantado como uma proposição interrogativa, é uma dificuldade teórica ou prática, para a qual se deve encontrar solução.” E acrescenta (p. 47): “[...] é a questão, a pergunta específica à qual se pretende dar resposta.” Logo, uma maneira objetiva de se definir o problema é questionando-se. “É adequado terminar com a formulação do problema, sob a forma de pergunta.” (VERGARA, 2009, p. 20).

Ao exposto, diz-se que uma questão principal pode ser chamada de *questão problematizadora*. Ela ajuda, tanto para produzir hipóteses, quando houver, quanto para facilitar a definição do objetivo geral – resposta indicadora da solução do problema ou da explicação do fato ou fenômeno. Beuren et al. (2003, p. 52) afirmam que “Formular o problema implica determinar com precisão o objetivo central da investigação.”

Rúdio (1978 apud LAKATOS; MARCONI, 2009a, p. 139) esclarece que “[...] o objetivo da formulação do problema da pesquisa é torná-lo individualizado, específico, inconfundível.” Por fim, Gonçalves; Meirelles (2004, p. 79) adiantam: “É em torno do problema, característica [...] da pesquisa, que todos os demais componentes da estrutura do projeto orbitam.”

Assim, o problema deriva de uma preocupação problemática. E “A problemática é o modo de colocação do problema de acordo com a delimitação teórico-conceitual adotada.” (OLIVEIRA,

S., 2001, p. 107). E como se viu, até aqui, a problemática, para a maioria dos metodólogos da pesquisa, compreende o problema e sua principal *questão problematizadora*.

Algumas instituições de ensino preferem orientar a colocação algumas **questões norteadoras** da pesquisa no lugar da **questão problematizadora**. Isto se justifica, em particular para pesquisas que envolvem hipóteses que passarão por testes de comprovação/refutação.

Por fim, vale a pena ler o item 1.2.1 do *Manual para elaboração de monografias e dissertações*, de Martins (2007, p. 19-22), acerca da escolha do tema e delimitação do problema. De igual modo, aconselha-se a leitura das figuras 5.1 e 5.2, em Roesch (2012), onde são colocadas situações-problema (caminhos para a definição do problema), vistas pelo aluno e pelo dirigente ou empresário, bem como definição da problemática em projetos de prática profissional. Na definição do problema, estão: a situação encontrada, alguns sintomas e foco do projeto.

A pergunta, a *questão problematizadora*, é peça provocadora de uma resposta, *hipóteses* – quando houver necessidade -, ou apenas do *objetivo geral*. Nos *estudos de caso* trabalhados pelos estagiários, por exemplo, o *objetivo geral* responde à *questão problematizadora* decorrente do problema colocado.

É importante lembrar que a resposta para uma *questão problematizadora* deve estar no *objetivo geral*. Lakatos; Marconi (2005, p. 221 apud MATIAS-PEREIRA, 2007, p. 50) dizem que o *objetivo geral* “[...] está ligado a uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas.” As mesmas autoras afirmam: “[...] Vincula-se diretamente à própria significação da tese proposta pelo projeto.” e “[...] à ideia central [...] do estudo proposto.” (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 249)

Por outro lado, os *objetivos específicos*, que devem operacionalizar situações que satisfaçam o *objetivo geral*, apontam as variáveis e indicadores que comporão os instrumentos metodológicos dessas operacionalizações. Isto é, nada que for desenvolvido na pesquisa de campo, laboratorial ou com qualquer outro modelo conceitual, poderá ser desprovido do que esteja escrito nos *objetivos específicos*.

❖ SOBRE A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DE LITERATURA

A *Fundamentação Teórica* (termo usado na FANESE, por exemplo) ou referencial teórico, base teórica, revisão de literatura, todos esses títulos têm o mesmo significado para o segundo elemento (*monografia*) ou terceiro elemento textual (*relatório*). No caso das *monografias*,

baseadas nos *relatórios de estágio supervisionado*, obrigatório para os cursos de Administração e de Engenharia de Produção, a *fundamentação teórica* serve de apoio científico às pesquisas aplicadas na busca de solucionar ou explicar problemas ou fenômenos detectados na organização concedente da pesquisa do estágio. Trata-se do *coração* de todo trabalho científico.

Matias-Pereira (2012, p. 81) diz:

A revisão da literatura diz respeito à fundamentação teórica que será adotada para tratar do tema e do problema da pesquisa. Por meio da análise da literatura publicada, é possível traçar um quadro teórico e conceitual que dará sustentação ao desenvolvimento da pesquisa.

Não se trata de enunciar algumas teorias referentes ao tema e ao problema delimitado para a pesquisa, apenas. É preciso interpretá-las, à luz do que servirá de respaldo para a referida pesquisa e para as recomendações dirigidas pelo aluno à organização/empresa, ao final do estágio, por exemplo.

Nos objetivos, que suscitarão a análise dos resultados, sabe-se que citações, diretas ou indiretas serão necessárias. Estas farão a ponte entre o que esses objetivos cobraram, operacionalmente, e as respostas coletadas. Da discussão e análise desses resultados saem as sugestões ou recomendações que apontam a solução do problema ou fenômeno delimitado.

Logo, não se pode desprezar o fato de que as teorias ou as leis, enquanto frutos de pesquisas bem controladas, sistemáticas, servem de apoio científico para a *análise dos resultados* e para *sugestões (recomendações)* encaminhadas às organizações, pelo pesquisador, mesmo o estagiário, por exemplo.

Mas é preciso lembrar que as teorias ou as leis não significam algo único intocável ou insubstituível, como base de explanação do fenômeno ou solução do problema. A todo instante, há diversas pesquisas e observações, até assistemáticas, que buscam relacionar fatos/fenômenos ou problemas a possíveis novas variáveis independentes (causas, estímulos) e intervenientes com variáveis dependentes (efeitos, reações, condutas sociais, produtos, etc.).

Popper (2006, p. 59) afirma que “Uma teoria que não seja refutável por nenhum acontecimento concebível será [...] não-científica. A irrefutabilidade não é uma virtude da teoria [...] mas um defeito.” E Boaventura Santos (2006, p. 21) vai mais além, ao asseverar que todo conhecimento da pós-modernidade via transformar-se em senso-comum. Isto é uma prova de que a ciência não é um conhecimento infalível mas que, sem ela, corre-se o risco de adotar soluções ou explicações *achistas*, emocionais, autoritárias e sem provas cabais. O que não impede que a convivência com o problema e a aplicação de soluções, ainda que com base

na empiria do cotidiano, não possam ser consideradas.

Não há uma orientação própria para que aluno utilize teorias conflitantes ou incompletas, no sentido de que o aluno faça uma pesquisa básica ou *pura*, o que é mais interessante numa pós-graduação. Mas se o aluno o fizer, até sob a ótica do método dialético, para situar seu *problema* escolhido na instituição de estágio e, aí, situá-lo, diagnosticamente, ótimo.

De igual modo, não apenas na seção referente à *fundamentação teórica*, devem aparecer citações. Também é possível fazer-se valer do testemunho teórico na introdução, em particular na parte inicial sobre a conjuntura mundial e a local, atrelada ao tema escolhido.

Lakatos; Marconi (1986, p. 47 apud BEUREN et al., 2003, p. 171) comentam que “[...] desenvolvimento é a ‘fundamentação lógica do trabalho, cuja finalidade é expor e demonstrar suas principais idéias’.”, abrangendo, **no mínimo**, segundo esses autores, o capítulo destinado à *revisão de literatura* e o capítulo de *apresentação e análise dos dados*. Na FANESE, têm-se: *fundamentação teórica, metodologia e análise dos resultados*, além das sugestões (recomendações) para solução do problema questionado, como elementos do desenvolvimento.

Alerte-se que é salutar que se apele para citações na *análise dos resultados* e no capítulo reservado às recomendações ou *sugestões*, quando se exige testemunho bem fundamentado, cientificamente, seja nas pesquisas quantitativas, seja nas qualitativas. Desta forma, é, principalmente, no capítulo da *fundamentação teórica* que o aluno demonstra ter feito um apanhado de literatura pertinente ao tema/problema delimitado, durante o curso e reorientado, onde necessário, por seu orientador.

A parte inicial da *fundamentação teórica* deve abordar conceitos sobre o assunto central, seguida por definições de subtemas relacionados aos objetivos específicos. Assim, pode-se descrever um modelo básico e os focos de diversos modelos, bem como as razões das divergências que existam entre eles. Depois, pode-se fazer referência a outros aspectos relativos ou relacionados ao assunto e, em particular ao problema e aos objetivos, com maior ênfase.

Não há necessidade ou obrigação, entretanto, de se contextualizar totalmente o próprio problema delimitado – do caso localizado – num capítulo de demonstração de conhecimento de conteúdos teóricos pertinentes ao tema/problema. Mas as variáveis presentes nos objetivos específicos precisam de apoio teórico para suas definições e, por extensão, aos seus indicadores.

Nessas variáveis encontram os indicadores, para os instrumentos aplicáveis na pesquisa, na *fundamentação teórica* (revisão de literatura pertinente ao problema e seus objetivos).

Eis outros conceitos e definições sobre a *fundamentação teórica*:

“A revisão da literatura não é uma simples transcrição de pequenos textos, mas uma discussão sobre as ideias, fundamentos, problemas, sugestões dos vários autores pertinentes e selecionados, demonstrando que os trabalhos foram efetivamente examinados e criticados.” (OLIVEIRA, S., 2001, p. 243).

Para Inácio Filho (2003, p. 63) a fundamentação teórica “[...] consiste em explicar os conceitos fundamentais que serão utilizados para proceder-se à análise, bem como as categorias e os pressupostos teóricos que balizarão todo o desenvolvimento da pesquisa.” E Oliveira, M. (2003, p. 45) reforça este objetivo, dizendo que “[...] trata da literatura pertinente ao tema da pesquisa (objeto de estudo) [...] que servirá de fundamentação para análise dos dados coletados na realidade pesquisada.”

Essa revisão exige uma “[...] construção lógica do pensamento ou síntese, que é a coordenação inteligente das ideias conforme as exigências racionais da sistematização própria do trabalho.” (SEVERINO, 2000, p. 81-82). Pois ela “[...] permite [...] levantar soluções alternativas para tratar de uma problemática [...] do ponto de vista mais acadêmico [...]”, conforme Demo (1991), e permite, ainda, “[...] conhecer quadros de referência alternativos, atualizar-se na polêmica teórica, elaborar precisão conceitual e investir na consciência crítica.” (ROESCH, 2008, p. 97).

A *fundamentação teórica* visa “Familiarizar o leitor com os trabalhos existentes relativos ao que tem sido feito, por quem, quando e o local dos mais recentes estudos e pesquisas realizados [...]” (BASTOS; PAIXÃO; FERNANDES apud TRALDI; DIAS, 2001, p. 41).

Silva et al. (2010, p. 46) lembram que

[...] o aluno deve estar atento ao fato de que a fundamentação teórica é apenas uma revisão sobre o que tem sido publicado a respeito [...] Assim, deve-se dar ênfase a informações que tenham relação direta com o tema em estudo. Outro ponto importante é a necessidade de uma ordem lógica [...] evitando, ao máximo, uma mistura muito grande de trabalhos com temas muito diferentes. (SILVA et al., 2010, p. 46)

Bianchi, A.; Alvarenga; Bianchi, R. (2002, p. 37) também sentenciam: “É no corpo da revisão bibliográfica que se definem e conceituam termos identificando autores que os consagraram. Isto determina uma linguagem única, evitando problemas de comunicação.”

Assim, com o devido respeito que se deve ter às interpretações diversas sobre o uso das citações, o importante é que o aluno tome o cuidado em não extrapolar as teses das citações, indo além dos fatos expostos pelos autores, nem fazer pura colagem de citações sem interpretações sem

nexo com o problema tratado. E se ele resolver contestar ou acrescentar algo às citações, é fundamental que o faça com provas ou contraprovas, experimentais ou teóricas.

Por outro lado, os comentários ou interpretações de cada citação – direta ou indireta – na fundamentação teórica, por parte do aluno, não o obriga a que contextualize a instituição ou empresa pesquisada de seu estágio neste momento, pois isto já aconteceu na *introdução*, na colocação da *situação-problema*, ou acontecerá na *análise dos resultados*.

Assim, sob o ponto de vista da sistematização do trabalho de conclusão de curso, o capítulo reservado à *revisão de literatura*, como o próprio título sugere, fica mais acessível, didaticamente, para os pesquisadores buscarem conceitos, definições e as devidas interpretações nos TCC's em geral, sempre com o devido cuidado formal, pautado na NBR 10.520 da ABNT, com as devidas observações do autor deste *guia* e que se encontra no **ANEXO A**, folha **100**.

Muita atenção para nomes de autores dentro dos parênteses – na FANESE, usamos no final de citações diretas e não no final das indiretas. No caso de citarmos autor no final de indiretas, orienta-se para antecipar os famosos “de acordo com...”, “conforme ...”, “segundo...”, “para ...”, “como lembra...”.

Da mesma forma, deve-se proceder na metodologia. Não importam as denominações e conceitos colocados nos níveis ou natureza da pesquisa, contanto que se respalde em livros de autores conceituados ou de origem acadêmica confiável, citando-os na oportunidade.

❖ *SOBRE A METODOLOGIA DA PESQUISA*

Uma seção (ou capítulo) é reservada à exposição da *metodologia*, a descrever os métodos e os procedimentos adotados para o desenvolvimento do trabalho. Traldi; Dias (2001, p. 42) lembram que “É *facultativo* dedicar-se um capítulo exclusivamente para esse fim...”.

Na FANESE, adota-se um capítulo ou seção (de número 3 na **monografia** e 4 no **relatório**) para a Metodologia, onde devem constar os elementos que apresentam e explicam a natureza, o delineamento e os procedimentos da pesquisa e do registro dos dados que serão coletados.

Vale ressaltar que, num trabalho de conclusão de curso em que há uma proposta concreta de ações - num plano elaborado para esse fim, pode-se ter uma *metodologia* do TCC na *introdução* e as *metodologias* do plano recomendado, próprias para as ações, após a caracterização da instituição e da fundamentação teórica. Também nos **projetos**, é comum colocar a metodologia

logo após a introdução ou a justificativa (o que vier depois – uma da outra).

► Natureza do Trabalho, da Pesquisa e seus Ingredientes Básicos

Os trabalhos resultantes de estágio curricular são chamados de *estudo de caso*, sob a abordagem metodológica aplicada. E as pesquisas são caracterizadas quanto: a) *aos objetivos*; b) *ao objeto*; c) *à abordagem (tratamento) dos dados* - orientações sobre esta tipologia da pesquisa quanto aos *objetivos* e ao *objeto* encontram-se no APÊNDICE F, folha 46 deste GUIA.

Lembrete: As outras subseções derivadas tratam de: unidade, universo e amostra; instrumentos ou recursos utilizados; quadro ou definições das variáveis presentes nos objetivos específicos; e plano de coleta e de análise dos dados.

Especificamente, sobre a natureza da pesquisa de *estudo de caso*, vale a observação de que são inúmeras as interpretações sobre esse tipo de abordagem, cujo método argumentativo não se alinha diretamente à *dedução*, tampouco à *indução*. Não é papel do *estudo de caso* deduzir leis ou teorias ou propor hipóteses gerais candidatas a *leis* ou a *teorias*.

Entretanto, um *estudo de caso*, seja sob um prisma de interpretação de um contexto, retratando uma realidade simples de forma mais ampla, seja visando à descoberta de uma não-conformidade, ele tende a ir além do *caso* específico motivo (problema) da investigação. Isto porque é de natureza humana a tentativa dar prosseguimento à pesquisa inicial, original, buscando comparações, descrições de características capazes de criar correlações (cruzamento de dados, por exemplo), o que seria base para estudos *indutivos* e *hipotético-dedutivos*, também com os dados quantitativos e quali quantitativos. Os estudos por *analogia* tendem a levar a *generalizações* que, por sua vez, são passíveis de dedutibilidade, a partir da tentativa de falseabilidade destas.

Ao se debruçar sobre conceitos e definições sobre *estudo de caso*, vamos encontrar em La Play, seu criador, o estudo de motivos *intrínsecos* (traços particulares), *instrumentais* (esclarecimentos de traços sobre algumas questões) e *coletivos* (abordagem de vários fenômenos conjuntamente) nas famílias operárias na Europa.

Um depoimento importante apresentada por Robert Yin sobre *como saber se deve ser usado o método de estudo de caso*:

Não existe fórmula, mas a escolha depende em grande parte de sua questão [problematizadora] da pesquisa. Quanto mais suas questões procuram explicar alguma circunstância presente (por exemplo, 'como' ou 'por que' algum fenômeno social funciona), mais o método do estudo de caso será relevante. O

método também é relevante quando suas questões exigirem uma descrição ampla e ‘profunda’ de algum fenômeno social. (YIN, 2010, p. 24)

Os estudos de caso são tratados, via de regra, com finalidades próprias, que, de acordo com Brenner; Jesus (2007, p. 19-20), citando Gil (1999), visam:

- explorar situações da vida real, cujos limites não estão claramente definidos;
- descrever situações da realidade em que está sendo feita a pesquisa;
- explicar variáveis causais de fenômenos específicos em situações que não possibilitam a realização de experimentos e levantamentos.

Pelas finalidades citadas, vê-se que uma pesquisa *de caso* pode ser caracterizada como *exploratória, descritiva e explicativa* (ou explanatória), quanto aos objetivos específicos.

A pesquisa *exploratória*, de preferência trabalhada qualitativamente, também faz diagnósticos com perfis à base de *survey's* da *pesquisa descritiva*. Gil (2008, p. 45) lembra que a pesquisa *exploratória* visa “[...] maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. [...] como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.”

Sabe-se que a maioria dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC’S), em particular as monografias da FANESE, exhibe dados quantitativos, estatísticos, embora que de ordem *exploratório-descritiva de campo*. (Sobre pesquisa *de campo*, ver em caracterização da pesquisa quanto ao *objeto* ou *meios*, após a caracterização da pesquisa quanto aos *fins* ou *objetivos*).

De acordo com Marconi; Lakatos (2009a, p. 188), estudos exploratório-descritivos combinados são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas. Podem ser encontradas tanto descrições quantitativas ou qualitativas, quanto informações detalhadas como as obtidas por intermédio da observação participante.

A respeito de pesquisas exploratório-descritivas, Salomon (2001, p. 157-158), “[...] pesquisas exploratórias e descritivas objetivam uma melhor definição do problema, ao proporcionar intuições de solução, descrição de comportamentos de fenômenos, definição e classificação de fatos e variáveis.”

Não se vê teste de hipóteses na grande maioria dos estudos de caso dessas monografias de graduação, até porque, mesmo quando o trabalho é uma *proposição de plano* – com sua aplicação -, o aluno não encontra bastante tempo para checar o *experimento*, em apenas um semestre de conclusão de curso. Neste caso, sugere-se que o aluno aproveite a *proposição de plano* - ler sobre delineamento de pesquisas numa pós-graduação, completando-o adequadamente, conforme

Röesch (2008, p. 118-119). Mas se o aluno já encontra, no local do estágio, um diagnóstico com sugestões para implantação de alguma ferramenta ou procedimento, então ele poder dispor de tempo, sim, para uma pesquisa laboratorial ou experimental.

Vale lembrar que, conforme Ruiz (2008, p. 52), na experimentação científica ou pesquisa laboratorial, o pesquisador manipula as variáveis e controla uma a uma, tanto quanto possível, tendo as variáveis independentes o objetivo de determinar qual e quais delas são as causas que geram as dependentes seus efeitos. Também não se podem esquecer as variáveis antecedentes e intervenientes, que podem estar embutidas no perfil da empresa, influenciando – alterando – a suposta relação causal da hipótese proposta para tentar solucionar o problema colocado.

Também é fundamental lembrar que, ao usar variáveis independentes, indicadoras de perfis dos indivíduos pesquisados, por exemplo, há necessidade de saber se elas vão ter algum cruzamento com outras variáveis predicativas, dependentes, presentes nos objetivos específicos. Neste caso é bom, mas não indispensável, que se estabeleçam relações entre essas variáveis, em forma de hipóteses, seja para teste destas ou para alguma análise de correlação-regressão, por exemplo.

Nesse caso, caracteriza-se uma pesquisa com abordagem quantitativa, cujo procedimento metodológico principal é o *survey*, ou levantamento de perfis e de suas interrelações representadas estatisticamente. O principal instrumento para o *survey* é o questionário, que bem serve para a coleta de dados, e é muito comum nas pesquisas de *campo*.

Saindo da caracterização de uma pesquisa quanto aos *objetivos* ou *fins*, pretende-se explicar cada um dos principais tipos de pesquisa quanto *ao objeto* ou *meios* (modelo conceitual).

Para Bastos (2009, p. 65), a pesquisa documental é feita a partir de uma investigação realizada em textos de fontes primárias, ou seja, tal investigação é desenvolvida em textos que estão sendo estudados praticamente pela primeira vez.

Segundo Lopes (2006, p. 215), a pesquisa de campo é definida como “Pesquisa em que se realiza uma coleta de dados através de entrevista, [...] questionário, observação, *in loco*, para análise de resultados posteriores.”

Uma pesquisa é dita de *campo*, porque, conforme Vergara (2009, p. 47), “[...] é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.” Outras características da pesquisa, quanto ao *objeto* ou modelo conceitual ou, ainda, aos meios, são, além da de *campo*: *bibliográfica*, *documental* e *experimental*, de acordo com Ruiz (2008, p. 50).

De acordo com Mattar (2007, p.104), além do questionário, o *documento* pelo qual as perguntas apresentadas aos respondentes são registradas as respostas e os demais dados obtidos na pesquisa, é a *coleta de dados* – aplicação de instrumentos de investigação para obtenção e posterior registro dos dados.

Esses *estudos de caso*, ou *survey's*, mais adotados para explicar os fenômenos (pesquisa *explicativa/explanatória*), também podem-se apresentar com possibilidade de se empregar uma forma mista de abordagem na pesquisa: a *quantiquantitativa*. Neste caso, como afirmam Gonçalves; Meirelles (2004, p. 64), “O estudo exploratório compreende o levantamento bibliográfico [ou documental] básico da pesquisa.” Sobre pesquisas quantitativas em Administração e Contabilidade, ler casos em Botelho; Zouain et. al. (2009).

Recomenda-se ler mais sobre métodos com ênfase na abordagem *qualitativa*, além do *estudo de caso*, tais como: *estudo etnográfico* ou *fenomenológico*, *história oral* e *estudos de opinião*, cujos conceitos encontram-se em vários autores citados aqui e constantes nos anexos deste material, inclusive nas *Referências* do GUIA (folhas **92-94**).

Também quanto à *pesquisa participante* ou *observação participante*, muito comum em estudos de caso, com abordagem *qualitativa*, De acordo com Ludwig (2009, p. 59), a pesquisa participante

[...] refere-se ao compartilhamento do pesquisador com os papéis e hábitos dos integrantes de um determinado grupo social, durante um certo período, tendo em vista observar acontecimentos que não ocorreriam ou seriam alterados na presença momentânea do pesquisador.

É importante ressaltar que o observador participante não vive preso; é livre para ir até onde os interesses da pesquisa o requisitam. Assim, como companheiro e amigo, o observador deixa de ser um estranho, as entrevistas dele são aceitas, bem como seu questionamento e sua livre observação direta, para compor sua interpretação e compreensão mais profunda do problema ou fenômeno estudado.

Ludwig (2009, p. 60) também esclarece que a *pesquisa-ação* é “[...] uma atividade cooperativa entre os representantes de uma determinada situação e os pesquisadores convidados, com vistas a solucionar um problema coletivo.”

Na realidade, a *pesquisa ação* pode complementar a *participante*, no sentido de que, nesta, o pesquisador explora o que deseja investigar, sob a confiança dada pelo grupo local, após um período de convívio consentido, assimilado, até ser membro cooperativo na busca de uma ação solucionadora do problema estudado.

Ainda sobre o uso de *hipótese* nas pesquisas qualitativas, Boaventura (2004, p. 41) lembra que “É polêmico o emprego de hipóteses em pesquisa qualitativa. Sugere-se o uso do problema com questões orientadoras da pesquisa por ser mais funcional.”

Quanto a essas denominações ou tipologias de pesquisa, Beuren et al. (2003, p. 78-79) apresenta dois quadros comparativos de autores apresentando classificações diferentes, e até divergentes em alguns casos, o que dificulta a compreensão de alguns professores de banca examinadora, na hora de defesa da monografia pelos alunos. Aconselha-se ao aluno, neste caso, que faça a citação, com o devido autor, justificando a escolha da tipologia da sua pesquisa.

Como já se expôs nos itens de *monografia* e *problema*, estudos de caso são melhor orientados em Yin e Røecsh, enquanto que para as abordagens **qualitativa** e **quantitativa**, indicam-se autores, como: Chizzotti, Goldenberg, Freitas, Cruz; Ribeiro, Moscarola, Toso, Botelho; Zouain, Richardson (ver nas referências finais deste GUIA).

► O Processo da Amostragem

Na determinação da amostra a ser pesquisada, há dois tipos de processamento a seguir: a *probabilística* e a *não-probabilística*.

Conceitos sobre *amostra probabilística – estratificada*, por exemplo - e de *amostragem não-probabilística*, podem ser lidos em livros de estatística e de metodologia. Neste caso, é bom pesquisar alguns elementos, sobre este assunto, em Oliveira (2001, p. 160-161), Volpato (1998, p. 94-99), Freitas; Moscarola (2000, p. 50-122), Martins (2002, p. 35-45), Botelho; Zouain (2006) e de Viegas (1999, p. 138-144). Nestes três últimos autores, encontram-se exemplos da aplicação de cálculos probabilísticos da amostragem. Para análise da *confiabilidade e validade, de medidas quantitativas*, recomenda-se, também, Malhotra (2001).

Lakatos; Marconi (2009b) lembram o tipo de amostragem não-probabilística *intencional*, muito peculiar, quando delimita um prazo para a coleta de informações, sem a preocupação da quantidade de indivíduos pesquisados, nem de qualquer estrato, reservando, apenas, a aleatoriedade natural. Para estas autoras, na amostragem *intencional* o pesquisador está interessado na opinião (ação, intenção, etc.) de determinados elementos da população, como um todo, mas não, necessariamente, representativos dela, o que outros autores julgam também ser *estratificada*.

Há, também, a denominação de *por acessibilidade*, quando, independentemente da vontade do pesquisador, somente os indivíduos aos quais ele teve acesso, durante o prazo da pesquisa, são

considerados na amostra. De acordo com Dieal (2004, p. 60-61), a amostra aleatória por acessibilidade – comum nos relatórios de estágio, quando o tempo é muito limitado para coleta dos dados consiste em atribuir a cada elemento possível do universo um quantitativo único para, depois, selecionar alguns desses elementos de maneira casual.

É recomendável, para os orientadores e orientandos-alunos, uma rápida passagem de leitura em algum livro de Estatística Probabilística (analítica), dentre os disponíveis na Biblioteca da FANESE, para reconhecer mais tópicos sobre os tipos de amostragem não-calculada.

A amostragem probabilística segundo Mattar (2007, p.140), “[...] é caracterizada pelo conhecimento da probabilidade de que cada elemento da população possa ser selecionado para compor a amostra.”

Para o cálculo da unidade amostral são utilizadas fórmulas, de acordo com o tipo de população: finita ou infinita. Para populações finitas, mais estudadas nos caso das monografias provenientes de estágio da FANESE, segundo orientação de Martins (2002, p. 37), pode descrita a operacionalização da amostra da seguinte maneira:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Onde:

- n: corresponde ao tamanho da amostra
- Z: nível de confiança escolhido
- P: percentagem com a qual o fenômeno se verifica
- Q: percentagem complementar
- N: tamanho da população
- e²: erro máximo permitido

Viegas (1999, p. 140) lembra que, em Ciências Sociais, costuma-se trabalhar com níveis de confiança de 95%, o equivalente a “**2σ**” (dois sigmas) e erro máximo de estimativa abaixo de 6%. “Definidos esses dois parâmetros, se passa a determinação do tamanho da amostra.” (VIEGAS, 1999, p. 140). Os valores de σ são: 1, para um nível de confiança, por unidades de desvios padrões, de 68,23%; 2, para 95,4%; e 3, para 99,7%. O erro máximo de estimativa significa o quanto o valor encontrado na amostra pode variar, para mais ou para menos, se for aplicado a todo o universo.

É importante lembrar que, mesmo ao se fazer uma pesquisa que não exige teste de hipótese, faz-se necessário observar se não há alguma variável *independente* (alguma condição necessária ou suficiente, ou as duas coisas) que esteja influenciando a variável *dependente* (efeito, produto, reação – cerne do problema).

Quando se elege *sexo, nível sócio-econômico, tempo de serviço, instrução* ou outro *indicador* da variável *perfil*, é porque se desconfia que haja alguma relação entre o(s) indicador(es) e o efeito-problema. Então que se faça algum *cruzamento dos dados*, um cálculo de *correlação* ou de *regressão*, se necessário, por exemplos, para se comprovar, ou não, essa relação. Recomenda-se ler, também, Acevedo; Nohara (2010), sobre *hipóteses* e Botelho; Zouain (2009) sobre modelos e métodos de pesquisa quantitativa. (Ver mais detalhes no APÊNDICE F, f. 46)

❖ *SOBRE A ANÁLISE DOS RESULTADOS, AS SUGESTÕES E A CONCLUSÃO*

Na ordem dos elementos de uma monografia, a **análise dos resultados** vem após a *metodologia* – é a seção **4 da monografia e 5 do relatório**. Ela contém, exatamente, os dados coletados sobre diagnóstico levantado, ou a avaliação de resultados obtidos por um experimento, por uma implementação de um plano proposto (concluído ou em fase de formação) – uma análise, enfim, do que se objetivou e que se conseguiu, após a pesquisa.

No início desta seção, é bom lembrar a *situação-problema* encontrada na empresa (organização). Depois, são colocados registros dos dados coletados, interpretando-os, discutindo sobre eles, sejam dados quantificados, sejam qualitativos (em função de uma análise etnográfica ou fenomenológica).

Conforme Lakatos; Marconi (2009b, p. 167) a análise é uma “ [...] tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores.”

Ao final da seção, coloca-se uma subseção com o título **Acatamento das Sugestões**, no caso da **monografia**. No **relatório**, as *sugestões* têm um capítulo (seção 6) próprio. No sub-item **do Acatamento da monografia** entram as sugestões ou recomendações, às vezes com um **plano de ação**, para que a instituição ou empresa pesquisada possa conhecer os resultados da pesquisa feita em seu favor, e resolva, quem sabe, acatar, ou não, as sugestões/recomendações que lhe foram oferecidas pelo pesquisador. No caso de acatamento, dizer que resultados/ conseqüências ocorreram. E não havendo acatamento, colocar as justificativas dadas pela instituição para não adotar as sugestões. Tudo é relevante para justificar a importância do trabalho do investigador.

Na **conclusão**, 5^a. e última seção dos elementos textuais da **monografia** (é 7^a no **relatório**), é colocada a confirmação, ou não, do que foi esperado lá nos objetivos. Isto é, o que foi esperado foi observado? O *objetivo geral* – citá-lo – foi alcançado? O *problema* está explicado, resolvido, analisado, avaliado? Que novas conclusões apareceram em função do que foi pesquisado e analisado? E quanto à atuação sua (de quem pesquisou? Quais as faltas, lacunas, falhas? E quanto ao curso ou estágio feito(s) na instituição de ensino? O que faltou para subsidiar um trabalho de maior êxito? Diante de sua autocrítica e das críticas, que sugestões podem ser colocadas para a instituição de ensino, visando um aperfeiçoamento das pesquisas. envolvendo o tema, o problema trabalhado na monografia?

Depois dos elementos *textuais*, aparecem as **referências**, os **apêndices**, os **anexos**, o **glossário**, **índice**, se houver. E é bom lembrar que os *apêndices* são documentos, formulários, questionários, um material ilustrativo elaborado por quem pesquisou. Já os *anexos* são aqueles documentos, quaisquer materiais, que não foram produzidos pelo pesquisador, embora se tenha servido deles, e que servem para melhor comprovar o que se pesquisou, feito por outros.

Deixou-se de se referenciar, aqui, sobre o **artigo**, vez que não há a obrigatoriedade do uso do número de chamadas para seus elementos textuais. Mas no caso de se seguir a divisão em seções sua ordenação deve o sistema de numeração progressiva, prevista na NBR 6024/ABNT.

❖ *SOBRE O RIGOR NORMATIVO DA APRESENTAÇÃO DOS TRABALHOS*

A respeito da **forma** como o trabalho final deve ser redigido apresentado, a FANESE segue as normas técnicas (NBR's) da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, com as necessárias adaptações, devido a omissões ou necessidade de melhor apresentação dos elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais no texto da NBR 14724/2011, que se encontra comentado no APÊNDICE A (folha **34** deste GUIA).

Quanto as NBR's 10520 (citações) e 6023 (referências), ambas de 2002, os orientadores da Fanese recebem, por e-mail ou em CD, este GUIA de orientação, com as principais instruções dessas normas. Nos ANEXOS A (f. **100**) e B (f. **106**) deste trabalho também estão presentes essas normas, em seus aspectos fundamentais, vez que elas são imprescindíveis para a formatação correta dos trabalhos de conclusão de curso.

Diante das respostas da pesquisa, que são colocadas na seção **Análise dos Resultados**, como já se expôs na seção anterior, onde são interpretados os dados, serão oferecidas sugestões –

no caso do **relatório**, elas ficam em seção própria - e, no retorno para confecção final da monografia, faz-se a checagem do acatamento, ou não, de sugestões/recomendações, com resultados e justificativas. Na **Conclusão**, põe-se um check-up entre o esperado e constatado no trabalho, podendo-se acrescentar uma *autocrítica*, uma *crítica* e *sugestões* para melhoria do estágio, do curso, enfim, tendo em vista as limitações e incompletudes de quem faz pesquisa.

Este material deixa de apresentar suas próprias **conclusões**, por entender este *autor* que toda pesquisa merece sua avaliação crítica, construtiva, acompanhada de sugestões que aperfeiçoem o material vigente. E, a cada semestre, novas observações são coletadas, discutidas e remetidas aos documentos, como este, para a devida adequação ou aperfeiçoamento.

A seguir, tem-se o APÊNDICE A (f. 34), trazendo comentários sobre a NBR 14.724 da ABNT, comparando-se a versão de 2002 (pouco modificada em 2005) com a de 2011, sofrendo duas principais modificações, quanto: a) digitar no anverso e verso – neste último, opcional; b) os títulos de quaisquer ilustrações, não apenas das tabelas, ficam na parte superior, antes das ilustrações – contrariando as duas últimas versões desta norma. Entretanto, vale salientar que, ainda, ficaram alguns vieses, o que nos leva a avançar em termos de padronização dos trabalhos.

Lembrete final, relacionado à linguagem da comunicação científica:

Matias-Pereira (2012, p. 63) lembra que a linguagem escrita é diferente da falada, por mais elegante que esta segunda possa apresentar-se. E, citando Cyranka; Souza (2000), acrescenta “[...] o texto deve ser redigido com o verbo na terceira pessoas, não se utilizando de considerações subjetivas [nem de achismos], de modo a aproximar o leitor do centro de interesse [...]” E orientamos: tanto os períodos, como os parágrafos devem precisos, concisos, não muito longos.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Norma 14.724/2011 da ABNT

(As observações e adaptações da FANESE estão destacadas em vermelho)

- **A Norma 14724:2011 substitui a NBR 14724:2005 – (texto fiel à origem, incluindo incorreções). Válida a partir de abril de 2011.**
- **A Norma 14724:2005 substitui a NBR 14724:2002 – (elementos modificados estão destacados, com observações nossas). Válida a partir de 30.01.2006.**

1 Objetivo

Esta Norma especifica os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos (teses, dissertações e outros), visando sua apresentação à instituição (banca, comissão examinadora de professores, especialistas designados e/ou outros).

Esta Norma aplica-se, no que couber, aos trabalhos intra e extraclasses da graduação. Outras Normas:

NBR 6023:2002 - Informação e documentação - Referências - Elaboração

NBR 6024:1989 - Numeração progressiva das seções de um documento - Procedimento

NBR 6027:1989 - Sumário - Procedimento

NBR 6028:1990 e **NBR 6028:2003** - Resumos - Procedimento

NBR 6034:1989 - Preparação de índice de publicações - Procedimento

NBR 10520:2002 - Informação e documentação - Apresentação de citações em documentos

NBR 12225:1992 - Títulos de lombada - Procedimento

CÓDIGO de Catalogação Anglo-Americano. 2. ed. São Paulo: FEBAB, 1983-1985.

IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro, 1993.

NBR 14.724/2002: 3.28 trabalhos acadêmicos - similares (trabalho de conclusão de curso – TCC, trabalho de graduação interdisciplinar - TGI, trabalho de conclusão de curso de especialização ou aperfeiçoamento [...]) – (Adaptações do autor deste GUIA, para seguir a 14.724/2011, sempre em vermelho, a partir de 4 Estrutura)

4.1 Elementos pré-textuais (Parte externa: 4.1.1 e 4.1.2)

Os elementos pré-textuais são apresentados conforme 4.1.1 a 4.1.15.

4.1.1 Capa

Elemento obrigatório, onde as informações são transcritas na seguinte ordem:

- nome da instituição (opcional);
- nome do autor;
- título: **deve ser claro e preciso, identificando seu conteúdo...;**
- subtítulo, se houver (**precedido de dois pontos...**);
- número de volumes (se houver mais de um, deve constar em cada capa a especificação do respectivo volume);
- local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado (**sendo homônima, usa-se a sigla do estado;**
- ano de depósito (da entrega).

4.1.2 Lombada

Elemento opcional, onde as informações devem ser impressas, conforme a NBR 12225:

- nome do autor, impresso longitudinalmente e legível do alto para o pé da lombada. Esta forma possibilita a leitura quando o trabalho está no sentido horizontal, com a face voltada para cima;
- título do trabalho, impresso da mesma forma que o nome do autor;
- elementos alfanuméricos de identificação, por exemplo: v. 2.

(4.2 Parte Interna) (4.2.1 Elementos pré-textuais)

4.1.3 Folha de rosto (4.2.1.1 Folha de Rosto)

Elemento obrigatório, devendo estar conforme 4.1.3.1 e 4.1.3.2. **(A FaneSE tem o modelo próprio, seguindo a UFParaná, dada a sua estrutura simplificada e de melhor estética que a da ABNT atual).**

4.1.3.1 Anverso da folha de rosto (4.2.1.1.1)

Os elementos devem figurar na seguinte ordem:

- nome do autor: responsável intelectual do trabalho;
- título principal do trabalho: deve ser claro e preciso, identificando o seu conteúdo e possibilitando a indexação e recuperação da informação;
- subtítulo: se houver, deve ser evidenciada a sua subordinação ao título principal, precedido de dois-

pontos;

d) número de volumes (se houver mais de um, deve constar em cada folha de rosto a especificação do respectivo volume);

e) natureza (tese, dissertação, trabalho de conclusão de curso e outros) e objetivo (aprovação em disciplina, grau pretendido e outros); nome da instituição a que é submetido; área de concentração;

f) nome do orientador e, se houver, do co-orientador;

g) local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado;

h) ano de depósito (da entrega).

4.1.3.2 Verso da folha de rosto (4.2.1.1.2)

Deve conter a ficha catalográfica, conforme o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente.

4.1.4 Errata (4.2.1.2)

Elemento opcional que deve ser inserido logo após a folha de rosto, constituído pela referência do trabalho e pelo texto da errata e disposto da seguinte maneira:

Exemplo: ERRATA

Folha Linha Onde se lê ... Leia-se **(colocar abaixo de cada elemento, os dados necessários)**

4.1.5 Folha de aprovação (4.2.1.3)

Elemento obrigatório, colocado logo após a folha de rosto, constituído pelo nome do autor do trabalho, título do trabalho e subtítulo (se houver), natureza, objetivo, nome da instituição a que é submetido, área de concentração, data de aprovação, nome, titulação e assinatura dos componentes da banca examinadora e instituições a que pertencem. A data de aprovação e assinaturas dos membros componentes da banca examinadora são colocadas após a aprovação do trabalho. **(A Fanese tem modelo adaptado, a partir desta ABNT).**

4.1.6 Dedicatória(s) (4.2.1.4)

Elemento opcional, colocado após a folha de aprovação. **(sem título)**

4.1.7 Agradecimento(s) (4.2.1.5)

Elemento opcional, colocado após a dedicatória. **(com título centralizado)**

4.1.8 Epígrafe (4.2.1.6)

Elemento opcional, colocado após os agradecimentos. Podem também constar epígrafes nas folhas de abertura das seções primárias **(sem título)**

4.1.9 Resumo na língua vernácula (4.2.1.7)

Elemento obrigatório, constituído de uma seqüência de frases concisas e objetivas e não de uma simples enumeração de tópicos, não ultrapassando 500 palavras, seguido, logo abaixo, das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave e/ou descritores, conforme a NBR 6028/2003. **(Na Fanese, o resumo informativo, com um único parágrafo de texto, contém: título, problema, objetivo geral, procedimentos (metodologia) e principais resultados, seguindo parcialmente a ABNT, vez que nosso entrelinhamento é simples. O mínimo de palavras é de 150. As palavras-chave devem ser separadas por ponto. Deve-se usar, no mínimo, 3 palavras ou grupo de palavras-chave).**

4.1.10 Resumo em língua estrangeira (4.2.1.8)

Elemento obrigatório, com as mesmas características do resumo em língua vernácula, digitado ou datilografado em folha separada (em inglês *Abstract*, em espanhol *Resumen*, em francês *Résumé*, por exemplo). Deve ser seguido das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave e/ou descritores, na língua. **(Na Fanese, é opcional o resumo em língua estrangeira para monografia de graduação).**

4.1.11 Lista de ilustrações (4.2.1.9) – Todas as ilustrações e tabelas são, agora, anunciadas na parte superior; embaixo ficam a Fonte e explicações outras. Ver exemplo na folha 67.

Elemento opcional, que deve ser elaborado de acordo com a ordem apresentada no texto, com cada item designado por seu nome específico, acompanhado do respectivo número da página. Quando necessário, recomenda-se a elaboração de lista própria para cada tipo de ilustração (desenhos, esquemas, fluxogramas, fotografias, gráficos, mapas, organogramas, plantas, quadros, retratos e outros).

4.1.12 Lista de tabelas (4.2.1.10)

Elemento opcional, elaborado de acordo com a ordem apresentada no texto, com cada item designado por seu nome específico, acompanhado do respectivo número da página. **(ou folha)**

4.1.13 Lista de abreviaturas e siglas (4.2.1.11)

Elemento opcional que consiste na relação alfabética das abreviaturas e siglas utilizadas no texto, seguidas das palavras ou expressões correspondentes grafadas por extenso. Recomenda-se a elaboração de lista própria para cada tipo.

4.1.14 Lista de símbolos (4.2.1.12)

Elemento opcional, que deve ser elaborado de acordo com a ordem no texto, com o devido significado.

4.1.15 Sumário (4.2.1.13)

Elemento obrigatório, cujas partes são acompanhadas do(s) respectivo(s) número(s) da(s) página(s). Havendo mais de um volume, em cada um deve constar o sumário completo do trabalho, conforme a NBR 6027.

4.2 Elementos textuais (4.2.2) – Em vez de detalhar cada elemento textual, a nova 14.724 explica, no atacado, a introdução, o desenvolvimento e a conclusão – sem novidades maiores.

Constituídos de três partes fundamentais: introdução, desenvolvimento e conclusão.

4.2.1 Introdução

Parte inicial do texto, onde devem constar a delimitação do assunto tratado, objetivos da pesquisa e outros elementos necessários para situar o tema do trabalho. **(No relatório de estágio, assim como em outros TCC's, a Introdução inclui uma breve exposição - análise de conjuntura ou cenários - atual sobre o tema, partindo-se para contextualizar o problema, localizado na instituição pesquisada, na situação-problema, com questão(ões) problematizadora(s), vindo, em seguida, os objetivos e as justificativas. No caso de haver hipóteses, aconselha-se que elas estejam na seção própria de Metodologia, acompanhadas de suas variáveis e definições).**

4.2.2 Desenvolvimento

Parte principal do texto, que contém a exposição ordenada e pormenorizada do assunto. Divide-se em seções e subseções, que variam em função da abordagem do tema e do método. **(Na graduação da Fanese, acompanhando várias universidades, a ordem fica: *Fundamentação Teórica, Metodologia, Análise dos Resultados* - com o acatamento das sugestões na monografia pós-relatório de estágio. Na pós-graduação, a *metodologia* pode localizar-se na Introdução, haver, após a Caracterização da Organização pesquisada e da Fundamentação Teórica, uma Análise da Situação Encontrada e, em seguida, uma seção de Sugestões ou de um Plano de Ação, este contendo seus próprios objetivos e metodologias).**

4.2.3 Conclusão

Parte final do texto, na qual se apresentam conclusões correspondentes aos objetivos ou hipóteses.

NOTA – É opcional apresentar os desdobramentos relativos à importância, síntese, projeção, repercussão, encaminhamento e outros. **(Na Fanese, pede-se que se destaquem: até onde o objetivo geral foi alcançado; a autocrítica do aluno – suas limitações -, a crítica – justificada - ao estágio, ao curso e as cabíveis sugestões – justificadas - para o aperfeiçoamento da instituição de ensino, nos aspectos em que a experiência com a pesquisa revelou serem necessárias).**

4.3 Elementos pós-textuais (4.2.3)

Os elementos pós-textuais são apresentados conforme (4.2.3.1 a 4.2.3.5).

4.3.1 Referências (4.2.3.1)

Elemento obrigatório, elaborado conforme a NBR 6023.

4.3.2 Glossário (4.2.3.2)

Elemento opcional, elaborado em ordem alfabética.

4.3.3 Apêndice(s) (4.2.3.3)

Elemento opcional. O(s) apêndice(s) são identificado(s) por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Excepcionalmente utilizam-se letras maiúsculas dobradas, na identificação dos apêndices, quando esgotadas as letras do alfabeto. **(Apesar da possibilidade de confusão, no que se refere à pertinência de documentos elaborados pelo aluno – exemplo dos gráficos –, quando a ABNT considerar anexo, a Fanese somente considera Anexo tudo que não seja da autoria do aluno, mas que precisa ser anexado, para melhor ilustrar aspectos relevantes da pesquisa deste).**

Exemplos: APÊNDICE A – Avaliação numérica de células inflamatórias totais aos quatro dias de evolução **(centralizado – ver exemplo na folha 85 e na Cartilha de Dicas)**

APÊNDICE B – Avaliação de células musculares presentes nas caudas em regeneração

4.3.4 Anexo(s) (4.2.3.4) (centralizado – ver exemplo na folha 88)

Elemento opcional. O(s) anexo(s) são identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Excepcionalmente utilizam-se letras maiúsculas dobradas, na identificação dos anexos, quando esgotadas as 23 letras do alfabeto.

Exemplos: ANEXO A – Representação gráfica de contagem de células inflamatórias presentes nas caudas em regeneração – Grupo de controle I (Temperatura...); ANEXO B – Representação gráfica de contagem de células inflamatórias presentes nas caudas em regeneração – Grupo de controle II (Temperatura...)

4.3.5 Índice(s) (4.2.3.5)

Elemento opcional, elaborado conforme a NBR 6034.

5 Regras gerais de apresentação

A apresentação de trabalhos acadêmicos deve ser elaborada conforme 5.1 a 5.10.

5.1 Formato

Os textos devem ser apresentados em papel branco, formato A4 (21 cm x 29,7 cm), digitados ou datilografados na cor preta, com exceção das ilustrações, no anverso das folhas, exceto a folha de rosto (ver 4.1.3).

O projeto gráfico é de responsabilidade do autor do trabalho.

Recomenda-se, para digitação, a utilização de fonte tamanho 12 para o texto e tamanho menor para citações de mais de três linhas, notas de rodapé, paginação e legendas das ilustrações e tabelas. No caso de textos datilografados, para citações de mais de três linhas, deve-se observar apenas o recuo de 4 cm da margem esquerda. **(Como a ABNT omite o recuo de parágrafos, a Fanese adota o recuo word - 1,25cm - ou 2cm, sendo esta mais fácil de memorizar, por parte do aluno, vez que é a metade do recuo das citações longas de 4cm. O tamanho da fonte, na Fanese, para citações longas, é 11).**

5.2 Margem

As folhas devem apresentar margem esquerda e superior de 3 cm; direita e inferior de 2 cm.

5.3 Espacejamento

Todo o texto deve ser digitado ou datilografado, com espaço duplo. **A 14724/2005 mudou para 1,5 o espaçamento; a NBR de 2011 mantém 1,5.** As citações de mais de três linhas, as notas, as referências, as legendas das ilustrações e tabelas, a ficha catalográfica, a natureza do trabalho, o objetivo, o nome da instituição a que é submetida e a área de concentração devem ser digitados ou datilografados em espaço simples **(na Fanese também vale para o Resumo)**. As referências, ao final do trabalho, devem ser separadas entre si por espaço duplo **(pula-se uma linha simples/1)**. Os títulos das subseções devem ser separados do texto que os precede ou que os sucede por **dois espaços duplos. (Pelas NBR de 2005 e 2011, passa a ser dois de 1,5, isto é, pula-se uma linha de 1,5 - assim como dos títulos de seções primárias para o texto que os sucede).**

Na folha de rosto e na folha de aprovação, a natureza do trabalho, o objetivo, o nome da instituição a que é submetida e a área de concentração devem ser alinhados do meio da mancha para a margem direita. **(Na Fanese, a Folha de Aprovação tem modelo próprio, seguindo outras universidades).**

5.3.1 Notas de rodapé

As notas devem ser digitadas ou datilografadas dentro das margens, ficando separadas do texto por um espaço simples de entrelinhas e por filete de 3 cm, a partir da margem esquerda.

5.3.2 Indicativos de seção

O indicativo numérico de uma seção precede seu título, alinhado à esquerda, separado por um espaço de caractere.

5.3.3 Títulos sem indicativo numérico

Os títulos, sem indicativo numérico – errata, agradecimentos, lista de ilustrações, lista de abreviaturas e siglas, lista de símbolos, resumos, sumário, referências, glossário, apêndice(s), anexo(s) e índice(s) – devem ser centralizados, conforme a NBR 6024.

5.3.4 Elementos sem título e sem indicativo numérico

Fazem parte desses elementos a folha de aprovação, a dedicatória e a epígrafe.

5.4 Paginação

Todas as folhas do trabalho, a partir da folha de rosto, devem ser contadas seqüencialmente, mas não numeradas. **(A NBR 14.724/2011 orienta que a contagem se faz a partir da capa)**

A numeração é colocada, a partir da primeira folha da parte textual, em algarismos arábicos, no canto superior direito da folha, a 2 cm da borda superior, ficando o último algarismo a 2 cm da borda direita da folha. **(Seguindo normas anteriores, as primeiras folhas de seções - primárias - textuais são contadas mas não numeradas, na Fanese).** No caso de o trabalho ser constituído de mais de um volume, deve ser mantida uma única seqüência de numeração das folhas, do primeiro ao último volume. Havendo apêndice e anexo, as suas folhas devem ser numeradas de maneira contínua e sua paginação deve dar seguimento à do texto principal.

5.5 Numeração progressiva

Para evidenciar a sistematização do conteúdo do trabalho, deve-se adotar a numeração progressiva para as seções do texto. Os títulos das seções primárias, por serem as principais divisões de um texto, devem iniciar em folha distinta (ver 5.3.2). Destacam-se gradativamente os títulos das seções, utilizando-se os recursos de negrito, itálico ou grifo e redondo, caixa alta ou versal, e outro, conforme a NBR 6024, no

sumário e de forma idêntica, no texto. **(Na Fanese, todas as seções e sub-seções são digitadas em negrito, acompanhando o sumário, sendo que: todas as letras são maiúsculas nas seções primárias; só as primeiras letras das palavras principais são maiúsculas, nas seções secundárias; só a primeira letra da primeira palavra é maiúscula, nas seções terciárias; todas as letras são minúsculas nas seções quaternárias. Havendo necessidade de quinárias, usam-se alíneas – as únicas com recuo word ou de 2cm, este permitido na Fanese).**

5.6 Citações

As citações devem ser apresentadas conforme a NBR 10520. **(Atenção: mesmo nas citações indiretas – paráfrases -, pede-se que se anuncie a página de origem, após o ano, como nas diretas; e não pode haver autor citado no texto e não colocado nas referências, e vice-versa).**

5.7 Siglas

Quando aparece pela primeira vez no texto, a forma completa do nome precede a sigla, colocada entre parênteses. Exemplo: Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

5.8 Equações e fórmulas

Aparecem destacadas no texto, de modo a facilitar sua leitura. Na seqüência normal do texto, é permitido o uso de uma entrelinha maior que comporte seus elementos (expoentes, índices e outros). **(As 14724/2005 e 2011 param aqui, neste sub-ítem).** Quando destacadas do parágrafo são centralizadas e, se necessário, deve-se numerá-las. Quando fragmentadas 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 e divisão.

Exemplo:

$$x^2 + y^2 = z^2 \quad \dots(1)$$

$$(x^2 + y^2)/5 = n \quad \dots(2)$$

5.9 Ilustrações

Qualquer que seja seu tipo (desenhos, esquemas, fluxogramas, fotografias, gráficos, mapas, organogramas, plantas, quadros, retratos e outros) sua identificação aparece na parte inferior **(a NBR 14.724/2011 orienta para que todas as ilustrações fiquem na parte superior)**, precedida da palavra designativa, seguida de seu número de ordem de ocorrência no texto, em algarismos arábicos do respectivo título e/ou legenda explicativa de forma breve e clara, dispensando consulta ao texto, e da fonte. A ilustração deve ser inserida o mais próximo possível do trecho a que se refere, conforme o projeto gráfico. **(Na Fanese, a identificação fica centralizada e a fonte segue as listas). A identificação da fonte informadora da ilustração, tamanho 10, sem negrito, continua na parte inferior desta.**

5.10 Tabelas

As tabelas apresentam informações tratadas estatisticamente, conforme IBGE (1993).

Observação

As NBR`s 6023 e 10520/2002 encontram-se nos anexos deste trabalho, folhas 100 e 106, vez que os comentários sobre estas normas estão fora dos respectivos textos ou já foram contemplados na 14.724, que se acabou de ver.

APÊNDICE B – Modelo de capa

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS SERGIPE
FANESE (*fonte 16, arial ou times*)
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO (*fonte 14*)

GLADSON ROBERTO DE MECENAS (*14, a 10cm da borda superior*)

CADEIA DE SUPRIMENTO: caso da Luan Med – Aracaju(Se)
(16, centralizado)

Aracaju – SE
2010.2 (*12, a 2cm da borda inferior*)

APÊNDICE C - Modelo de folha de rosto**GLADSON ROBERTO DE MECENAS** *14 (a 2cm bs)***CADEIA DE SUPRIMENTO: caso da Luan Med – Aracaju (Se)***(16, como na capa)*

Relatório* apresentado à Coordenação de Estágio do curso de Administração da FANESE, em cumprimento da disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório. *(12)*

Orientador: Prof. Eduardo Ubirajara *(12)*

Coordenador de Curso: Prof. José Walter *(12)*

(*Obs: Na monografia, escreve-se: Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Administração, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.)

Aracaju - SE
2010.2

(fonte 12)

APÊNDICE D - Modelo de folha de aprovação (Padrão FANESE)

GLADSON ROBERTO DE MECENAS (fonte 14)

CADEIA DE SUPRIMENTO: caso da Luan Med – Aracaju (Se) (16)

Relatório apresentado a Coordenação de Estágio da FANESE, como avaliação da disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório, requisito parcial para obtenção do grau de bacharelado em Administração, no período de 2012.2. (fonte 12)

Aracaju (SE) ____ de _____ de 2012.

Nota/Conteúdo: _____ (_____)

Nota/Metodologia: _____ (_____)

Média Ponderada: _____ (_____)

Aluno(a)

Professor(a) Orientador(a)

Coordenador de Estágio

- ***Obs:** 1ª) Na monografia, os locais de assinatura são para os 3 (três) componentes da banca examinadora: orientador, coordenador de estágio e terceiro membro docente;
 2ª) A cartilha de “Dicas” para o desenvolvimento de um trabalho acadêmico, como o relatório ou uma monografia, do mesmo autor deste GUIA, é um material bem menor que o deste GUIA, facilitando a busca da formatação desses tipos de TCC;
 3ª) Ver orientação sobre pesos das notas de conteúdo e de metodologia, na Norma (f. 57).

APÊNDICE E - Orientação sobre monografia

❖ A MONOGRAFIA

O que é? O que caracteriza a monografia conseqüente de um estágio obrigatório, curricular? Seguem algumas definições e conceitos sobre o assunto:

“Estudo minucioso que propõe esgotar um determinado tema relativamente restrito, O relatório de pesquisa é editorado sob a forma de uma monografia que, conforme o grau de profundidade, pode ser um trabalho de iniciação científica, uma dissertação ou uma tese.” (COSTA, 2002, p. 93)

“[...] é um estudo sobre um único assunto, realizado com profundidade [...] essa nomenclatura, monografia, parece destinada a Cursos de Especialização (360 horas) e teria como fim primeiro levar o autor a se debruçar sobre um assunto em profundidade, com o intuito de transmiti-lo a outrem ou de aplicá-lo imediatamente.” (SILVA, E. et al., 2010, p. 15)

Observa-se que a amplitude conceitual sobre monografia não atende a classificação considerada pelo Ministério da Educação do Brasil, que considera a *monografia* como “... um estudo final dos cursos de graduação, especialização *lato sensu*. Com esse nome de monografia [...] confundiram-se muitas pessoas com um significado de que deve ser um trabalho feito individualmente.” (GONÇALVES; MEIRELLES, 2004, p. 45-46).

Estes autores lembram que “Quando esse trabalho é elaborado para diplomar alunos de graduação e especialização, que estão iniciando essa atividade, é conveniente dirigi-lo para uma visão mais aplicada.” Isto para conciliar com o papel de estágio, destinado para se exercitar o que foi aprendido em sala de aula, ora testando teorias expostas pelos seus professores, ora tentando oferecer recomendações para a instituição concedente do estágio, viabilizando soluções para algum(ns) problema(a) ou explicação para algum fato ou fenômeno nela existente.

Gonçalves; Meirelles (2004, p. 46) acrescentam: “Uma indicação interessante é que esses alunos realizem atividades de pesquisa setoriais, através de estudos de campo, realizando [...] *surveys* e estudos de casos, através de entrevistas, grupos de focos [...] em empresas.”

As monografias classificadas pela maioria dos estudiosos da metodologia científica são dos tipos: de análise teórica, de análise teórico-empírica e de estudo de caso, como lembram

Beuren et al. (2003, p. 78-79). É comum, nos cursos das ciências sociais, o uso de **estudo de caso** nos TCC's, como acontece na FANESE.

No caso de uma preparação de qualquer pesquisa, para fins de trabalhos de conclusão de curso – TCC's, como num estágio curricular em uma empresa, o aluno seleciona um tema e delimita o problema por ele descoberto ou eleito. E isto sempre acontece, apoiado numa fundamentação teórica estudada durante o curso, assim como de uma metodologia de pesquisa pertinente a seus objetivos.

O trabalho aponta sugestões – até um plano de ações - para a esperada solução do problema ou explicação do fenômeno detectado. Isto ocorre em um semestre letivo (o 7º período curricular de um curso de Administração, por exemplo), seja no formato de um *relatório*, seja como uma *monografia preliminar*. No semestre seguinte, o último do curso, o aluno fecha sua *monografia*, com o resultado do acatamento e seus resultados, ou não-acatamento justificado, por parte da empresa, de suas *sugestões* recomendadas àquela organização, no semestre anterior.

E esta espécie de ensaio de consultoria constitui-se no diferencial marcante do curso de Administração da FANESE, como exemplo. Esta instituição de ensino trabalha, portanto, com uma visão futurista, digna do que propõe seu projeto pedagógico, em termos de empreendedorismo. Em outras palavras, tanto a FANESE, como a organização pesquisada, recebem o feedback da pesquisa, obtendo a oportunidade de retroalimentar suas programações.

Vários autores, professores (mestres e doutores), em trabalhos publicados, sugerem o roteiro que a FANESE adota. E uma das referências que nortearam o modelo de monografia desta instituição de ensino é o material trabalhado em forma de apostilha e de livros do professor Eduardo Ubirajara, que vinham sendo adotados pela UFS, por professores da UNIT, PIO X, bem como por outros professores de outras instituições de ensino do país, desde 1977.

Também autores, como Traldi; Dias (2001), professores da Unicamp e da Unip (São Paulo), Santos e Noronha (2005), professores da Unicapital (São Paulo), Matias-Pereira (2007), entre outros que constam nas referências (folhas 92, 93 e 94), são citados com o intuito de melhor embasar os conceitos e definições acerca dos itens presentes neste guia de estudos.

É importante lembrar que uma monografia de conclusão de curso de graduação, ou de pós-graduação (aperfeiçoamento e especialização). Bem que poderia também tratar de um estudo abordado, de forma mais extensiva, sobre teorias ou teses, como nas dissertações de mestrado, a exemplo de tema sobre o "O Conceito de Motivação para o Empreendedorismo entre os Teóricos Fenomenologistas" ou sobre "As Anomalias na Gestão Democrática Escolar".

Entretanto, ao caracterizar-se como um estudo particular, uma análise de um fenômeno ou fato, ou problema unitário, um caso específico de uma empresa ou de um setor dela, o trabalho

final, misto de relatório e de monografia, recebe a denominação de *estudo de caso*.

O *estudo de caso*, apesar de mais simples, não deixa de ter o mesmo rigor de uma pesquisa de outro tipo de monografia e, como peculiaridade, o caso específico deve ser examinado em profundidade. Desta forma, a abordagem qualitativa deveria predominar onde a *análise* fosse realizada. Livros, como *O monge e o executivo*, de James Hunter, ajudam a entender casos específicos em que o sucesso de uma empresa se dá com as mudanças na gestão.

Não pode ser considerado um equívoco, se o *estudo de caso* pender mais para um diagnóstico de natureza *exploratória* ou, ainda e também, *descritiva*, quanto aos objetivos ou fins, apresentando dados quantificados, apenas. Pois a predominância da abordagem *qualitativa* deveria, em tese, estar mais ligada ao estudo de natureza *explicativa/explanatória*. Gil (2002, p. 58) lembra que “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita a investigação de seu amplo e detalhado conhecimento.”

Dito isto, não se ignora por que várias monografias trazem a abordagem mista, *quantitativa*, ou *qualiquantitativa*, assim mesmo, aglutinadas, ou os dois tipos separados numa mesma pesquisa, quando a pesquisa não só levanta dados, descrevendo-os quantitativamente, via medidas estatísticas, como busca, também, analiticamente em profundidade, *explicações qualitativas* que justifiquem os parâmetros do fenômeno ou problema medidos ou estudados separadamente.

Logo, apesar do *estudo de caso* ser mais um estudo empírico que investiga um fenômeno em seu contexto real, segundo Yin (2010), um estudo profundo e exaustivo que permite o conhecimento amplo do objeto de pesquisa, conforme Gil (1999), ou um método eclético, onde se podem utilizar diferentes técnicas e métodos que facilitem a compreensão do objeto ou fenômeno em seu contexto. De acordo com Maren (1995, apud OLIVEIRA, M., 2003, p. 72-73), esse tipo de monografia pode apresentar uma pesquisa com perfis de abordagem diferentes: *quantitativa*, *qualitativa* ou *qualiquantitativa*. (Ver APÊNDICE F, folha 42).

Indica-se uma ampla leitura em Yin, Chizzotti, Roesch e em Goldemberg, que estão na lista de *referências* deste documento, sobre **estudo de caso** e sobre métodos de abordagem *quantitativa* e *qualitativa*, além de alguns aspectos complementares sobre o assunto no tópico sobre *metodologia*, mais adiante. Uma referência, também digna de estudo, sobre *casos* é a de Bruyne; Herman; Schoutheete apud Beuren et al. (2003, p. 84). Para eles, *estudo de caso* "...é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida."

A respeito do processo decisório sobre qual a melhor abordagem que o aluno deve dar à sua pesquisa, é importante lembrar que somente ao aluno cabe a decisão que melhor lhe aprouver. Deve ser lembrado pelo seu orientador de que o importante é que os objetivos do seu projeto (do aluno) sejam alcançados, tal como a problemática geradora da situação-problema, eleita no início de seu estágio que o motivou para a sua pesquisa, seja trabalhada, visando a solução ou a explicação do problema, fato ou fenômeno.

Esta colocação se justifica, vez que alguns professores – não se pode negar – que dada a sua convicção ou sua *antipatia* por mensurações ou por interpretações ao nível de compreensão dos fenômenos, acabam influenciando ou manipulando a direção que o aluno deverá tomar na condução da monografia. E isto é, no mínimo, discutível.

O fato é que não se pode ignorar a importância dos parâmetros estatísticos bem estruturados e aplicados, tampouco desprezar a validade da busca da compreensão de um fenômeno, percepção ou visão de um fato, através de interpretações recheadas de uma análise mais aprofundada, de qualidade respeitada, confiável.

No caso dos cruzamentos de dados (tabelas pluridimensionais), quando há um universo numeroso de elementos, a mensuração é a ferramenta mais adequada, mais representativa e rápida de operacionalização.

Já nos estudos de pouca representatividade, poucos elementos no universo, melhor que se proceda à coleta de informações de forma qualitativa, utilizando-se entrevistas, por exemplo, observando e analisando as percepções dos entrevistados, interpretando e compreendendo a situação investigada. Mas a *abordagem qualitativa* também pode ser necessária, quando os resultados de uma pesquisa *quantitativa* não satisfizerem, em termos de decisão, os objetivos propostos. Ver mais sobre métodos *quantitativos* e *qualitativos* em Botelho; Zaian et al. (2009) e Chizzotti (2010), respectivamente.

APÊNDICE F - Reforço sobre metodologia da pesquisa

➤**METODOLOGIA:** trata-se do momento em que o pesquisador especifica o método que irá adotar para alcançar seus objetivos, optando por um tipo de pesquisa. É também o momento de definir como se irá proceder na coleta de dados. A *metodologia* tanto pode referir-se ao tipo de investigação, de argumentação, como pode apresentar a caracterização da pesquisa.

➤**CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA:**

A) Quanto aos objetivos ou fins, a pesquisa pode ser:

- a) **Exploratória:** tem como objetivo tornar mais explícito o problema, aprofundar as idéias sobre o objeto de estudo.
- b) **Descritiva:** descreve as características de uma população ou de um fenômeno, ou ainda estabelece relações entre fenômenos.
- c) **Explicativa/Explanatória:** busca identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. É o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, conforme Gil (1999, p. 46).

B) Quanto ao modelo conceitual (objeto ou meios), a pesquisa pode ser: bibliográfica, documental, de campo, experimental ou laboratorial. Ou ainda: de observação-participante, pesquisa-ação, etc. (Há outras classificações de outras autorias).

- a) **Bibliográfica:** aquela desenvolvida exclusivamente a partir das fontes já elaboradas – livros, artigos científicos, publicações periódicas. Tem a vantagem de cobrir uma gama ampla de fenômenos que o pesquisador não poderia contemplar direta-mente. Há autores que incluem, aqui, a pesquisa documental;
- b) **Documental:** assemelha-se à pesquisa bibliográfica, porém utiliza-se das fontes que não receberam tratamento analítico. Ex: certidões, atas, laudas, cartas pessoais, fotografias.
- c) **Experimental/Laboratorial:** é o que representa o melhor exemplo de pesquisa científica. “Consiste em determinar o objeto de estudo, selecionar as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definir as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz.” (GIL, 2002, p. 53).
- d) **Campo:** os conceitos são concebidos a partir de observações: diretas – registrando-se o que se vê (aqui entra, também, a observação-participante); e indiretas, por meio de questionários, opinários ou opinionários, formulários, etc.

C) *Quanto à abordagem dos dados, a pesquisa pode ser: quantitativa*, se estiverem presentes somente dados mensuráveis, perfis estatísticos, com ou sem cruzamentos de variáveis. E será uma abordagem *qualitativa*, se o estudo objetivar uma análise de compreensão, de interpretação, do problema ou fenômeno, onde o sentimento, a paixão, o envolvimento afetivo é colocado nas entrevistas com os pesquisados – o questionamento em entrevistas, ou a observação direta, é exaustiva, de profundidade. Lakatos; Marconi (2009a, p. 269) referem-se à abordagem dos dados, como sendo, também, métodos de procedimento ou específico das Ciências Sociais – o que é discutível, assim como o é sobre a colocação, ou não, de variáveis para este tipo de abordagem.

Uma pesquisa pode ter as duas abordagens, de forma independente, segundo os instrumentos e as formas utilizadas na investigação, sempre seguindo os objetivos específicos.

Sé há a aplicação de um questionário para um número significativo de indivíduos, mais de 54, por exemplo, a apuração dos dados pode ser *quantitativa*, com representação tabular, gráfica, contendo números absolutos, relativos ou percentuais. E pode haver a aplicação, na mesma pesquisa, de um roteiro de entrevistas a algumas pessoas, gestores do local, por exemplo, caracterizando-se esta parte da investigação como sendo *qualitativa*, com depoimentos livres dos entrevistados, estimulados, ou não, a colocar suas percepções, que podem ser interpretadas pelo pesquisador, de forma analítico-descritiva, sem registros quantitativos.

E há, também, a *abordagem quantiquantitativa* ou *qualiquantitativa*, como prefere a maioria dos autores, desde que, além do levantamento quantitativo, estatístico, parta-se para a interpretação desses resultados quantificados, procurando-se compreender esses resultados, as conseqüências, seja pela fundamentação teórica existente, ou complementar, seja pelos novos questionamentos feitos junto aos pesquisados, após a primeira fase de quantificação dos dados.

Aconselha-se ler Yin, Goldemberg, Roesch, Gil, Lakatos; Marconi, Botelho; Zouain, entre outros autores constantes nas *referências* deste trabalho, a fim de melhor apoiar-se nesses conceitos dados sobre tipos de pesquisa, quanto à abordagem dos dados.

A seguir, tem-se um modelo simples, mas objetivo, de *Projeto de Pesquisa*, que tanto serve para quem pretende ser selecionado para uma pós-graduação, como um acompanhamento num *estágio supervisionado*, numa *pesquisa monográfica*, numa preparação para um *artigo* ou para um *relatório*. Vários são os modelos de *projeto de pesquisa* sugeridos por diversos autores. (Ver um modelo simplificado no APÊNDICE G, seguinte, que facilita a primeira orientação).

APÊNDICE G - Modelo de projeto provisório de pesquisa

Aluno(a):	e-mail:
Tema Escolhido:	
Professor Orientador:	e-mail:

Delimitação do Problema: (Dizer, no quadro abaixo, que problema pretende selecionar – no tema – incluindo uma questão problematizadora)

Com que Objetivo Geral (um objetivo final, terminal, ou principal, não específico) pretende solucionar o <i>problema</i> escolhido ou explicar o <i>fenômeno/fato</i> detectado?
<p>Obs: Deixe os objetivos específicos, que levam às operações metodológicas (a pesquisa, propriamente dita), para acertar com seu orientador, caso não os tenha planejado com segurança.</p> <p>Por que pretende realizar a pesquisa? (Razões ou motivos intelectuais e práticos pelos quais escolheu o tema, o problema e o local – se for estudo de caso). A justificativa pode vir antes dos objetivos</p>

Esboço Inicial da Metodologia: (Como pretende operacionalizar sua pesquisa – atingir os objetivos específicos? – qual a abordagem metodológica?, a natureza da pesquisa quanto fins (objetivos), quanto aos meios (objeto) e quanto ao tratamento (quantitativa, qualitativa ou as duas coisas); caso trabalhe com pesquisa de campo, haverá amostragem? Qual o processo? Como pretende coletar e registrar os dados?.
<p>Obs. 1ª) Se tiver um referencial teórico já definido, citar os principais marcos; e definir os termos das hipóteses (se houver estas) e destacar as variáveis – definindo-as ou expondo em quadro próprio - e seus indicadores de trabalho;</p> <p>2ª) Caso não receba um cronograma de suas atividades de pesquisa da coordenação do curso, elaborar um cronograma de sua pesquisa, da fase preparatória à da apresentação dos resultados;</p> <p>3ª) Aconselha-se anunciar alguns autores/títulos básicos de seu referencial teórico, a fim de facilitar a indicação do(a) orientador(a), por parte da coordenação de estágio ou de curso.</p>

APÊNDICE H - Modelo de prontuário/accompanhamento do aluno pelo orientador



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE – FANESE

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - Coordenação de Estágio

Orientando (a): _____ Fone: _____

Prof. _____ Fone: _____

Título: _____

PRONTUÁRIO DO ORIENTADOR PARA ACOMPANHAMENTO DO ALUNO – 201...

<i>ATIVIDADES</i>	<i>PREVISÕES</i>	<i>EFETIVO</i>
(1-A) Introdução - Definição do Tema; delimitação do problema com caracterização da empresa, abreviada; justificativas; objetivos; metodologia (roteiro da pesquisa) - Seção ou item primário I do relatório-monografia		
(1-B) Fundamentação teórica – levantamento dos marcos referenciais - item II		
(2) Fundamentação teórica – citações e interpretações; montagem do texto teórico (III)		
(3-A) Confronto entre análise da situação encontrada na empresa com os objetivos específicos e a metodologia conseqüente, incluindo plano de coleta de dados (IV)		
(3-B) Checagem de elementos propostos na execução do projeto: <i>problema-objetivos-fundamentação-metodologia (quanto à natureza/objetivo, objeto, aos procedimentos e à abordagem).</i>		
(3-C) Aplicação da pesquisa e resultados - Item V do relatório		
(3-D) Checagem da Análise dos Resultados e Sugestões/ Encaminhamentos - Item VI do relatório-monografia		
(3-E) Conclusões e composição final: pré-textuais+textuais+pós-textuais – Item VII		
Observação quanto às citações e à montagem da lista de Referências (confronto)		
Entrega do Relatório ou da Monografia		

Observação: De acordo com as instruções vigentes de Estágio (2011), o relatório final poderá incorporar o formato da monografia. E, no 8º período, ou 10º, conforme o curso, o aluno checará, junto à empresa, as sugestões – se foram acatadas/implementadas/resultados ou se não foram acatadas/justificativas;

Lembretes Finais: O aluno não pode faltar a 4 encontros com o orientador, nem tirar menos que 7 (sete), de acordo com as normas da FANESE, sob pena de ser reprovado na disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório.
Conferir este prontuário com o cronograma (Plano de Atividades) distribuído após a primeira reunião com a Coordenação de Estágio.

APÊNDICE I - Calendário resumido de atividades de estágio - Sugestão

CALENDÁRIO DE ACOMPANHAMENTO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO - 2012.2

Atividades \ Prazos	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1ª Reunião da Cord. Est. Com estagiários					
1ª Reunião da Coord. Est. Com Orientadores *					
Entrega do projeto de estágio ao orientador					
Início do Est. Supervisionado (c/anteprojeto)					
Início das aulas (Revisão MPTA) Est.Sup.					
Entrega do 1ª.Parte Relat/Monog. Estágio **					
2ª Reunião da Coord. Est. Com Orientadores *					
Entrega do 2º Relat/Monog. Parte Pesquisa					
3ª Reunião da Coord. Est. Com Orientadores *					
Entrega do 3º Relat. Pesq. Sem result. final					
4ª Reunião da Coord. Est. Com Orientadores					
Entrega Relat/Monog.ao orientador (2 cópias}					
Resultados à Coord Est. pelos Orientadores					
Reunião Aval.: Cords. Curso/ Est./Orient.					

* **Toda reunião da Coordenação com Orientadores será, em princípio, às 18h;**

** **Último dia - Introdução e Fundamentação Teórica (I). Demais etapas devem seguir o Um Plano de Atividades mais detalhado, alternativo, é disponibilizado pela Coordenação de Estágio ao aluno e ao professor-orientador.**

1ª) A cada 15 dias, no máximo, o estagiário deverá manter contato com seu orientador, para fins de acompanhamento das atividades, ou antes, de acordo com as necessidades expostas pelo orientador;

2ª) Antes da data de entrega do relatório final (ou pré-monografia), o professor-orientador deverá fazer um contato de acompanhamento com a empresa, combinando, com o supervisor desta e com o estagiário, a data e o horário da visita, se necessário, para checagem da situação-problema com a análise dos resultados colocada pelo estagiário;

3ª) Para fins de esclarecimentos formais, quanto aos aspectos normativos e legais, a Coordenação de Estágio está disponibilizando, aos orientadores e alunos, documentação pertinente, incluindo prontuário de acompanhamento do orientador e **folhas de frequência** dos estagiários, que devem ser preenchidas e devolvidas, no final do estágio, à coordenação deste;

4ª) O aluno que **faltar a quatro sessões de orientação** poderá, conforme aprovação dos orientadores em reunião administrativa e regulamento, perder o acompanhamento e ser reprovado na disciplina Estágio Obrigatório (ver Regulamento de Estágio neste GUIA, folha 57);

5ª) O atendimento ao estagiário por seu orientador será feito, prioritariamente, às 18 horas dos dias disponibilizados pelo professor, conforme exposto nos quadros de aviso e junto à Coordenação de Estágio.

6ª) O aluno cuidará, junto a um(a) professor(a) de Português, da correção de seu texto, e este deverá apor a assinatura nos exemplares dos relatórios;

7ª) Caso o aluno se interesse por defender seu relatório, no formato de monografia, no 8º período, faz-se necessário matricular-se e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso. O Coordenador orientará o concludente para encaminhar a defesa de seu trabalho.

→**Dúvidas? O Coordenador de Estágio deve estar à disposição do Estagiário e do Orientador.**

APÊNDICE J - Modelo-padrão de sumário adotado na FANESE

SUMÁRIO (monografia) *(centralizado a 5cm da BS ou 2/2,5 cm da margem word. Fonte 12 ou 13 – toda a folha em negrito)*

RESUMO (sem número de folha; fonte 12 arial ou times, na altura de 2 x 1,0 após o anúncio sumário)

LISTAS DE TABELAS (fonte 12 arial ou times; pulou-se só uma linha simples)

LISTA DE GRÁFICOS (idem)

1 INTRODUÇÃO(o tamanho 12 da fonte repete-se no texto)

1.1 Situação Problema (formulação do problema; com perfil da empresa, se for monografia)

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

1.2.2 Objetivos específicos

1.3 Justificativa

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA ...(Revisão de Literatura; no Relatório, a seção é 3)

2.1 Breve Introdução (e anúncio de termos a definir (conceitos a apresentar)

2.2 Citações dos Marcos Teóricos ... (com comentários, interpretações, reflexões)

3 METODOLOGIA..... (no Relatório, esta seção é 4)

3.1 Tipo do Método de Abordagem Predominante; natureza da pesquisa

3.2 Caracterização da Pesquisa (quanto aos objetivos, ao objeto e à abordagem dos dados)

3.3 Instrumentos da Pesquisa

3.4 Variáveis, Indicadores, Definições

3.5 Unidade, Universo e Amostra

3.6 Plano de Coleta, Tratamento e Registro dos Dados

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS(no Relatório, esta seção é 5)

4.1 Aspectos e Razões (interpretando e comentando os dados coletados, facultando-se o uso de fundamentação teórica complementar)

4.2 Respondendo às Questões da Pesquisa

4.3 Sugestões Apresentadas

4.4 Acatamento (ou não das sugestões do relatório-monografia, no caso do fechamento da monografia, fruto do estágio) ...

4.4.1 Sugestões acatadas

4.4.1.1 sugestões aplicadas e seus resultados práticos ...

4.4.2 Sugestões não-acatadas (com justificadas) ...

5 CONCLUSÕES (Checando o esperado e o observado, reflexões finais - pode-se incluir auto-crítica, crítica e sugestões pessoais em torno do estágio realizado, do curso feito na faculdade, visando o aprimoramento científico e das atividades afins) ... (no Relatório, esta seção é 7, depois de 6 SUGESTÕES)

REFERÊNCIAS (é pós-textual, não tem número de chamada)

APÊNDICES, ANEXOS, GLOSSÁRIO, ÍNDICES (opcionais)

APÊNDICE K – Modelo de apresentação (relatório)

APRESENTAÇÃO

Este relatório é uma exigência curricular do Curso de Administração da FANESE, como requisito parcial para sua conclusão e foi desenvolvido na empresa (restaurante) Deppan House Ltda.

Sua parte textual está dividida em 07 (sete) seções distintas.

A primeira seção trata da introdução, análise da conjuntura/cenários atuais, o problema, os objetivos e a justificativa. O objetivo geral da pesquisa foi fazer uma análise diagnóstica da clientela externa da Deppan House, quanto ao serviço oferecido pela empresa.

A segunda seção expõe o perfil da empresa, com dados referentes à localização, quadro de colaboradores, produtos e serviço, principais clientes e concorrentes de mercado.

Na terceira seção, estão os conceitos pertinentes ao tema do trabalho, ou seja, satisfação com o serviço de entrega em domicílio através do relacionamento com o cliente.

A quarta seção trata da metodologia utilizada para o desenvolvimento deste estudo de caso, quanto à caracterização da pesquisa, aos instrumentos, suas variáveis, à população e amostra e ao plano de coleta e registro dos dados.

Na quinta seção, são apresentadas as análises referentes ao resultado da pesquisa aplicada a uma amostra de clientes usuários do serviço de entrega em domicílio da organização investigada.

Na sexta seção, estão reunidas as sugestões apresentadas à Deppan House, com base na análise dos resultados e na fundamentação teórica, contribuindo-se para melhor atender os clientes que utilizam o serviço.

Por fim, a sétima e última seção trata da conclusão geral do trabalho, ou seja, do alcance do objetivo geral proposto, através dos resultados obtidos. Também traz, esta seção, a autocrítica do(a) autor(a) do trabalho e algumas observações sobre dificuldades encontradas por este(a), durante o curso de Administração, resultando em sugestões a esta instituição de ensino.

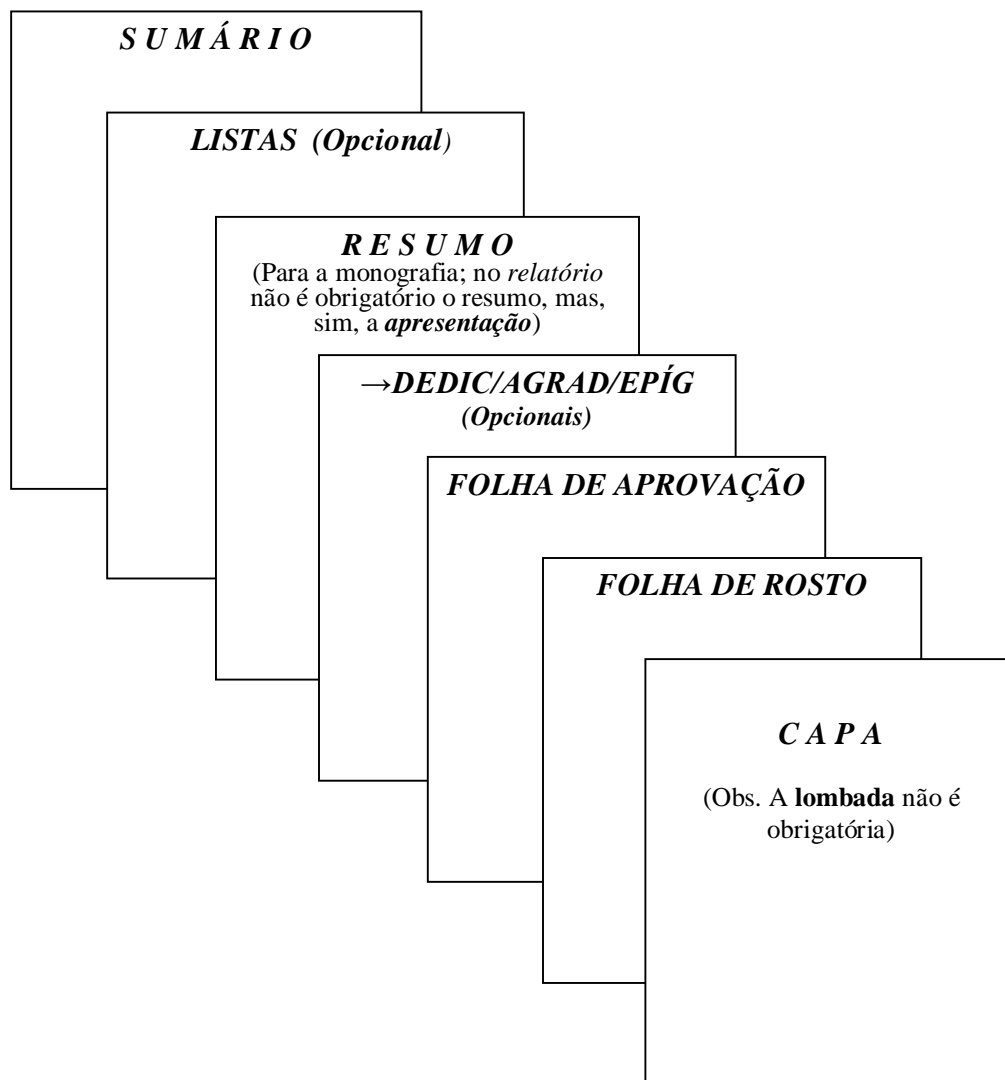
APÊNDICE L – Modelo de resumo (monografias, dissertações, teses)**RESUMO**

Esta pesquisa apresenta, como título, o Marketing de Relacionamento com Clientes na Contorno Veículos, uma concessionária que tem como missão tornar-se uma das melhores concessionária de todo norte e nordeste do Brasil. E por ter sido observada uma insatisfação por parte de alguns clientes, diante dos serviços prestados por essa empresa, surgiu a seguinte questão problematizadora: Como a Contorno Veículos, diante desta questão está gerindo o programa de relacionamento com os seus clientes? Esta pesquisa teve o objetivo de analisar o programa de relacionamento com o cliente pela concessionária, e, como específicos, identificar as ferramentas e os pontos fortes e fracos deste relacionamento, como, também, definir o perfil do cliente e reconhecer o nível de satisfação/insatisfação deste. Com base neste assunto, a fundamentação teórica apóia os principais aspectos influenciadores do programa de relacionamento com o cliente. A metodologia da pesquisa utilizada neste estudo de caso foi, quanto aos objetivos, exploratório-descritiva, e quanto ao objeto foi de campo e documental. Utilizou-se um questionário para 112 clientes, sendo devolvidas 37 unidades, durante o período de pesquisa no estágio, numa amostra aleatória por acessibilidade. Chegou-se à conclusão de que existem falhas no programa de relacionamento da Contorno Veículos, havendo uma necessidade de aplicação prática das principais abordagens fundamentadas neste trabalho, no atendimento, no serviço, incluindo a pontualidade e a qualidade, mostrando, ainda que, diante das sugestões compartilhadas, poderá haver um grande desenvolvimento na área de vendas e serviços dessa concessionária, prestando a seus clientes um atendimento diferenciado e altamente qualificado.

Palavras-chave: Marketing de relacionamento. Fidelização do cliente. Qualidade no atendimento.

(Norma 6028/2003, com adaptação da FANESE. Ver observações no Apêndice A – NBR 14.724/2011, folha 34 deste Guia)

APÊNDICE M - Elementos pré-textuais de um TCC

**Lembrete:**

- Os pré e os pós-textuais não têm número de chamada; logo seus títulos ficam centralizados;
- A partir da folha 62 deste GUIA, há exemplos de pré e pós-textuais (material para artigo)

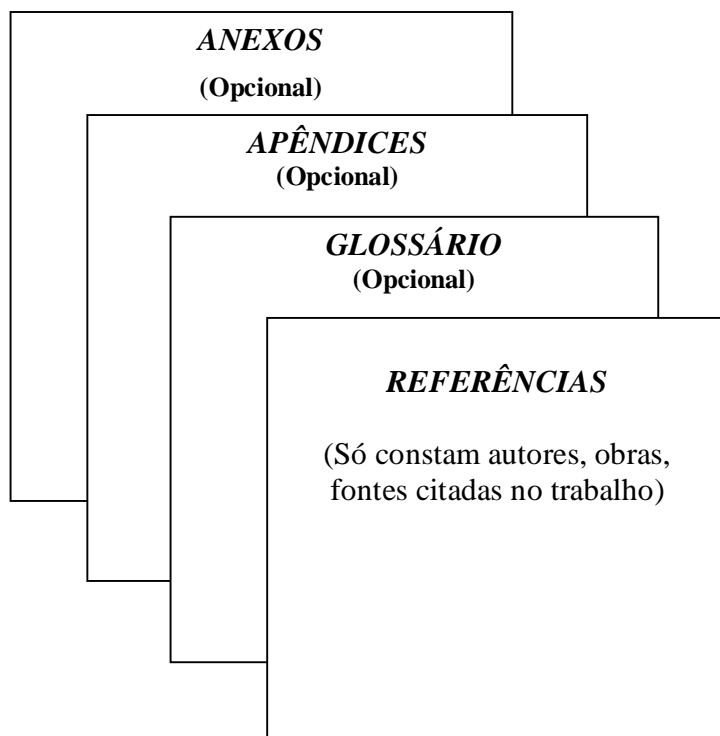
APÊNDICE N - Elementos textuais de um TCC



LEMBRETE: No Relatório, os termos textuais são sete (7): **INTRODUÇÃO, CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA, FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA, METODOLOGIA, ANÁLISE DOS RESULTADOS, SUGESTÕES, CONCLUSÃO.**

APÊNDICE O - Elementos pós-textuais de um TCC

OBSERVAÇÃO: Na *Análise dos Resultados*, deve constar uma última sub-seção sobre *Acatamento das Sugestões*, na fase final da monografia – último período -, onde serão colocadas as sugestões e o acatamento, com os resultados, ou o não-acatamento com as devidas justificativas. No *relatório*, as sugestões ficam em seção própria (6), após a seção da *Análise*.



LEMBRETE: SÓ AS SEÇÕES TEXTUAIS TÊM NÚMERO DE CHAMADA
(Exemplo do Relatório)

1 INTRODUÇÃO

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA (ou organização) – na monografia, fica na *Introdução*; não há no artigo, necessariamente)

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (é 2, na monografia)

4 METODOLOGIA (é 3, na monografia)

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS (é 4, na monografia; e as sugestões ficam em seção

6 SUGESTÕES (pertence à seção 4 da monografia)

7 CONCLUSÃO (é 5 na monografia)

APÊNDICE P – Norma de estágio da FANESE

REGULAMENTO DE ESTÁGIO CURRICULAR DO CURSO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA FANESE

Art. 1º - O estágio programado para a disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório e pré-requisito no projeto pedagógico do curso de Administração da FANESE, constante do 7º período da grade curricular, visa:

- I - Proporcionar ao aluno a oportunidade de desenvolver a prática de conhecimentos teóricos absorvidos durante o curso;
- II - Introduzir o aluno no ambiente organizacional, a fim de atenuar o impacto dele no mercado de trabalho;
- III - Facilitar a relação teórico-prática da aprendizagem, propiciando ao aluno estagiário uma atualização contínua das disciplinas que esteja cursando, em função do ambiente da constante mudança de foco, das ações empreendedoras e de fontes de informações mais recentes que geram novos conhecimentos, bem como da renovação tecnológica;
- IV - Auxiliar o alunado na formação de novos gestores e de empreendedores atualizados;
- V - Promover a integração escola-empresa-comunidade, caracterizando o estágio não apenas como uma simples atividade complementar de ensino, mas, também, como uma atividade de extensão oferecida pelo curso.

Art. 2º - A disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório deve ser cursada por todos os alunos matriculados no curso de Administração da FANESE, a fim de que possam alcançar a aprovação e obtenção do diploma de conclusão do curso.

Art. 3º - O Estágio Supervisionado Obrigatório segue a legislação federal vigente, calcada na Lei 11.788, de 25 de setembro de 2008 e é desenvolvido, na FANESE, da seguinte forma:

- I - Consolidação da teoria à prática, de acordo com a Resolução que ampara o presente Regulamento, perfazendo um total de 300 horas;
- II - Orientação aos alunos pela Coordenação de Estágio, com o acompanhamento de professores do curso de Administração e de cursos afins;
- III – Aplicação das atividades práticas numa organização pública ou privada, sob a supervisão de uma pessoa indicada pela empresa concedente do estágio;
- IV – Apresentação, pelos alunos, de um relatório final, cujo formato é definido de acordo com as normas técnicas vigentes da ABNT, com as devidas adaptações

feitas pela Coordenação de Estágio da FANESE, constantes no guia de orientação disponibilizado aos professores orientadores e aos alunos estagiários;

§ 1º - Para o acesso ao Estágio Supervisionado Obrigatório, o aluno deverá ter cumprido o mínimo de 60% dos créditos do curso, incluindo-se a disciplina Metodologia de Trabalhos Acadêmicos.

§ 2º - O professor que prestará orientação ao estagiário deverá certificar-se de que a empresa concedente do estágio oferece condições favoráveis ao pleno desenvolvimento dos trabalhos do aluno, bem como manterá contatos com o supervisor indicado pela empresa, a fim de avaliar o desempenho do aluno nas práticas previstas pelo calendário de atividades acadêmicas do estágio.

§ 3º - As atividades de Estágio Supervisionado Obrigatório em Administração serão oficializadas mediante um Termo de Compromisso entre as três partes envolvidas (aluno, FANESE e empresa concedente do estágio).

§ 4º - As atividades práticas deverão ser exercidas, sob supervisão, em organizações instaladas no Estado de Sergipe, independente do seu porte, admitindo-se o estágio em empresas que, apesar de não terem sede em Sergipe, mantenham agentes ou representantes legais neste Estado.

§ 5º - Para a aprovação na disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório em Administração da FANESE, fica determinado que o estagiário deverá obter nota igual ou superior a 7,0 (sete) em seu Relatório Final, na forma técnica orientada pelo docente que o acompanha, seguindo as instruções da Coordenação de Estágio.

Art. 4º - A avaliação do Relatório obedecerá aos seguintes critérios:

- I - 60% (sessenta por cento) da nota final destinam-se aos conteúdos desenvolvidos no trabalho, sob orientação do professor que acompanhar o aluno;
- II - 40% (quarenta por cento) da nota final serão creditados à correta aplicação das técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico, sob responsabilidade do Coordenador de Estágio.

Parágrafo Único - O professor-orientador e o coordenador do curso darão sua contribuição mútua ao desenvolvimento do relatório do aluno, tanto no que se refere à composição dos conteúdos, como no que tange à aplicação das normas técnicas ao referido trabalho.

Art. 5º - A matrícula para o Estágio Supervisionado Obrigatório em Administração será simultânea à do semestre letivo e deverá ser consolidada com a entrega, pelo aluno, do Termo de Responsabilidade, devidamente preenchido e assinado por ele, pela empresa concedente do estágio e pela FANESE.

Parágrafo Único - O Estágio Supervisionado Obrigatório não cria vínculo empregatício (Art. 3º da Lei 11.788/2008) e o cumprimento da obrigatoriedade curricular inclui alunos empregados que já desempenham atividades na empresa concedente, mesmo as ditas superiores, como chefias e assessoramentos;

Art. 6º - No início do Estágio Supervisionado Obrigatório em Administração, que coincide com a abertura do semestre letivo, e durante as primeiras orientações passadas em sala de aula pelo coordenador de estágio, o aluno deverá providenciar a leitura do presente Regulamento

de Estágio e do Plano de Atividades de Estágio, que contém as fases e prazos programados para a disciplina em questão.

Art. 7º - Durante o primeiro encontro com o professor-orientador que o acompanhará, o aluno deverá entregar a sua proposta de tema, com a colocação do problema a ser estudado, detectado na empresa concedente do estágio, em acordo previamente feito entre o professor e o seu supervisor de estágio da empresa, observando-se os seguintes princípios:

- I - Escolhido o tema e delimitado o problema para o Estágio Supervisionado Obrigatório, o aluno não poderá alterá-los nas fases finais de confecção do Relatório;
- II - Cabe ao professor-orientador, que acompanha o aluno na FANESE, verificar as condições de estágio no local da empresa e indicar ou aprovar a bibliografia específica, relativa ao tema e ao problema delimitado pelo aluno, a qual servirá de embasamento teórico, podendo, também, ouvir o supervisor da empresa, adicionando sugestões possíveis;
- III - Durante o transcorrer da prática profissional, o aluno estagiário deve providenciar o preenchimento dos formulários de acompanhamento pertinentes, tais a ficha de acompanhamento para atualização do prontuário do professor orientador e as folhas de frequência assinadas pelo supervisor de estágio da empresa concedente, pelo professor-orientador e pelo coordenador de estágio da FANESE.

Art. 8º - O prazo máximo para a conclusão das 300 horas de Estágio Supervisionado Obrigatório, incluindo a entrega do Relatório Final, coincidirá com o último mês do período letivo, devendo-se observar o que segue:

- I - O aluno que não entregar o Relatório Final no prazo constante no Plano de Atividades expedido pela Coordenação de Estágio, em acordo com o caput deste Artigo, ou que não tenha cumprido o disposto no § 5º do Art. 3º e no Art. 4º, será reprovado, devendo retornar aos trâmites normativos para matrícula e exercício do Estágio Supervisionado Obrigatório, no período seguinte.
- II - O prazo máximo para que o professor-orientador do estágio considere como concluído o Relatório Final do aluno, incluindo a entrega formal do trabalho e a respectiva nota sobre o desenvolvimento dos conteúdos, ao Coordenador de Estágio, é de 5 (cinco) dias úteis, antes do prazo final para encerramento dos diários estipulado pela direção acadêmica.

§ 1º - O professor-orientador deverá lembrar o estagiário sobre a importância de se revisar o Relatório Final, sob suas vistas, antes da entrega do material no prazo previsto pelo Plano de Atividades.

§ 2º - O Relatório Final deverá ser entregue em duas vias, acompanhado de uma cópia em CD-Rom, digitado em PDF com utilização do editor de textos MS-Word, versão 6.0 ou superior, a fim de compor acervo eletrônico da Biblioteca da FANESE.

Art. 9º - O Estágio Supervisionado Obrigatório tem, ainda, as seguintes características:

- I – De acordo com o Art. 12 da Lei 11.788/08, apesar do estágio não criar vínculo empregatício com a unidade concedente de seu estágio, não há impedimento legal para que o aluno perceba qualquer remuneração, desde que haja acordo estabelecido entre ele e a referida unidade do local de estágio, exceto quando o aluno já fizer parte do quadro de empregados da empresa;
- II – A FANESE assegura ao estagiário o direito de Seguro contra Acidentes Pessoais, de acordo com a legislação de estágio vigente, com o Art. 4º, do Termo de Compromisso assinado pelas partes envolvidas e com a ressalva constante no parágrafo único do Art. 9º da Lei 11.788/08;
- III – O estágio deverá ser complementado em um semestre letivo, seguindo o plano pedagógico do curso;
- IV - Para o cumprimento da disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório, a FANESE dispõe de uma Coordenação, cujo titular é um professor do Curso de Administração e que presta orientação ao alunado, com a coadjuvação de outros professores do curso;
- V - De conformidade com a legislação vigente, cabe à empresa concedente do estágio designar um supervisor para acompanhar o estagiário no desenvolvimento das atividades práticas deste;
- VI - A empresa concedente do estágio é escolhida pelo aluno, a fim de que as partes envolvidas no processo de estágio possam firmar o competente convênio, em forma de Termo de Compromisso, conforme disposto no § 3º do Art. 3º deste Regulamento;
- VII - Além do que consta no Termo de Compromisso, os alunos e os professores devem, ao nível da Instituição de Ensino, seguir as instruções metodológicas complementares contidas no programa da disciplina Metodologia de Trabalhos Acadêmicos e no Guia de Orientação de Estágio disponibilizado pela Coordenação de Estágio;

Art. 10 - São deveres do estagiário, junto à Coordenação de Estágio:

- I - Cumprir o disposto no Termo de Compromisso e Acordo de Cooperação;
- II - Eleger a empresa e o setor de estágio, bem como o tema e o problema delimitado a ser desenvolvido durante o estágio, segundo sua proposta formulada para atendimento às suas atividades escolares supervisionadas e ouvido o supervisor do seu estágio na empresa;
- III - Comparecer às reuniões, semanais ou quinzenais, estabelecidas pela Coordenação de Estágio e pelo professor que o acompanha, para dirimir eventuais dúvidas e obter orientações, evitando ser desligado da orientação e, consequen-

temente, ser reprovado na disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório, caso falte a 4 (quatro) reuniões de orientação;

- IV - Apresentar as fases parciais do relatório ao professor-orientador, a cada unidade cumprida, conforme o Plano de Atividades para análise do aproveitamento na disciplina, devendo o relatório final ser entregue ao professor que o acompanha, contendo todos os elementos metodológicos necessários ao fechamento do trabalho;
- V - Cumprir o calendário previsto no Plano de Atividades para seu estágio, sob orientação do supervisor do estágio da empresa concedente, desde que não prejudique a sua carga horária de estudo da FANESE, mantendo, sempre, a empresa concedente do estágio e a Coordenação de Estágio informadas sobre qualquer alteração do calendário, caso haja necessidade, em particular quando coincidir com dias de provas na instituição de ensino;

Art. 11 - Enquanto estiver exercendo o Estágio Supervisionado Obrigatório, o aluno deverá conduzir-se de acordo, também, com as normas da empresa/organização e da FANESE, seguindo uma postura ético-profissional, tal como:

- I - Ser cordial com os superiores, gestores, colaboradores, professor-orientador, demais pares e seu supervisor, com os quais mantiver contato durante o estágio;
- II - Manter postura ética, também, quanto a informações internas da empresa e da FANESE, guardando sigilo e evitando comentários depreciativos acerca do que for diagnosticado durante o estágio;
- III - Procurar resolver, junto ao professor que o orienta, eventuais problemas que venham surgir durante o período do estágio;
- IV - Atender as solicitações do professor-orientador, quanto à apresentação dos rascunhos, quando das consultas ao supervisor da empresa ou ao Coordenador de Estágio da FANESE;

Art. 12 - A desobediência às orientações contidas no presente Regulamento poderá acarretar em alteração da nota final, ou mesmo no afastamento do aluno dos trabalhos de estágio, a depender da gravidade do problema, analisado junto à Coordenação de Estágio.

Art. 13 - Cabe ao Coordenador de Estágio:

- I - Solicitar ao Coordenador Acadêmico, em conjunção com o(a) Coordenador(a) do Curso de Administração, professores do curso de Administração ou de cursos afins, para que estes possam orientar o desenvolvimento dos conteúdos da pesquisa dos estagiários;
- II - Passar as informações gerais e oficiais, a respeito de estágio, para os alunos e professores, via reuniões e boletins, bem como encaminhar a documentação de estágio às empresas concedentes do estágio;

- III – Comunicar-se, pelo menos uma vez por mês, com os professores e alunos envolvidos no estágio obrigatório, para troca de informações sobre o adequado desenvolvimento pedagógico dos trabalhos do estagiário;
- IV – Manter contato com as empresas, por meio do supervisor do estágio, para tratar, sempre que requisitado ou necessário, de intercâmbio de orientações cabíveis e verificação das condições locais condizentes com as atividades de estágio;
- V – Examinar se o relatório final dos alunos segue o modelo exigido no Guia de Orientação de Estágio e no disposto neste Regulamento.

Art. 14 – Cabe ao Professor-Orientador:

- I - Acompanhar o estágio supervisionado do aluno desde o anteprojeto apresentado pelo estagiário até o Relatório Final;
- II - Determinar os dias de atendimento dos seus estagiários, bem como seguir o Plano de Atividades, a Ficha de Acompanhamento e o Guia de Orientação, disponibilizados pela Coordenação de Estágio, sob conhecimento da Direção Acadêmica e da Coordenação do Curso de Administração;
- III - Participar dos encontros mensais convocados pela Coordenação de Estágio, relatando a situação em que se encontram os trabalhos dos seus alunos estagiários, bem como sugerindo alternativas de aperfeiçoamento do processo de acompanhamento do estágio;
- IV - Manter contato com o supervisor do estagiário, na empresa, visando o acompanhamento do desempenho do aluno na condução do referido estágio;
- V - Entregar à Coordenação de Estágio, a 5 (cinco) dias letivos antes do final do semestre acadêmico, os Relatórios Finais de seus estagiários orientados, com as respectivas notas de conteúdo;
- VI - Fazer cumprir, junto aos alunos, os prazos de desenvolvimento das atividades do estágio, contidos no Plano de Atividades.

Art. 15 - Os casos omissos serão resolvidos pelo coordenador de estágio, após ouvidos os professores-orientadores, o coordenador de curso e o coordenador acadêmico.

Art. 16 – Este Regulamento revoga o Regulamento anterior, aprovado através da Resolução do CEPE nº 10, de 29 de dezembro de 2006.

Observação: No semestre 2014.1, também serão incluídos, neste GUIA, as normas de estágio e de monografia do curso de Engenharia de Produção.

APÊNDICE Q – Material sobre o artigo
FANESE – GRADUAÇÃO – PÓS-GRADUAÇÃO
CONFECÇÃO DO TCC ARTIGO

INTRODUÇÃO

Os *artigos* são, por vezes, confundidos com outros tipos de trabalhos acadêmicos, como, resenhas, papers positions, comunicações para eventos científicos, etc.

A norma NBR nº 6022/2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), define *artigo* como “Texto com autoria declarada, que apresenta e discute idéias, métodos, técnicas, processos e resultados nas diversas áreas do conhecimento.” Há autores, como Gonçalves (2004, p. 19), que classificam os *artigos* como: *científicos*, *originais* e de *revisão*. Mas a maioria dos estudiosos da metodologia científica, principalmente os que não estão somente ligados à abordagem quantitativa dos dados levantados, prefere considerar todo *artigo* como portador de informação que seja produto do conhecimento científico ou que possa gerar um conhecimento sistemático, digno de reflexões científicas.

Desta forma, restaria classificar os *artigos* como sendo: *originais* e de *revisão*. Como todo *artigo* é produzido para *comunicar* pesquisas com abordagens ou assuntos inéditos (*originais*) ou para *comunicar* análises ou resumos e, até, sinopses, de material lido, já publicado, depreende-se que ele, o *artigo*, tem uma finalidade intrinsecamente ligada à intenção de publicar, divulgar, um saber (*scire*) apropriado da inquietude do pesquisador e dos interessados estudiosos, não importando qual ciência esteja sendo viabilizada.

Concordando com Fachin (2002, p. 69), quando trata do *objeto da ciência*, ao afirmar que é “...tudo aquilo de que um indivíduo pode ter conhecimento, sobre o que tomar qualquer atitude ou ao qual pode responder.”, pode-se afirmar que, seguramente, a informação passada por um artigo segue esse *objeto da ciência*, enquanto ferramenta de comunicação dos fatos relatados. Daí o caráter *científico* dos artigos, salvo as diferentes interpretações de ordem ideológica convincentes a reflexões diversas.

E considerando que esses artigos podem ser transcritos em *periódicos*, é importante lembrar De Sá et al. apud Beuren et al. (2003, p. 31), que afirmam ser o *artigo de periódico* “...um trabalho técnico ou científico que visa principalmente à maior agilidade na divulgação do assunto tratado, seguindo as normas de publicação do periódico a que se destina.”

No caso de um trabalho de conclusão de curso (TCC), em forma de *artigo*, este deve ser contemplado com o *objetivo* de divulgar, tornar público o que foi estudado, por meio de qualquer tipo de pesquisa, analisado, discutido e oferecido algum tipo de conclusão esclarecedora ou solucionadora do problema levantado. Este novo material pode ser, depois, comunicado em qualquer periódico – impresso ou eletrônico -, principalmente se é atual, relevante enquanto instrumento provocador de novas discussões ou de tomadas decisões, por parte da sociedade interessada. Mas, para isso, é preciso observar regulamento próprio do periódico divulgador.

Medeiros (2004, p. 244) lembra que esses *artigos devem* abordar assuntos novos, discorrer sobre estudos e descobertas pessoais e, se possível, oferecer soluções para posições controvertidas. Além do mais, segundo esse autor, “Recomenda-se um plano para que não se repitam idéias, nem se deixe nada importante de lado.”

Vale, ainda, antes de sugerir dicas para a composição de um *artigo científico*, citar algumas fontes norteadoras de entendimento sobre o assunto. Da página eletrônica da Translation (2007, p. 1), vem o lembrete de que um bom *artigo científico* deve ser claro, preciso, conciso, e deve ser escrito com tal fluência que o leitor se interesse pela leitura e passe a dominar o assunto, a questioná-lo com segurança. E acrescenta: “O artigo deve apresentar, adequadamente, os objetivos, a metodologia utilizada e os resultados encontrados.”

A mesma fonte citada adverte, ainda, para o fato de que:

Infelizmente, um grande número de artigos científicos e técnicos é recusado para publicação, devido à má qualidade da apresentação. Por vezes eles possuem um excesso de páginas, informações irrelevantes, ausência de conclusões precisas, tabelas e gráficos mal feitos, e carência de comparação dos resultados com trabalhos anteriores. (TRANSLATION, 2007, p. 1)

Outro lembrete importante para se saber se um artigo é, de fato, um trabalho científico, vem de Eco (2001 apud DIAS; SILVA, 2010, p. 4), em forma de critérios ou requisitos:

- focar um objeto (físico ou não) definido e reconhecível pelas outras pessoas que não o autor;
- ser original quanto ao que se diz sobre o objeto, ou dizer algo já conhecido, porém sob uma perspectiva diferente;
- ser útil, de alguma forma, à humanidade; e
- apresentar elementos que permitam a contestação ou a verificação de hipóteses, estimulando a continuação da pesquisa.

Em suma, a honestidade, a coerência e a consistência no que apresenta são exigências cabíveis para a aceitação de um material dito científico, original, digno de um fim de pesquisa.

É importante lembrar a aplicação correta das normas da ABNT atuais: de apresentação do

trabalho (NBR 14724), de resumos (NBR 6028), de citações (NBR 10520), de referências (NBR 6023), de sumários (NBR 6027), além da NBR 6022, sobre apresentação de artigos.

Algumas dessas normas têm, ainda, alguns defeitos, que muitas instituições de ensino, como a FANESE, procuram corrigi-los, fazendo as devidas adaptações, orientando seu *padrão*.

Por fim, enquanto trabalho acadêmico, devem-se ler as sugestões para a composição do artigo num periódico, como contida neste *Guia de orientação de TCC's*, podendo-se discutir outras formas sugeridas por outras instituições e autores, como em Gonçalves, Fachin, Rodrigues, Lakatos; Marconi, Secaf, caderno de Normas 4 da UFPR, cadernos da UnB, entre outras fontes de metodologia do trabalho acadêmico, constantes nas referências do *Guia*. Brenner; Jesus (2007) também têm um manual, simples mas objetivo, que orienta bem sobre artigos e apresentação de trabalhos acadêmicos, em geral. Vale uma leitura, também, em Silva, E. et al. (2010, p. 18)

❖ **NORMA PARA O ARTIGO CIENTÍFICO**

- Os textos deverão seguir o que orienta as NBR's 6022, 6023, 6027, 6028, 10.520, e 14724/2005-ABNT, com adaptações sugeridas pela FANESE, ser fornecidos em arquivos que utilizem o formato do processador de texto MS. Word for Windows 97 ou superior, fonte Times New Roman. O tamanho é 12 no texto, exceto para: a) citações longas (mais de 3 linhas), recuadas (a 4cm da margem esquerda), que têm fonte menor – 11 é didaticamente melhor; e para número da folha, que fica a 2cm da borda superior e da direita do papel, também com tamanho 11. Para anúncio de “Fonte: ...”, abaixo das ilustrações e para as notas de rodapé, quando houver;
- A parte *textual* do trabalho (da Introdução à Conclusão) não poderá ser inferior a 15 (quinze) folhas impressas só de um lado, linguagem impessoal (sujeito indeterminado ou terceira pessoa), margens de 3cm (superior e esquerda) e 2cm (inferior e direita), atendendo os demais formatos estabelecidos nos itens a seguir;
- O trabalho deverá seguir a seqüência de apresentação de trabalhos acadêmicos, observando os componentes pré-textuais, textuais e pós-textuais, principalmente normatizados pelas NBRs 6022 e 14.724 vigentes, com as adaptações da FANESE. Há modelos de capa, folha de rosto, folha de aprovação, resumo, lista, sumário e referências estão exemplificados em um Anexo desta norma, extraído do GUIA de Orientação de TCC's adotado pela FANESE.
- Os elementos (componentes) do artigo, enquanto TCC, são os que seguem na folha seguinte.

❖ *Componentes do Artigo*

- ✓ CAPA
 - Instituição de ensino (FANESE – por extenso) e curso
 - Nome do(s) autor(es)
 - Título do artigo, seguido de subtítulo, se houver, após dois pontos;
 - Local e data do depósito (data prevista pelo cronograma do curso).
- ✓ FOLHA DE ROSTO
 - Nome do(s) autor(es)
 - Título do artigo, seguido de subtítulo, se houver, após dois pontos;
 - Justificativo do trabalho, orientador, coordenador do curso;
 - Local e data do depósito (data prevista pelo cronograma do curso).
- ✓ RESUMO, LISTAS, SUMÁRIO
- ✓ INTRODUÇÃO
 - Cenários (breve análise de conjuntura), exposição do problema e objetivos;
 - Justificativas sobre a escolha do assunto (intelectuais e práticas);
 - Procedimentos metodológicos.
- ✓ DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO
 - Seções e subseções, se necessárias para os tópicos do assunto, sempre acompanhadas de referencial teórico (fundamentação teórica ou revisão de literatura pertinente).
- ✓ ANÁLISE DOS RESULTADOS
 - Exposição dos resultados coletados na pesquisa;
 - Análise (interpretação e discussão) dos dados coletados.
- ✓ CONCLUSÃO
 - Confronto entre o objetivo geral esperado e os resultados consignados na pesquisa;
 - Considerações finais, com sugestões para a Fanese (após autocrítica e crítica – sobre o curso...).
- ✓ REFERÊNCIAS (seguindo a NBR 6023/2002)
- ✓ ABSTRACT OU TRADUÇÃO EM OUTRA LÍNGUA
- ✓ APÊNDICES/ANEXOS – se fizerem necessários.
- ✓ GLOSSÁRIO – se fizer necessário.
- ✓ DADOS DO(S) AUTOR(ES)
 - Currículo resumido(s)do(s)autor(es) (no caso de encaminhamento para publicação em periódico – ver regulamento –neste **Apêndice Q** - para publicação em revista da FANESE, aprovado pelo Conselho Editorial desta instituição);

REFERÊNCIAS (Para o Artigo)

- BEUREN, Ilse M. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.
- BRENNER, E. de Moraes; JESUS, D. M. Nascimento de. **Manual de planejamento e apresentação de trabalhos científicos**. São Paulo, Atlas, 2007.
- DIAS, Donaldo de Souza; SILVA, Mônica Ferreira da. **Como escrever uma monografia: manual de elaboração com exemplos e exercícios**. São Paulo: Atlas, 2010.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- GONÇALVES, H. A. **Manual de artigos científicos**. São Paulo: Avercamp, 2004.
- MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. São Paulo: Avercamp, 2006.
- SECAF, Vitória. **Artigo científico: do desafio à conquista**. São Paulo: Reis Editorial, 2000.
- SILVA, Everaldo et al. **Metodologia do trabalho acadêmico**. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2010.
- TRANSLATION, Infinite. T. **Como escrever um artigo científico ou técnico** 2006. Disponível em: <www.infinitetrans.com>. Acessado em: 11 fev. 2007;
- UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação de TCC's**. Aracaju: FANESE, 2013.1 (caderno)
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Normas para apresentação de documentos científicos: periódicos e artigos de periódicos**. n. 4. Curitiba: Editora UFPR, 2000.

APÊNDICE R – Roteiro da composição do artigo (a partir da folha de aprovação)

NOME DO ALUNO _____

[NUPE1] Comentário:
Nome do aluno centralizado, fonte tamanho 14, negrito, a 3cm da borda superior.

TÍTULO DO ARTIGO: subtítulo se houver _____

[NUPE2] Comentário:
Título e subtítulo como na capa. Deixar três espaços 1,5 a partir do nome do aluno.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em
.....

[NUPE3] Comentário:
Fonte tamanho 12, espaço entre linhas de 1,5, parágrafo de 2 cm, negrito.

Nome completo do Avaliador

Nome completo do Coordenador de Curso

Nome completo do Aluno

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2007. _____

[NUPE4] Comentário:
Fonte tamanho 12; centralizado; negrito; dois espaços de 1,5 entre nomes, média e data.
No artigo, os locais de assinatura são para o avaliador, o coordenador do curso e o aluno.

RESUMO

Esta pesquisa apresenta, como título, o Marketing de Relacionamento com Clientes na Contorno Veículos, uma concessionária que tem como missão tornar-se uma das melhores concessionária de todo norte e nordeste do Brasil. E por ter sido observada uma insatisfação por parte de alguns clientes, diante dos serviços prestados por essa empresa, surgiu a seguinte questão problematizadora: Como a Contorno Veículos, diante desta questão está gerindo o programa de relacionamento com os seus clientes? Esta pesquisa teve o objetivo de analisar o programa de relacionamento com o cliente pela concessionária, e, como específicos, identificar as ferramentas e os pontos fortes e fracos deste relacionamento, como, também, definir o perfil do cliente e reconhecer o nível de satisfação/insatisfação deste. Com base neste assunto, a fundamentação teórica apóia os principais aspectos influenciadores do programa de relacionamento com o cliente. A metodologia da pesquisa utilizada neste estudo de caso foi, quanto aos objetivos, exploratório-descritiva, e quanto ao objeto foi de campo e documental. Utilizou-se um questionário para 112 clientes, sendo devolvidas 37 unidades, durante o período de pesquisa no estágio, numa amostra aleatória por acessibilidade. Chegou-se à conclusão de que existem falhas no programa de relacionamento da Contorno Veículos, havendo uma necessidade de aplicação prática das principais abordagens fundamentadas neste trabalho, no atendimento, no serviço, incluindo a pontualidade e a qualidade, mostrando, ainda que, diante das sugestões compartilhadas, poderá haver um grande desenvolvimento na área de vendas e serviços dessa concessionária, prestando a seus clientes um atendimento diferenciado e altamente qualificado.

Palavras-chave: Marketing de relacionamento. Fidelização do cliente. Qualidade no atendimento.

[NUPE5] Comentário:
Fonte tamanho 12 ou 13 ou, se estiver anunciado no sumário, do tamanho que estiver lá; centralizado a 5 cm da borda superior; maiúsculas; dois espaços de 1,5 após o título. Norma 6028/2003.
*Obs. Na relatório e na monografia, todos os elementos pré-textuais ficam em **negrito**.*

[NUPE6] Comentário:
Fonte tamanho 12, espaço simples, texto justificado; parágrafo único. O resumo informativo contém: tema, problema, objetivos, procedimentos e principais resultados. O mínimo de palavras é de 150.

[NUPE7] Comentário:
Fonte tamanho 12, dois espaços de 1,5 após o resumo. As palavras-chave devem ser separadas por ponto. Deve-se usar, no mínimo, 3 palavras ou grupo de palavras-chave

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Título da tabela	00
Tabela 2 – Título da tabela	00
Tabela 3 – Título da tabela	00
Tabela 4 – Título da tabela	00
Tabela 5 – Título da tabela	00
Tabela 6 – Título da tabela	00
Tabela 7 – Título da tabela	00
Tabela 8 – Título da tabela	00
Tabela 9 – Título da tabela	00
Tabela 10 – Título da tabela	00
Tabela 11 – Título da tabela	00

[NUPE8] Comentário:
 Não é item obrigatório. Deve ser colocado quando for necessário ao trabalho.
 Fonte tamanho 12 ou 13; centralizado a 5 cm da borda superior; negrito.
 Começar os itens do sumário depois de dois espaços de 1,5.

[NUPE9] Comentário:
 Fonte tamanho 12; todo em negrito; espaço simples; títulos das tabelas com a primeira letra das palavras essenciais em maiúscula.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Título do gráfico	00
Gráfico 2 – Título do gráfico	00
Gráfico 3 – Título do gráfico	00
Gráfico 4 – Título do gráfico	00
Gráfico 5 – Título do gráfico	00
Gráfico 6 – Título do gráfico	00
Gráfico 7 – Título do gráfico	00
Gráfico 8 – Título do gráfico	00
Gráfico 9 – Título do gráfico	00
Gráfico 10 – Título do gráfico	00
Gráfico 11 – Título do gráfico	00

[NUPE10] Comentário: Não é item obrigatório. Deve ser colocado quando for necessário ao trabalho.
 Fonte tamanho 12 ou 13; centralizado a 5 cm da borda superior; negrito.
 Começar os itens do sumário depois de dois espaços de 1,5.

[NUPE12] Comentário:
 Fonte tamanho 12; todo em negrito; espaço simples; títulos das tabelas com a primeira letra das palavras essenciais em maiúscula.

SUMÁRIO

RESUMO	00
LISTAS DE TABELAS	
LISTAS DE GRÁFICOS	
1 INTRODUÇÃO	00
2 TÍTULO DA PRIMEIRA SEÇÃO DO DESENVOLVIMENTO	00
2.1 Subtítulo da Primeira Seção do Desenvolvimento	00
2.2 Subtítulo da Primeira Seção do Desenvolvimento	00
3 TÍTULO DA SEGUNDA SEÇÃO DO DESENVOLVIMENTO	00
4 TÍTULO DA TERCEIRA SEÇÃO DO DESENVOLVIMENTO	00
4.1 Subseção da Terceira Seção do Desenvolvimento	00
4.2 Subseção da Terceira Seção do Desenvolvimento	00
4.3 Subseção da Terceira Seção do Desenvolvimento	00
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	00
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	00
REFERÊNCIAS	00
ABSTRACT	00
APÊNDICES	00
APÊNDICE A - Título do apêndice	00
APÊNDICE B – Título do apêndice	00
ANEXOS	00
ANEXO A – Título do anexo	00
GLOSSÁRIO	00

[NUPE13] Comentário:
 Fonte tamanho 12 ou 13;
 centralizado a 5 cm da borda superior; negrito.
 Começar os itens do sumário depois de dois espaços de 1,5. (duas linhas vazias)

[NUPE14] Comentário:
 Fonte tamanho 12; todo em negrito; espaço simples no mesmo bloco e deixar um espaço de 1,5 entre títulos principais. Os títulos das seções primárias ficam em maiúsculas; subtítulos das seções secundárias com a primeira letra de cada palavra principal em maiúscula e as demais minúsculas. Na seção terciária, só a primeira letra é maiúscula, enquanto que na quaternária todas são minúsculas. Numeração em arábico só a partir da Introdução.
 Os itens escritos em azul não são obrigatórios; devem ser colocados quando necessário ao trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A introdução é um apanhado geral do conteúdo do artigo científico sem entrar em muitos detalhes. Apresenta o cenário com uma breve análise de conjuntura. Expõe o problema, os objetivos, as justificativas intelectuais e práticas sobre a escolha do assunto, além dos procedimentos metodológicos utilizados na realização do trabalho. Deve ser breve e específica.

[NUPE15] Comentário:

Fonte 12 ou 13 conforme está no Sumário; a 5 cm da borda superior; numeração arábica; um espaço de um caractere entre o numeral e o título; negrito; alinhado à esquerda; deixar um espaço/linha vazio de 1,5 para começar o texto, ou seja, da chamada de seção para o parágrafo.

[NUPE16] Comentário:

Fonte tamanho 12; parágrafo de 2 cm; espaço entre linhas de 1,5; espaço entre parágrafos de 1,5; sem negrito.

A introdução é um apanhado geral do conteúdo do artigo científico sem entrar em muitos detalhes. Apresenta o cenário com uma breve análise de conjuntura. Expõe o problema, os objetivos, as justificativas intelectuais e práticas sobre a escolha do assunto, além dos procedimentos metodológicos utilizados na realização do trabalho. Deve ser breve e específica.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.2.1 Seção terciária do subtítulo 4.2 do desenvolvimento

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

[NUPE25] Comentário:
Caso considerar necessário, o autor do artigo pode dividir as seções do desenvolvimento em subseções. Subtítulo numerado e alinhado à esquerda; negrito; letras maiúsculas nas palavras essenciais. Deixar um espaço de 1,5 entre o texto anterior e o subtítulo. Deixar um espaço de 1,5 entre o subtítulo e o início do texto. Os subtítulos e seus respectivos textos não começam em nova página.

REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse M. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRENNER, E. de Moraes; JESUS, D. M. Nascimento de. **Manual de planejamento e apresentação de trabalhos científicos**. São Paulo, Atlas, 2007.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

GONÇALVES, H. A. **Manual de artigos científicos**. São Paulo: Avercamp, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. São Paulo: Avercamp, 2006.

SECAF, Vitória. **Artigo científico: do desafio à conquista**. São Paulo: Reis Editorial, 2000.

TRANSLATION, Infinite. T. **Como escrever um artigo científico ou técnico 2006**. Disponível em: <www.infinitetrans.com>. Acessado em: 11 fev. 2007;

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia para trabalhos acadêmicos**. Aracaju: FANESE, 2013. (caderno)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Normas para apresentação de documentos científicos: periódicos e artigos de periódicos**. n. 4. Curitiba: Editora UFPR, 2000.

[NUPE28] Comentário:

Fonte tamanho 12 ou 13; centralizado; negrito; conforme Norma da ABNT 6023/2002. Deixar um espaço vazio de 1,5 entre o título e a primeira referência.

Escrever com espaçamento simples entre linhas da mesma referência; 1,5 entre uma referência e outra.

[NUPE29] Comentário:

Exemplos de referências retirados do Guia de Orientação de Estágio 2007.1, elaborado pelo Prof. Eduardo Ubirajara – FANESE.

ABSTRACT

[NUPE30] Comentário:
Resumo em língua estrangeira
(inglês/ outra língua) como modelo
do resumo em língua portuguesa.
Disposição do texto como no
resumo.

APÊNDICES

[NUPE31] Comentário:
Fonte 16, negrito, letras
maiúsculas; centralizado.

Exemplo de **APENDICE A - Título do apêndice**

[NUPE32] Comentário:
Fonte tamanho 12 ou 13, centralizado, negrito, a 3cm da borda superior. Utilizar letras A, B, C, etc. para indicar os apêndices. Só a 1ª. letra do título é maiúscula. Referem-se a ilustrações diversas, textos suplementares desenvolvidos pelo aluno, que não caberiam, necessariamente, no texto (é elemento opcional, como os *anexos* e o *glossário*);

Exemplo de APENDICE B - Título do apêndice

[NUPE33] Comentário:
Fonte tamanho 12 ou 13,
centralizado, negrito. Utilizar
letras A, B, C, etc. para indicar os
apêndices.
Referem-se a documentos
produzidos pelo autor do artigo.

ANEXOS

[NUPE34] Comentário:
Fonte 16, negrito, letras
maiúsculas; centralizado.

Exemplo de **ANEXO A - Título do anexo**

[NUPE35] Comentário:
Fonte tamanho 12 ou 13,
centralizado, negrito. Utilizar
letras A, B, C, etc. para indicar os
anexos.
Referem-se a ilustrações diversas,
textos suplementares, etc.
desenvolvidos por outros autores;

GLOSSÁRIO

[NUPE36] Comentário:
Fonte tamanho 12 ou 13,
centralizado, negrito, a 3 cm da
borda superior.
Explicações de vocábulos e
expressões diversas contidas no
texto.

APÊNDICE S – Publicação na revista da FANESE

REGULAMENTO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES PARA A REVISTA DA FANESE (*)

1 OBJETIVOS

O presente regulamento objetiva uniformizar a apresentação de contribuições de caráter técnico-científico, inéditos, a serem encaminhadas para o Conselho Editorial da FANESE, visando a publicação na revista desta instituição de ensino superior.

2 FORMAS DE CONTRIBUIÇÃO

As possíveis formas de contribuição, desde que relativas às áreas de estudo oferecidas nos cursos da FANESE e que não produzam promoção comercial de determinada marca, produto ou empresa, são:

- Artigo Científico ou Técnico (inédito), contendo 5 a 8 laudas;
- Comunicação ou Nota Técnica, contendo 2 a 5 laudas;
- Resenha, Discussão de Nota e Artigo Técnico, 2 a 5 laudas;
- Resumo e abstract de TCC's apresentados em finais de cursos da FANESE, Bibliografia Comentada e Tradução de Trabalho, contendo 1 a 2 laudas;
- Sinopse ou Bibliografia Comentada, contendo 1 a 2 laudas.

2.1 Artigo Científico ou **Técnico** é uma exposição completa e original, totalmente documentada e interpretada, de uma pesquisa aplicada ou de um trabalho de relevância científica.

2.2 Comunicação e **Nota Técnica** correspondem a um relato sumário de um trabalho com resultados finais ou parciais, relativos ao desenvolvimento de uma pesquisa ou, ainda, contendo considerações técnicas relativas a algum aspecto relevante e atual, ou a uma outra abordagem sumária pertinente, incluindo-se tradução de algum trabalho relevante e alguma matéria técnica, desde que previamente consultado o Conselho Editorial e aprovada a matéria por esta instância.

2.3 Resenha Crítica ou **Discussão** compreende uma avaliação crítica ou uma ampliação do conteúdo de uma Nota ou Artigo Técnico publicado em alguma revista científica ou nesta Revista.

2.3.1 Respostas das discussões - Como a Revista tem como linha editorial o incentivo à publicação das contribuições para discussão, esta será publicada juntamente com a resposta do(s) autor(es), sempre que possível.

2.4 Bibliografia Comentada, que compreende comentários de livros, monografias e de publicações técnicas de expressão, na Seção *Sinopses*.

2.4.1 As atualidades técnicas, compostas por notas de pequena extensão, informam novas tendências em alguma das áreas de estudo oferecidas por esta instituição de ensino - podem ser inseridas na seção *Sinopses*.

3 ENCAMINHAMENTO DAS CONTRIBUIÇÕES

Os textos deverão ser encaminhados à Secretaria da FANESE, no Shopping RioMar, aos Cuidados do Conselho Editorial, sob a forma CD, com o nome do trabalho e respectivo(s) autor(es), acompanhados três vias impressas e revisadas.

Ao se proceder ao encaminhamento da contribuição, o autor deve explicar, claramente, a sua forma, enquadrando-a em uma das possibilidades descritas na seção 2 do presente regulamento.

4 FORMATO DO ARTIGO E NOTA TÉCNICA

4.1 Os textos deverão ser fornecidos em arquivos que utilizem o formato do processador de texto MS. Word for Windows 97 ou superior.

4.2 O arquivo em disco, contendo o texto integral do artigo deverá ser denominado como "nnnnnn.doc", onde "nnnnnn" é uma palavra-chave que permita a identificação do trabalho.

Exemplo: água, esgoto, chuvas, drenagem, lixo etc.

4.3 O texto integral do trabalho não poderá exceder 8 (oito) laudas para Artigo Técnico e 8 (oito) páginas para Nota Técnica, atendendo ao formato estabelecido nos itens a seguir.

4.4 O trabalho deverá seguir a seguinte seqüência de apresentação:

- Título do trabalho em português e em inglês
- Nome do(s) autor(es)
- Currículo resumido do(s) autor(es)
- Endereço para correspondência: comercial incluindo instituição e departamento
- Resumo em português e em inglês
- Palavras-chave em português e inglês
- Texto do trabalho
- Cabeçalho: inserir, nas páginas ímpares o título resumido do trabalho (máximo de 60 caracteres), fonte Times New Roman, corpo 11.
- Agradecimentos (opcional)
- Referências
- Anexos (caso haja)

4.5 O texto deverá ser formatado para um tamanho de página A-4, com margens superior, inferior, esquerda e direita de 2,5cm. As páginas deverão ser devidamente numeradas.

Deve ser empregada a fonte Times New Roman, corpo 11, exceto no título que deverá ter corpo 12 ou 13 e nas citações longas – mais de 3 linhas - que têm a fonte 10, seguindo a NBR 14.724/2005 da ABNT. O espaçamento entre as linhas deverá ser simples.

4.6 Após o título deverão aparecer, no canto direito da página, o(s) nome(s), seguido de um asterisco ou números sobrescritos, cuja identificação do(s) autores(s), no rodapé da primeira página, com os créditos indispensáveis, acompanhados do e-mail.

4.7 O corpo do trabalho deve ser organizado, segundo um encadeamento lógico, através de subtítulos **Introdução**, **Assuntos** (desenvolvimento **fundamentado**), **Metodologia**, **Resultados** com **Discussão** (ou separadamente), **Conclusões** e **Referências** (este último sem o número de chamada). Na redação, deve ser evitado o emprego da primeira pessoa e o estilo a ser adotado deve ser objetivo, conciso e sóbrio, compatível com o recomendável para um texto acadêmico-científico.

4.7.1 Deverá ser evitada a subdivisão do texto em um grande número de subtítulos ou itens, admitindo-se um máximo de cabeçalhos de terceira ordem (subseções terciárias).

4.7.2 O texto dos artigos deverá ser cuidadosamente verificado, já que será reproduzido exatamente nas mesmas condições em que for recebido pela FANESE, exceto no que diz respeito à programação visual. Termos grafados em itálico poderão ser utilizados no corpo do artigo, substituindo negrito, que pertence à nomeação de títulos de seções e de subseções, e o uso de aspas, que devem ser reservados para citações diretas curtas.

5 DISCUSSÕES

Pode-se usar o título **ANÁLISE DOS RESULTADOS**, que representará os resultados, seguidos de discussões interpretativas (análise) dos respectivos dados. O formato das discussões, onde aplicável, deverá seguir as mesmas diretrizes para os Artigos Técnicos e Notas Técnicas, sendo que o número máximo tolerável de páginas é 3 (três).

6 TRADUÇÃO DE TRABALHO

A tradução pode seguir o mesmo padrão do texto original. O tradutor deverá considerar a possibilidade de adequar alguns itens, como apresentação de quadros e figuras, bem como a lista de referências, ao formato descrito neste Regulamento.

7 BIBLIOGRAFIA COMENTADA E ATUALIDADE TÉCNICA

O estilo de apresentação é livre. No título da Bibliografia Comentada deve constar uma referência clara da obra avaliada, incluindo editora, edição e ano, e no texto deve ser explicado como adquirir a obra e, se possível, seu custo. O número máximo é de 2 (duas) páginas para a Bibliografia Comentada e para a Atualidade Técnica.

8 FIGURAS E ILUSTRAÇÕES

As figuras e ilustrações podem ser elaboradas empregando software, sendo reproduzidas diretamente dos originais submetidos pelo (s)autor(es). Para tanto, devem ser observados os seguintes critérios:

8.1 Os arquivos das figuras e ilustrações, sem bordas ao redor, devem ser inseridas no arquivo do texto, de maneira que possam ser editados através do MS Word for Windows.

8.1.1 Os textos e legendas não devem ficar muito pequenos ou muito grandes em relação à figura.

8.2 Embora a sua inclusão não seja aconselhável, as fotografias deverão ser inseridas em resolução mínima: 150 dpi.

8.3 Todos os gráficos, desenhos, figuras e fotografias devem ser denominados de **Figura**, e numerados, seqüencialmente, em algarismos arábicos. Toda figura deve ser mencionada no texto.

8.4 As figuras devem ser intercaladas nos locais apropriados, e apresentar um título.

9 QUADROS E TABELAS

Os quadros e tabelas deverão atender os seguintes critérios:

9.1 Apresentação - Os quadros devem ser claros e objetivos, fechados em suas laterais. As unidades correspondentes a todos os termos usados devem ser claramente identificadas; as tabelas não têm as laterais direita e esquerda fechadas, seguem orientação do IBGE, acatadas pela NBR 14724/2005 da ABNT.

9.2 Denominação e Numeração - Todos os quadros ou tabelas devem ter suas respectivas denominações e numerados seqüencialmente em algarismos arábicos. Toda tabela deve ser mencionada no texto.

9.3 Dimensão Máxima - Uma tabela ou um quadro não poderão ser maiores que uma folha A-4.

9.4 Posição no Texto - As tabelas e quadros devem aparecer, preferencialmente, intercalados, seguidos da análise, nos locais apropriados do texto, a critério do autor. Quando forem intercalados, o autor deve indicar claramente no texto o local desejado para a sua inserção.

9.5 Título - Cada tabela, assim como cada quadro, além da numeração, deve possuir um título.

10 EQUAÇÕES

As equações podem ser editadas pela equipe responsável pela programação visual. Portanto, os seguintes critérios devem ser satisfeitos:

10.1 Apresentação - As equações devem ser claras e legíveis, com a mesma fonte do corpo do texto, sem a utilização de itálico ou negrito.

10.2 Denominação e Numeração - Todas as equações e fórmulas devem ser denominadas de **Equação** e numeradas seqüencialmente em algarismos arábicos. A numeração junto à equação deve estar entre parênteses.

10.3 Símbolos - Todos os símbolos usados devem ser definidos, imediatamente, após a equação (caso não tenham sido definidos anteriormente), incluindo as suas unidades ou dimensões.

11 REFERÊNCIAS

As referências citadas no texto (seguindo a NBR 10520) e listadas ao final do trabalho deverão estar de acordo com a norma NBR 6023/2002. A título de esclarecimento, são apresentadas algumas diretrizes:

11.1 As referências citadas no texto devem conter o sobrenome do(s) autor(es), em caixa baixa, seguido pelo ano da publicação, observando-se os seguintes critérios:

a) Quando houver mais de um trabalho, as citações devem ser em ordem alfabética;

b) Trabalhos com mais de três autores devem ser referenciados ao primeiro autor, seguido por **et al.**

c) Quando houver mais de uma publicação do mesmo autor, no mesmo ano, o ano da publicação deve ser seguido dos componentes “a, b, c...”, em ordem alfabética.

Exemplos: ... estudos efetuados por Barbosa (2004a, 2004b) e por Batista et al. (2005) revelaram...; ... estudos recentes em Silva (2003, p. 13); Silva; Freire; Oliveira (2004, p. 43); Tenório et al. (2006, p. 23) revelaram...

d) Citações com mais de 3 (três) linhas devem ficar em recuo de 4cm, com fonte (10) menor que a do texto (NBR 14724/2005-ABNT). Devem-se evitar citações muito longas, exceto se as intercalar com comentários interpretativos.

e) Deve-se evitar o uso de autores dentro de parênteses ao final de citações indiretas (paráfrases), deixando para fazê-lo no final de citações diretas. Neste caso, o autor estará com letras maiúsculas. (Outras informações são encontradas no Guia de Orientação de Eduardo Ubirajara).

11.2 Ao final do trabalho, deverá ser apresentada uma lista de todas as referências citadas no texto, de acordo com os seguintes critérios, entre outros:

a) As referências devem ser relacionadas em ordem alfabética, de acordo com o sobrenome do primeiro autor.

b) Devem ser referenciados todos os autores, contendo o sobrenome seguido pelas iniciais de cada autor, separados por vírgulas. Exemplo: SMITH, P.J.; WATSON, L.R.M.; GREEN, C.M...

c) Havendo mais de três autores (relembrando informações anteriores), indica-se apenas o primeiro, seguido por et al.

d) O título do periódico referenciado deverá ser apresentado sem destaque, enquanto que o periódico fica em negrito. As indicações de volume, número e página deverão ser identificadas pela letra inicial (“v”, “n” ou “p”), seguida de ponto. Não devem ser utilizadas aspas antes e depois do título do trabalho.

Exemplo: RIBEIRO, Aline. Correr para quê?. **Época Negócios**. n. 13, p. 110-121, mar. 2008.

O título do livro deve ser apresentado em negrito. Devem ser incluídos a edição, o local, a editora, a data e o número de páginas (este último elemento é opcional):

Exemplo: DEMO, Pedro. **Educação de qualidade**. 8. ed. Campinas: Papirus, 2003. 160p.

Em capítulos de livros e trabalhos de congressos, a obra principal (título do livro ou denominação do congresso) vem precedida da expressão “In”.

Exemplo: CAIXINHAS, R.D. Avaliação do impacto ambiental de empreendimentos Hidro-agrícolas. In: SIMPÓSIO LUSO-BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 5, 1992, Lisboa. Anais... Lisboa: APRH, 1992. p. 203-11. (Exemplo compilado da ABES)

12 JULGAMENTO

Após a aprovação prévia realizada pela Coordenação do curso a que pertence o assunto do material, o Conselho Editorial avaliará os aspectos da apresentação do trabalho e enviará à ASCOM da FANESE, com a devida autorização da Direção Geral desta instituição de ensino, para providenciar a publicação na *FANESE EM REVISTA* (As primeiras edições terão o título de *CADERNOS ACADÊMICOS FANESE*, nas formas impressa e eletrônica).

12.1 Será levada em consideração, no julgamento do trabalho, a obediência às disposições regulamentares, além de: relacionamento do tema aos cursos e programas oferecidos na graduação e na pós-graduação da FANESE; adequação do título, do resumo e das palavras-chave; existência de encaminhamento lógico; não-publicação, ainda, em outro veículo; e qualidade da contribuição para o enriquecimento do conhecimento aos interessados pela leitura e pesquisa acadêmica.

13 CLASSIFICAÇÃO

Em função da análise do Conselho Editorial, o trabalho será classificado segundo uma das seguintes categorias: Aceito, sem modificações; Aceito, com sugestão de revisões; Devolvido, com sugestões de revisões e incentivo à nova submissão, e Recusado.

14 COMUNICAÇÃO AOS AUTORES

O autor principal será comunicado do resultado da avaliação. Os trabalhos não selecionados serão devolvidos ao autor principal com as devidas explicações.

15 RESPONSABILIDADES E DIREITOS

A qualidade da apresentação do trabalho, bem como seu conteúdo e originalidade, são de responsabilidade exclusiva do(s) autor (es). Os autores que encaminharem seus trabalhos cedem à FANESE os respectivos direitos de reprodução ou publicação. Enquanto que os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Editorial, após consulta deste ao(s) Coordenador(es) de curso ou da pós-graduação, de acordo com o caso específico.

^(*) Este Regulamento está em fase de reestruturação. Deve-se entrar em contato com o presidente do Conselho Editorial da Revista FANESE, para entradas de trabalhos no ano de 2011.

REFERÊNCIAS (Deste Guia)

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração**. 3. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro, 2002. 24 p.

_____. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002. 7 p.

_____. **NBR 14724: informação e documentação: apresentação de trabalhos acadêmicos**. Rio de Janeiro, 2011. 11p.

_____. **NBR 10719: informação e documentação: apresentação de relatórios técnico-científicos**. Rio de Janeiro, 1989. 9 p.

_____. **NBR 6022: informação e documentação: apresentação de artigos em publicações periódicas**. Rio de Janeiro, 1994. 2 p.

BEUREN, Ilsa Maria (Org.) et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003. (ver, também, edições de 2006, 2009 e 2012)

BIANCHI, Anna C. M.; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Manual de orientação: estágio supervisionado**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thompson, 2002.

BOAVENTURA, Edivaldo. **Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação, tese**. São Paulo: Atlas, 2004.

BOTELHO, Delane; ZOUAIN, D. M. (Orgs.) et al. **Pesquisa quantitativa em administração**. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

BRENNER, E. de Moraes; JESUS, D. M. Nascimento de. **Manual de planejamento e apresentação de trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas, 2007.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 2003.

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

_____. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

COSTA, Antônio Fernando Gomes da. **Guia para elaboração de monografias – relatórios de pesquisa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2003.

- DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.
- DIEAL, Astor Antônio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo,: Saraiva, 2003.
- FREITAS, Henrique; Moscarola, Jean. **Análise de dados quantitativos e qualitativos: casos aplicados usando sphinx**. Porto Alegre: Sphinx-Sagra Luzzatto, 2000.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.
- GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.
- HUNTER, James C. **O monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança**. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.
- INÁCIO FILHO, Geraldo. **A monografia na universidade**. 6. ed. Campinas: Papyrus, 2003.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia científica**. 5. ed. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2009a.
- _____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009b.
- LUCK, Heloísa. **Metodologia de projetos: uma ferramenta de planejamento e gestão**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, Eva M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução** São Paulo: Atlas, 2006.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual de elaboração de monografias e dissertações**. 3. ed. 4. reimp São Paulo: Atlas, 2007.
- MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- OLIVEIRA, Claudionor dos Santos. **Metodologia científica: planejamento e técnicas de pesquisa**. São Paulo: LTr, 2000.
- OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. Recife: Bagaço, 2003.

- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2001.
- POPPER, Karl. **A lógica da pesquisa científica**. São Paulo: Cultrix, 1979. (ver também 2006)
- RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2004.
- ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3. ed. 6. reimp. São Paulo: Atlas, 2008.
- _____. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3. ed. 7. reimp. São Paulo: Atlas, 2012.
- SANTOS, C. R. dos; NORONHA, R. T. S. de. **Monografias científicas: tcc – dissertação – tese**. São Paulo: Avercamp, 2005.
- SEVERINO, Joaquim Antônio. **Metodologia do trabalho científico**. 21. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2000.
- SILVA, Everaldo da. et al. **Metodologia do trabalho acadêmico**. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2010.
- SMITH, Mark Easterby. **Pesquisa gerencial em administração**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- SOARES, Edvaldo. **Metodologia científica: lógica, epistemologia e normas**. São Paulo: Atlas, 2003.
- TOSO, Aluir A. **Pesquisa quantitativa**. Curitiba: Instituto Ethos, 2001. Disponível em: <www.ethos.com.br>. Acesso em: 02 nov. 2005.
- TRALDI, Maria Cristina; DIAS, Reinaldo. **Monografia passo a passo**. Campinas: Alínea, 2001.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- VIEGAS, Waldyr. **Fundamentos de metodologia científica**. Brasília: Paralelo 15, UnB, 1999.
- VOLPATO, Gilson Luiz. **Ciência: da filosofia à publicação**. Jaboticabal: Funep, 1998.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e método**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

A N E X O S

Obs: É ilegal a reprodução de obras ou qualquer trabalho científico, exceto se houver autorização de seus autores. Com o caráter remissivo, indicativo de pesquisa, apenas, estamos juntando, a este material, exemplos-prova de alguns excertos de alguns textos recomendados à aquisição e leitura por parte de alunos e orientadores de estágio. Não reproduzimos capítulos ou textos integrais de obras, em respeito à legislação vigente.

ANEXO A - Norma ABNT NRB 10520/2002 - citações

AGO 2002 **NBR 10520** *(As informações que seguem, mesmo com algumas omissões e alguns equívocos – como a ausência de reticências em alguns exemplos de citação direta iniciada após a ausência de palavras que começam o período, e o uso de autores dentro de parênteses, no final de citações indiretas de documentos - não têm restrição pela Coordenação de Estágio da Fanese, apesar de se aconselhar a coerência lógica dos padrões devidos)*

Informação e documentação – Citações em documentos -

Apresentação

Esta Norma foi baseada na ISO 690:1987

Esta Norma substitui a NBR 10520:2001

Válida a partir de 29.09.2002

Sumário

Prefácio

1 Objetivo

2 Referências normativas

3 Definições

4 Localização

5 Regras gerais de apresentação

6 Sistema de chamada

7 Notas de rodapé

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Pública entre os associados da ABNT e demais interessados.

1 Objetivo

Esta Norma especifica as características exigíveis para apresentação de citações em documentos.

2 Referências normativas

As normas relacionadas a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita à revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usarem as edições mais recentes das normas citadas a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

NBR 6023:2002 - Informação e documentação - Referências - Elaboração

NBR 10522:1988 - Abreviação na descrição bibliográfica - Procedimento

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 citação: Menção de uma informação extraída de outra fonte.

3.2 citação de citação: Citação direta ou indireta de um texto em que não se teve acesso ao original.

NBR 10520:2002 2

3.3 citação direta: Transcrição textual de parte da obra do autor consultado.

3.4 citação indireta: Texto baseado na obra do autor consultado.

3.5 notas de referência: Notas que indicam fontes consultadas ou remetem a outras partes da obra onde o assunto foi abordado.

3.6 notas de rodapé: Indicações, observações ou aditamentos ao texto feitos pelo autor, tradutor ou editor, podendo também aparecer na margem esquerda ou direita da mancha gráfica.

3.7 notas explicativas: Notas usadas para comentários, esclarecimentos ou explicações, que não possam ser incluídos no texto.

4 Localização

As citações podem aparecer:

a) no texto;

b) em notas de rodapé.

5 Regras gerais de apresentação¹⁾

Nas citações, as chamadas 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.

Exemplos: A ironia seria assim uma forma implícita de heterogeneidade mostrada, conforme a classificação proposta por Authier-Reiriz (1982).

“Apesar das aparências, a desconstrução do logocentrismo não é uma psicanálise da filosofia [...]” (DERRIDA, 1967, p. 293).

5.1 Especificar no texto a(s) página(s), volume(s), tomo(s) ou seção(ões) da fonte consultada, nas citações diretas. Este(s) deve(m) seguir a data, separado(s) por vírgula e precedido(s) pelo termo, que o(s) caracteriza, de forma abreviada. Nas citações indiretas, a indicação da(s) página(s) consultada(s) é opcional.

Exemplos:

A produção de lítio começa em Searles Lake, Califórnia, em 1928 (MUMFORD, 1949, p. 513).

Oliveira e Leonardos (1943, p. 146) dizem que a “[...] relação da série São Roque com os granitos porfirídeos pequenos é muito clara.”

Meyer parte de uma passagem da crônica de “14 de maio”, de A Semana: “Houve sol, e grande sol, naquele domingo de 1888, em que o Senado votou a lei, que a regente sancionou [...]” (ASSIS, 1994, v. 3, p. 583).

5.2 As citações diretas, no texto, de até três linhas, devem estar contidas entre aspas duplas. As aspas simples são utilizadas para indicar citação no interior da citação.

Exemplos: Barbour (1971, p. 35) descreve: “O estudo da morfologia dos terrenos [...] ativos [...]” ou “Não se mova, faça de conta que está morta.” (CLARAC; BONNIN, 1985, p. 72).

Segundo Sá (1995, p. 27): “[...] por meio da mesma ‘arte de conversação’ que abrange tão extensa e significativa parte da nossa existência cotidiana [...]”

5.3 As citações diretas, no texto, com mais de três linhas, devem ser destacadas com recuo de 4 cm da margem esquerda, com letra menor que a do texto utilizado e sem aspas. No caso de documentos datilografados, deve-se observar apenas o recuo.

Exemplo:

A teleconferência permite ao indivíduo participar de um encontro nacional ou regional sem a necessidade de deixar seu local de origem. Tipos comuns de teleconferência incluem o uso da televisão, telefone, e computador. Através de áudio-conferência, utilizando a companhia local de telefone, um sinal de áudio pode ser emitido em um salão de qualquer dimensão. (NICHOLS, 1993, p. 181).

5.4 Devem ser indicadas as supressões, interpolações, comentários, ênfase ou destaques, do seguinte modo:

a) supressões: [...]

b) interpolações, acréscimos ou comentários: []

c) ênfase ou destaque: grifo ou negrito ou itálico.

5.5 Quando se tratar de dados obtidos por informação verbal (palestras, debates, comunicações etc.), indicar, entre parênteses, a expressão informação verbal, mencionando-se os dados disponíveis, em nota de rodapé.

¹⁾ O uso do ponto final após as citações deve atender às regras gramaticais.

Exemplo: No texto:

O novo medicamento estará disponível até o final deste semestre (informação verbal)¹.

No rodapé da página:

¹ Notícia fornecida por John A. Smith no Congresso Internacional de Engenharia Genética, em Londres, em outubro de 2001.

5.6 Na citação de trabalhos em fase de elaboração, deve ser mencionado o fato, indicando-se os dados disponíveis, em nota de rodapé.

Exemplo: No texto:

Os poetas selecionados contribuíram para a consolidação da poesia no Rio Grande do Sul, séculos XIX e XX (em fase de elaboração)¹.

No rodapé da página:

¹Poetas rio-grandenses, de autoria de Elvo Clemente, a ser editado pela EDIPUCRS, 2002.

5.7 Para enfatizar trechos da citação, deve-se destacá-los indicando esta alteração com a expressão grifo nosso entre parênteses, após a chamada da citação, ou grifo do autor, caso o destaque já faça parte da obra consultada.

Exemplos: “[...] para que não tenha lugar a **produção de degenerados**, quer phisicos quer moraes, misérias, verdadeiras ameaças à sociedade.” (SOUTO, 1916, p. 46, grifo nosso).

“[...] b) desejo de criar uma literatura **independente, diversa**, de vez que, aparecendo o classicismo como manifestação de passado colonial [...]” (CANDIDO, 1993, v. 2, p. 12, grifo do autor).

5.8 Quando a citação incluir texto traduzido pelo autor, deve-se incluir, após a chamada da citação, a expressão tradução nossa, entre parênteses.

Exemplo:

“Ao fazê-lo pode estar envolto em culpa, perversão, ódio de si mesmo [...] pode julgar-se pecador e identificar-se com seu pecado.” (RAHNER, 1962, v. 4, p. 463, tradução nossa).

6 Sistema de chamada

As citações devem ser indicadas no texto por um sistema de chamada: numérico ou autor-data.

6.1 Qualquer que seja o método adotado, deve ser seguido consistentemente ao longo de todo o trabalho, permitindo sua correlação na lista de referências ou em notas de rodapé.

6.1.1 Quando o(s) nome(s) do(s) autor(es), instituição(ões) responsável(eis) estiver(em) incluído(s) na sentença, indica-se a data, entre parênteses, acrescida da(s) página(s), se a citação for direta.

Exemplos: Em Teatro Aberto (1963) relata-se a emergência do teatro do absurdo.

Segundo Morais (1955, p. 32) assinala “[...] a presença de concreções de bauxita no Rio Cricon.”

6.1.2 Quando houver coincidência de sobrenomes de autores, acrescentam-se as iniciais de seus prenomes; se mesmo assim existir coincidência, colocam-se os prenomes por extenso.

Exs: (BARBOSA, C., 1958) (BARBOSA, Cássio, 1965) (BARBOSA, O., 1959) (BARBOSA, Celso, 1965)

6.1.3 As citações de diversos documentos de um mesmo autor, publicados num mesmo ano, são distinguidas pelo acréscimo de letras minúsculas, em ordem alfabética, após a data e sem espaçamento, conforme a lista de referências.

Exemplos: De acordo com Reeside (1927a) (REESIDE, 1927b)

6.1.4 As citações indiretas de diversos documentos da mesma autoria, publicados em anos diferentes e mencionados simultaneamente, têm as suas datas separadas por vírgula.

Exemplos: (DREYFUSS, 1989, 1991, 1995) (CRUZ; CORREA; COSTA, 1998, 1999, 2000)

6.1.5 As citações indiretas de diversos documentos de vários autores, mencionados simultaneamente, devem ser separadas por ponto-e-vírgula, em ordem alfabética.

Exemplos: Ela polariza e encaminha, sob a forma de “demanda coletiva”, as necessidades de todos (FONSECA, 1997; PAIVA, 1997; SILVA, 1997).

Diversos autores salientam a importância do “acontecimento desencadeador” no início de um processo de aprendizagem (CROSS, 1984; KNOX, 1986; MEZIROW, 1991).

6.2 Sistema numérico

Neste sistema, a indicação da fonte é feita por uma numeração única e consecutiva, em algarismos arábicos, remetendo à lista de referências ao final do trabalho, do capítulo ou da parte, na mesma ordem em que aparecem no texto. Não se inicia a numeração das citações a cada página.

6.2.1 O sistema numérico não deve ser utilizado quando há notas de rodapé.

6.2.2 A indicação da numeração pode ser feita entre parênteses, alinhada ao texto, ou situada pouco acima da linha do texto em expoente à linha do mesmo, após a pontuação que fecha a citação.

Exemplos: Diz Rui Barbosa: “Tudo é viver, previvendo.” (15)

Diz Rui Barbosa: “Tudo é viver, previvendo.”¹⁵

6.3 Sistema autor-data

Neste sistema, a indicação da fonte é feita:

a) pelo sobrenome de cada autor ou pelo nome de cada entidade responsável até o primeiro sinal de pontuação, seguido(s) da data de publicação do documento e da(s) página(s) da citação, no caso de citação direta, separados por vírgula e entre parênteses;

Exemplos: No texto:

A chamada “pandectística havia sido a forma particular pela qual o direito romano fora integrado no século XIX na Alemanha em particular.” (LOPES, 2000, p. 225).

Na lista de referências:

LOPES, José Reinaldo de Lima. **O Direito na História**. São Paulo: Max Limonad, 2000.

No texto:

Bobbio (1995, p. 30) com muita propriedade nos lembra, ao comentar esta situação, que os “juristas medievais justificaram formalmente a validade do direito romano ponderando que este era o direito do Império Romano que tinha sido reconstituído por Carlos Magno com o nome de Sacro Império Romano.”

Na lista de referências:

BOBBIO, Norberto. **O positivismo jurídico**: lições de Filosofia do Direito. São Paulo: Ícone, 1995.

No texto:

De fato, semelhante equacionamento do problema conteria o risco de se considerar a literatura meramente como uma fonte a mais de conteúdos já previamente disponíveis, em outros lugares, para a teologia (JOSSUA; METZ, 1976, p. 3).

Na lista de referências:

JOSSUA, Jean Pierre; METZ, Johann Baptist. Editorial: Teologia e Literatura. **Concilium**, Petrópolis, v. 115, n. 5, p. 2-5, 1976.

No texto:

Merriam e Caffarella (1991) observam que a localização de recursos tem um papel crucial no processo de aprendizagem autodirigida.

Na lista de referências:

MERRIAM, S.; CAFFARELLA, R. **Learning in adulthood**: a comprehensive guide. San Francisco: Jossey-Bass, 1991.

No texto:

“Comunidade tem que poder ser intercambiada em qualquer circunstância, sem quaisquer restrições estatais, pelas moedas dos outros Estados-membros.” (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPÉIAS, 1992, p. 34).

Na lista de referências:

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPÉIAS. **A união européia**. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Européias, 1992.

No texto:

O mecanismo proposto para viabilizar esta concepção é o chamado Contrato de Gestão, que conduziria à captação de recursos privados como forma de reduzir os investimentos públicos no ensino superior (BRASIL, 1995).

Na lista de referências:

BRASIL. Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado. **Plano diretor da reforma do aparelho do Estado**. Brasília, DF, 1995.

b) pela primeira palavra do título seguida de reticências, no caso das obras sem indicação de autoria ou responsabilidade, seguida da data de publicação do documento e da(s) página(s) da citação, no caso de citação direta, separados por vírgula e entre parênteses;

Exemplo: No texto:

“As IES implementarão mecanismos democráticos, legítimos e transparentes de avaliação sistemática das suas atividades, levando em conta seus objetivos institucionais e seus compromissos para com a sociedade.” (ANTEPROJETO..., 1987, p. 55).

Na lista de referências:

ANTEPROJETO de lei. **Estudos e Debates**, Brasília, DF, n. 13, p. 51-60, jan. 1987.

c) se o título iniciar por artigo (definido ou indefinido), ou monossílabo, este deve ser incluído na indicação da fonte.

Exemplo: No texto:

E eles disseram “globalização”, e soubemos que era assim que chamavam a ordem absurda em que dinheiro é a única pátria à qual se serve e as fronteiras se diluem, não pela fraternidade, mas pelo sangramento que engorda poderosos sem nacionalidade. (A FLOR..., 1995, p. 4).

Na lista de referências:

A FLOR Prometida. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, p. 4, 2 abr. 1995.

No texto:

“Em Nova Londrina (PR), as crianças são levadas às lavouras a partir dos 5 anos.” (NOS CANAVIAIS..., 1995, p. 12).

Na lista de referências:

NOS CANAVIAIS, mutilação em vez de lazer e escola. **O Globo**, Rio de Janeiro, 16 jul. 1995. O País, p.12.

7 Notas de rodapé

Deve-se utilizar o sistema autor-data para as citações no texto e o numérico para notas explicativas. As notas de rodapé podem ser conforme 7.1 e 7.2 e devem ser alinhadas, a partir da segunda linha da mesma nota, abaixo da primeira letra da primeira palavra, de forma a destacar o expoente e sem espaço entre elas e com fonte menor.

Exemplos:

1 Veja-se como exemplo desse tipo de abordagem o estudo de Netzer (1976).

2 Encontramos esse tipo de perspectiva na 2ª parte do verbete referido na nota anterior, em grande parte do estudo de Rahner (1962).

7.1 Notas de referência

A numeração das notas de referência é feita por algarismos arábicos, devendo ter numeração única e consecutiva para cada capítulo ou parte. Não se inicia a numeração a cada página.

7.1.1 A primeira citação de uma obra, em nota de rodapé, deve ter sua referência completa.

Exemplo: No rodapé da página:

8 FARIA, José Eduardo (Org.). **Direitos humanos, direitos sociais e justiça**. São Paulo: Malheiros, 1994.

7.1.2 As subseqüentes citações da mesma obra podem ser referenciadas de forma abreviada, utilizando as seguintes expressões, abreviadas quando for o caso:

a) Idem – mesmo autor – Id.;

Exemplo:

8 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1989, p. 9.

9 Id., 2000, p. 19.

b) Ibidem – na mesma obra – Ibid.;

Exemplo:

3 DURKHEIM, 1925, p. 176.

4 Ibid., p. 190.

c) Opus citatum, opere citato – obra citada – op. cit.;

Exemplo:

8 ADORNO, 1996, p. 38.

9 GARLAND, 1990, p. 42-43.

10 ADORNO, op. cit., p. 40.

d) Passim – aqui e ali, em diversas passagens – passim;

Exemplo:

5 RIBEIRO, 1997, passim.

e) Loco citato – no lugar citado – loc. cit.;

Exemplo:

4 TOMASELLI; PORTER, 1992, p. 33-46.

5 TOMASELLI; PORTER, loc. cit.

f) Confira, confronte – Cf.;

Exemplo:

3 Cf. CALDEIRA, 1992.

g) Sequentia – seguinte ou que se segue – et seq.;

Exemplo:

7 FOUCAULT, 1994, p. 17 et seq.

7.1.3 A expressão apud – citado por, conforme, segundo – pode, também, ser usada no texto.

Exemplos: No texto:

Segundo Silva (1983 apud ABREU, 1999, p. 3) diz ser [...]

"[...] o viés organicista da burocracia estatal e o antiliberalismo da cultura política de 1937, preservado de modo encapuçado na Carta de 1946." (VIANNA, 1986, p. 172 apud SEGATTO, 1995, p. 214-215).

No modelo serial de Gough (1972 apud NARDI, 1993), o ato de ler envolve um processamento serial que começa com uma fixação ocular sobre o texto, prosseguindo da esquerda para a direita de forma linear. No rodapé da página:

1 EVANS, 1987 apud SAGE, 1992, p. 2-3.

7.1.4 As expressões constantes nas alíneas a), b), c) e f) de 7.1.2 só podem ser usadas na mesma página ou folha da citação a que se referem.

7.2 Notas explicativas

A numeração das notas explicativas é feita em algarismos arábicos, devendo ter numeração única e consecutiva para cada capítulo ou parte. Não se inicia a numeração a cada página.

Exemplos: No texto:

O comportamento liminar correspondente à adolescência vem se constituindo numa das conquistas universais, como está, por exemplo, expresso no Estatuto da Criança e do Adolescente.¹

No rodapé da página:

1 Se a tendência à universalização das representações sobre a periodização dos ciclos de vida desrespeita a especificidade dos valores culturais de vários grupos, ela é condição para a constituição de adesões e grupos de pressão integrados à moralização de tais formas de inserção de crianças e de jovens.

No texto:

Os pais estão sempre confrontados diante das duas alternativas: vinculação escolar ou vinculação profissional.⁴

No rodapé da página:

4 Sobre essa opção dramática, ver também Morice (1996, p. 269-290).

Observação para a subseção 6.1.5 desta norma:

Fanese/autor - A única observação que o autor deste guia faz, com relação a esta norma, diz respeito à colocação de nomes de autores, com letras maiúsculas dentro de parênteses, para citações que não são diretas. Este autor prefere deixar tal recurso apenas para os finais de citações diretas, a fim de não confundir o aluno. No caso das citações indiretas (paráfrases), orienta-se para o uso de anúncios dos tipos: Segundo ..., conforme ..., de acordo com ..., para ..., etc. (seguido do nome do autor, só com a primeira letra maiúscula, e do par de parênteses contendo ano e página)

“Fazer o certo, na hora e no lugar certo, é importante, pois o que fica de nós precisa servir de modelo para novas investigações. Portanto, todo sacrifício é pouco para tudo o que for gerado por nós seja de bom gosto, bem feito, com amor, pensando no próximo.” (Eduardo Ubirajara)

ANEXO B - Norma ABNT NBR 6023/2002 - Referências

Origem: Projeto **NBR 6023:2002** *(As informações iniciais (1 a 4), contendo ou não qualquer equívoco, o que naturalmente ocorre nas normas, não estão sendo, aqui, comentadas ou modificadas pela FANESE, não ferindo qualquer dispositivo legal).*

5 Localização

A referência pode aparecer:

- a) no rodapé;
- b) no fim de texto ou de capítulo;
- c) em lista de referências;
- d) tecedendo resumos, resenhas e resenhas e resenhas.

6 Regras gerais de apresentação

As regras gerais de apresentação far-se-ão conforme 6.1 a 6.5.

6.1 Os elementos essenciais e complementares da referência devem ser apresentados em seqüência padronizada.

6.2 Para compor cada referência, deve-se obedecer à seqüência dos elementos, conforme apresentados nos modelos das seções 7 e 8. Os exemplos das referências estão centralizados apenas para fins de destaque.

6.3 As referências são alinhadas somente à margem esquerda do texto e de forma a se identificar individualmente cada documento, em espaço simples e separadas entre si por espaço duplo. Quando aparecerem em notas de rodapé, serão alinhadas, a partir da segunda linha da mesma referência, abaixo da primeira letra da primeira palavra, de forma a destacar o expoente e sem espaço entre elas.

6.4 A pontuação segue padrões internacionais e deve ser uniforme para todas as referências. As abreviaturas devem ser conforme a NBR 10522.

6.5 O recurso tipográfico (negrito, grifo ou itálico) utilizado para destacar o elemento título deve ser uniforme em todas as referências de um mesmo documento. Isto não se aplica às obras sem indicação de autoria, ou de responsabilidade, cujo elemento de entrada é o próprio título, já destacado pelo uso de letras maiúsculas na primeira palavra, com exclusão de artigos (definidos e indefinidos) e palavras monossilábicas.

6.6 As referências constantes em uma lista padronizada devem obedecer aos mesmos princípios. Ao optar pela utilização de elementos complementares, estes devem ser incluídos em todas as referências daquela lista.

6.7 Os casos omissos devem ser resolvidos utilizando-se o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente.

7 Modelos de referências

Os modelos de referências estão exemplificados nas seções 7 e 8.

7.1 Monografia no todo

Inclui livro e/ou folheto (manual, guia, catálogo, enciclopédia, dicionário etc.) e trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, entre outros).

7.1.1 Os elementos essenciais são: autor(es), título, edição, local, editora e data de publicação.

Exemplo: GOMES, L. G. F. F. **Novela e sociedade no Brasil**. Niterói: EdUFF, 1998.

7.1.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: GOMES, L. G. F. F. **Novela e sociedade no Brasil**. Niterói: EdUFF, 1998. 137 p., 21 cm. (Coleção Antropologia e Ciência Política, 15). Bibliografia: p. 131-132. ISBN 85-228-0268-8.

PERFIL da administração pública paulista. 6. ed. São Paulo: FUNDAP, 1994. 317p. Inclui índice. ISBN 85-7285-026-0.

IBICT. **Manual de normas de editoração do IBICT**. 2. ed. Brasília, DF, 1993. 41 p.

HOUAISS, Antonio (Ed.). **Novo dicionário Folha Webster's**: inglês/português, português/inglês. Co-editor Ismael Cardim. São Paulo: Folha da Manhã, 1996. Edição exclusiva para o assinante da Folha de S. Paulo.

BRASIL: roteiros turísticos. São Paulo: Folha da Manhã, 1995. 319 p., il. (Roteiros turísticos Fiat). Inclui mapa rodoviário.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. Coordenadoria de Planejamento Ambiental. **Estudo de impacto ambiental – EIA, Relatório de impacto ambiental – RIMA**: manual de orientação. São Paulo, 1989. 48 p. (Série Manuais).

MUSEU DA IMIGRAÇÃO (São Paulo, SP). **Museu da Imigração – S. Paulo**: catálogo. São Paulo, 1997. 16 p.

INSTITUTO MOREIRA SALLES. **São Paulo de Vincenzo Pastore**: fotografias: de 26 de abril a 3 de agosto de 1997, Casa de Cultura de Poços de Caldas, Poços de Caldas, MG. [S.l.], 1997. 1 folder. Apoio Ministério da Cultura: Lei Federal de Incentivo à Cultura.

TORELLY, M. **Almanaque para 1949**: primeiro semestre ou Almanaque d'A Manhã. Ed. fac-sim. São Paulo:

Studioma: Arquivo do Estado, 1991. (Coleção Almanques do Barão de Itararé). Contém iconografia e depoimentos sobre o autor.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Catálogo e descrição bibliográfica**: contribuições a uma teoria. Brasília, DF: ABDF, 1987. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, 1986.

7.2 Monografia no todo em meio eletrônico

Inclui os mesmos tipos indicados em 7.1, em meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.).

7.2.1 As referências devem obedecer aos padrões indicados para os documentos monográficos no todo, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico.

Exemplo: KOOGAN, André; HOUAISS, Antonio (Ed.). **Enciclopédia e dicionário digital 98**. Direção geral de André Koogan Breikmam. São Paulo: Delta: Estadão, 1998. 5 CD-ROM.

7.2.2 Quando se tratar de obras consultadas *online*, também são essenciais as informações sobre o endereço eletrônico, apresentado entre os sinais < >, precedido da expressão Disponível em: e a data de acesso ao documento, precedida da expressão Acesso em:., opcionalmente acrescida dos dados referentes a hora, minutos e segundos.

NOTA – Não se recomenda referenciar material eletrônico de curta duração nas redes.

Exemplo: ALVES, Castro. **Navio negroiro**. [S.l.]: Virtual Books, 2000. Disponível em:

<<http://www.terra.com.br/virtualbooks/freebook/port/Lport2/navionegroiro.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2002, 16:30:30.

7.3 Parte de monografia - Inclui capítulo, volume, fragmento e outras partes de uma obra, com autor(es) e/ou título próprios.

7.3.1 Os elementos essenciais são: autor(es), título da parte, seguidos da expressão "In:.", e da referência completa da monografia no todo. No final da referência, deve-se informar a paginação ou outra forma de individualizar a parte referenciada.

Exemplos: ROMANO, Giovanni. Imagens da juventude na era moderna. In: LEVI, G.; SCHMIDT, J. (Org.). **História dos jovens 2**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996. p. 7-16.

SANTOS, F. R. dos. A colonização da terra do Tucujús. In: _____. **História do Amapá, 1º grau**. 2. ed. Macapá: Valcan, 1994. cap. 3.

7.3.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: ROMANO, Giovanni. Imagens da juventude na era moderna. In: LEVI, G.; SCHMIDT, J. (Org.). **História dos jovens 2**: a época contemporânea. São Paulo: Companhia das Letras, 1996. p. 7-16.

SANTOS, F. R. dos. A colonização da terra do Tucujús. In: _____. **História do Amapá, 1º grau**. 2. ed. Macapá: Valcan, 1994. cap. 3, p. 15-24.

7.4 Parte de monografia em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para partes de monografias, de acordo com 7.3, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: MORFOLOGIA dos artrópodes. In: ENCICLOPÉDIA multimídia dos seres vivos. [S.l.]: Planeta DeAgostini, c1998. CD-ROM 9.

POLÍTICA. In: DICIONÁRIO da língua portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 1998. Disponível em:

<<http://www.priberam.pt/dIDLPO>>. Acesso em: 8 mar. 1999.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. Tratados e organizações ambientais em matéria de meio ambiente. In: _____. **Entendendo o meio ambiente**. São Paulo, 1999. v. 1. Disponível em:

<<http://www.bdt.org.br/sma/entendendo/atual.htm>>. Acesso em: 8 mar. 1999.

7.5 Publicação periódica

Inclui a coleção como um todo, fascículo ou número de revista, número de jornal, caderno etc. na íntegra, e a matéria existente em um número, volume ou fascículo de periódico (artigos científicos de revistas, editoriais, matérias jornalísticas, seções, reportagens etc.).

7.5.1 Publicação periódica como um todo

A referência de toda a coleção de um título de periódico é utilizada em listas de referências e catálogos de obras preparados por livreiros, bibliotecas ou editoras.

7.5.1.1 Os elementos essenciais são: título, local de publicação, editor a, datas de início e de encerramento da publicação, se houver.

Exemplo: REVISTA BRASILEIRA DE GEOGRAFIA. Rio de Janeiro: IBGE, 1939-

7.5.1.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: REVISTA BRASILEIRA DE GEOGRAFIA. Rio de Janeiro: IBGE, 1939- . Trimestral. Absorveu Boletim Geográfico, do IBGE. Índice acumulado, 1939-1983. ISSN 0034-723X.

BOLETIM GEOGRÁFICO. Rio de Janeiro: IBGE, 1943-1978. Trimestral.

SÃO PAULO MEDICAL JOURNAL. São Paulo: Associação Paulista de Medicina, 1941- . Bimensal. ISSN 0035-0362.

7.5.2 Partes de revista, boletim etc.

Inclui volume, fascículo, números especiais e suplementos, entre outros, sem título próprio.

7.5.2.1 Os elementos essenciais são: título da publicação, local de publicação, editora, numeração do ano e/ou volume, numeração do fascículo, informações de períodos e datas de sua publicação.

Exemplo: DINHEIRO. São Paulo: Ed. Três, n. 148, 28 jun. 2000.

7.5.2.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplo: DINHEIRO: revista semanal de negócios. São Paulo: Ed. Três, n. 148, 28 jun. 2000. 98 p.

7.5.3 Artigo e/ou matéria de revista, boletim etc.

Inclui partes de publicações periódicas (volumes, fascículos, números especiais e suplementos, com título próprio),

comunicações, editorial, entrevistas, resenhas, reportagens, resenhas e outros.

7.5.3.1 Os elementos essenciais são: autor(es), título da parte, artigo ou matéria, título da publicação, local de publicação, numeração correspondente ao volume e/ou ano, fascículo ou número, paginação inicial e final, quando se tratar de artigo ou matéria, data ou intervalo de publicação e particularidades que identificam a parte (se houver).

Exemplos: AS 500 maiores empresas do Brasil. **Conjuntura Econômica**, Rio de Janeiro, v. 38, n. 9, set. 1984.

Edição especial.

MÃO-DE-OBRA e previdência. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**, Rio de Janeiro; v. 7, 1983.

Suplemento.

COSTA, V. R. À margem da lei. **Em Pauta**, Rio de Janeiro, n. 12, p. 131-148, 1998.

GURGEL, C. Reforma do Estado e segurança pública. **Política e Administração**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 15-21, set. 1997.

TOURINHO NETO, F. C. Dano ambiental. **Consulex**, Brasília, DF, ano 1, n. 1, p. 18-23, fev. 1997.

MANSILLA, H. C. F. La controversia entre universalismo y particularismo en la filosofía de la cultura. **Revista Latinoamericana de Filosofía**, Buenos Aires, v. 24, n. 2, primavera 1998.

SEKEFF, Gisela. O emprego dos sonhos. **Domingo**, Rio de Janeiro, ano 26, n. 1344, p. 30-36, 3 fev. 2002.

7.5.3.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplo: COSTA, V. R. À margem da lei: o Programa Comunidade Solidária. **Em Pauta**: revista da Faculdade de Serviço Social da UERJ, Rio de Janeiro, n. 12, p. 131-148, 1998.

7.5.4 Artigo e/ou matéria de revista, boletim etc. em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para artigo e/ou matéria de revista, boletim etc., de acordo com 7.5.3, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: VIEIRA, Cássio Leite; LOPES, Marcelo. A queda do cometa. **Neo Interativa**, Rio de Janeiro, n. 2, inverno 1994. 1 CD-ROM.

SILVA, M. M. L. Crimes da era digital. **.Net**, Rio de Janeiro, nov. 1998. Seção Ponto de Vista. Disponível em: <<http://www.brazilnet.com.br/contextos/brasilrevistas.htm>>. Acesso em: 28 nov. 1998.

RIBEIRO, P. S. G. Adoção à brasileira: uma análise sociojurídica. **Dataveni@**, São Paulo, ano 3, n. 18, ago. 1998. Disponível em: <<http://www.datavenia.inf.br/frame.artig.html>>. Acesso em: 10 set. 1998.

WINDOWS 98: o melhor caminho para atualização. **PC World**, São Paulo, n. 75, set. 1998. Disponível em: <<http://www.idg.com.br/abre.htm>>. Acesso em: 10 set. 1998.

7.5.5 Artigo e/ou matéria de jornal

Inclui comunicações, editorial, entrevistas, resenhas, reportagens, resenhas e outros.

7.5.5.1 Os elementos essenciais são: autor(es) (se houver), título, título do jornal, local de publicação, data de publicação, seção, caderno ou parte do jornal e a paginação correspondente. Quando não houver seção, caderno ou parte, a paginação do artigo ou matéria precede a data.

Exemplos: COSTURA x P.U.R. **Aldus**, São Paulo, ano 1, n. 1, nov. 1997. Encarte técnico, p. 8.

NAVES, P. Lagos andinos dão banho de beleza. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 28 jun. 1999. Folha Turismo, Caderno 8, p. 13.

LEAL, L. N. MP fiscaliza com autonomia total. **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, p. 3, 25 abr. 1999.

7.5.5.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplo: PAIVA, Anabela. Trincheira musical: músico dá lições de cidadania em forma de samba para crianças e adolescentes. **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, p. 2, 12 jan. 2002.

7.5.6 Artigo e/ou matéria de jornal em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para artigo e/ou matéria de jornal, de acordo com 7.5.5, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: SILVA, Ives Gandra da. Pena de morte para o nascituro. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 19 set. 1998. Disponível em: <http://www.providafamilia.org/pena_morte_nascituro.htm>. Acesso em: 19 set. 1998.

KELLY, R. Electronic publishing at APS: its not just online journalism. **APS News Online**, Los Angeles, Nov. 1996. Disponível em: <<http://www.aps.org/apsnews/1196/11965.html>>. Acesso em: 25 nov. 1998.

ARRANJO tributário. **Diário do Nordeste Online**, Fortaleza, 27 nov. 1998. Disponível em:

<<http://www.diaridonordeste.com.br>>. Acesso em: 28 nov. 1998.

7.6 Evento como um todo

Inclui o conjunto dos documentos reunidos num produto final do próprio evento (atas, anais, resultados, *proceedings*, entre outras denominações).

7.6.1 Elementos essenciais

Os elementos essenciais são: nome do evento, numeração (se houver), ano e local (cidade) de realização. Em seguida, deve-se mencionar o título do documento (anais, atas, tópico temático etc.), seguido dos dados de local de publicação, editora e data da publicação.

Exemplo: IUFOST INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON CHEMICAL CHANGES DURING FOOD PROCESSING, 1984, Valencia. **Proceedings**. Valencia: Instituto de Agroquímica y Tecnología de Alimentos, 1984.

7.6.2 Elementos complementares

Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.
Exemplo: REUNIÃO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE QUÍMICA, 20., 1997, Poços de Caldas. **Química:** academia, indústria, sociedade: livro de resumos. São Paulo: Sociedade Brasileira de Química, 1997.

7.6.3 Evento como um todo em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para evento como um todo, de acordo com 7.6.1 e 7.6.2, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplo: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPe, 4., 1996, Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPe, 1996. Disponível em: <<http://www.propesq.ufpe.br/anais/anais.htm>>. Acesso em: 21 jan. 1997.

7.7 Trabalho apresentado em evento

Inclui trabalhos apresentados em evento (parte do evento).

7.7.1 Elementos essenciais

Os elementos essenciais são: autor(es), título do trabalho apresentado, seguido da expressão In:, nome do evento, numeração do evento (se houver), ano e local (cidade) de realização, título do documento (anais, atas, tópico temático etc.), local, editora, data de publicação e página inicial e final da parte referenciada.

Exemplos: BRAYNER, A. R. A.; MEDEIROS, C. B. Incorporação do tempo em SGBD orientado a objetos. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE BANCO DE DADOS, 9., 1994, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 1994. p. 16-29.
SOUZA, L. S.; BORGES, A. L.; REZENDE, J. O. Influência da correção e do preparo do solo sobre algumas propriedades químicas do solo cultivado com bananeiras. In: REUNIÃO BRASILEIRA DE FERTILIDADE DO SOLO E NUTRIÇÃO DE PLANTAS, 21., 1994, Petrolina. **Anais...** Petrolina: EMBRAPA, CPATSA, 1994. p. 3-4.

7.7.2 Elementos complementares

Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.
Exemplo: MARTIN NETO, L.; BAYER, C.; MIELNICZUK, J. Alterações qualitativas da matéria orgânica e os fatores determinantes da sua estabilidade num solo podzólico vermelho-escuro em diferentes sistemas de manejo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIA DO SOLO, 26., 1997, Rio de Janeiro. **Resumos...** Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Ciência do Solo, 1997. p. 443, ref. 6-141.

7.7.3 Trabalho apresentado em evento em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para trabalhos apresentados em evento, de acordo com 7.7.1 e 7.7.2, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: GUNCHO, M. R. A educação à distância e a biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD-ROM.
SILVA, R. N.; OLIVEIRA, R. Os limites pedagógicos do paradigma da qualidade total na educação. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPe, 4., 1996, Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPe, 1996. Disponível em: <<http://www.propesq.ufpe.br/anais/anais/educ/ce04.htm>>. Acesso em: 21 jan. 1997.
SABROZA, P. C. Globalização e saúde: impacto nos perfis epidemiológicos das populações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EPIDEMIOLOGIA, 4., 1998, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ABRASCO, 1998. Mesa-redonda. Disponível em: <<http://www.abrasco.com.br/epirio98/>>. Acesso em: 17 jan. 1999.
KRZYZANOWSKI, R. F. Valor agregado no mundo da informação: um meio de criar novos espaços competitivos a partir da tecnologia da informação e melhor satisfazer às necessidades dos clientes/usuários. In: CONGRESSO REGIONAL DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, 3., 1996, Rio de Janeiro. **Interligações da tecnologia da informação:** um elo futuro. Disponível em: <<http://www.bireme.br/cgi-bin/crics3/texto?titulo=VALOR+AGREGADO+NO+MUNDO>>. Acesso em: 26 jan. 1999.

7.8 Patente

Os elementos essenciais são: entidade responsável e/ou autor, título, número da patente e datas (do período de registro).

Exemplo: EMBRAPA. Unidade de Apoio, Pesquisa e Desenvolvimento de Instrumentação Agropecuária (São Carlos, SP). Paulo Estevão Cruvinel. **Medidor digital multissensor de temperatura para solos.** BR n. PI 8903105-9, 26 jun. 1989, 30 maio 1995.

7.9 Documento jurídico

Inclui legislação, jurisprudência (decisões judiciais) e doutrina (interpretação dos textos legais).

7.9.1 Legislação

Compreende a Constituição, as emendas constitucionais e os textos legais infraconstitucionais (lei complementar e ordinária, medida provisória, decreto em todas as suas formas, resolução do Senado Federal) e normas emanadas das entidades públicas e privadas (ato normativo, portaria, resolução, ordem de serviço, instrução normativa, comunicado, aviso, circular, decisão administrativa, entre outros).

7.9.1.1 Os elementos essenciais são: jurisdição (ou cabeçalho da entidade, no caso de se tratar de normas), título, numeração, data e dados da publicação. No caso de Constituições e suas emendas, entre o nome da jurisdição e o título, acrescenta-se a palavra Constituição, seguida do ano de promulgação, entre parênteses.

Exemplos: SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 42.822, de 20 de janeiro de 1998. **Lex:** coletânea de legislação e jurisprudência, São Paulo, v. 62, n. 3, p. 217-220, 1998.
BRASIL. Medida provisória nº 1.569-9, de 11 de dezembro de 1997.

Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 dez. 1997. Seção 1, p. 29514. BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. **Lex**: coletânea de legislação: edição federal, São Paulo, v. 7, 1943. Suplemento.

BRASIL. **Código civil**. 46. ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

BRASIL. Congresso. Senado. Resolução nº 17, de 1991. **Coleção de Leis da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, v. 183, p. 1156-1157, maio/jun. 1991.

BRASIL. Constituição (1988). Emenda constitucional nº 9, de 9 de novembro de 1995. **Lex**: legislação federal e marginália, São Paulo, v. 59, p. 1966, out./dez. 1995.

7.9.1.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 42.822, de 20 de janeiro de 1998. Dispõe sobre a desativação de unidades administrativas de órgãos da administração direta e das autarquias do Estado e dá providências correlatas. **Lex**: coletânea de legislação e jurisprudência, São Paulo, v. 62, n. 3, p. 217-220, 1998.

BRASIL. Medida provisória nº 1.569-9, de 11 de dezembro de 1997. Estabelece multa em operações de importação, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 dez. 1997. Seção 1, p. 29514.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. Aprova a consolidação das leis do trabalho. **Lex**: coletânea de legislação: edição federal, São Paulo, v. 7, 1943. Suplemento.

BRASIL. **Código civil**. Organização dos textos, notas remissivas e índices por Juarez de Oliveira. 46. ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

BRASIL. Congresso. Senado. Resolução nº 17, de 1991. Autoriza o desbloqueio de Letras Financeiras do Tesouro do Estado do Rio Grande do Sul, através de revogação do parágrafo 2º, do artigo 1º da Resolução nº 72, de 1990.

Coleção de Leis da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, v. 183, p. 1156-1157, maio/jun. 1991.

BRASIL. Constituição (1988). Emenda constitucional nº 9, de 9 de novembro de 1995. Dá nova redação ao art. 177 da Constituição Federal, alterando e inserindo parágrafos. **Lex**: legislação federal e marginália, São Paulo, v. 59, p. 1966, out./dez. 1995.

7.9.2 Jurisprudência (decisões judiciais)

Compreende súmulas, enunciados, acórdãos, sentenças e demais decisões judiciais.

7.9.2.1 Os elementos essenciais são: jurisdição e órgão judiciário competente, título (natureza da decisão ou menta) e número, partes envolvidas (se houver), relator, local, data e dados da publicação.

Exemplos: BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 14. In: _____. **Súmulas**. São Paulo: Associação dos Advogados do Brasil, 1994. p. 16.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Habeas-corpus* nº 181.636-1, da 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Brasília, DF, 6 de dezembro de 1994. **Lex**: jurisprudência do STJ e Tribunais Regionais Federais, São Paulo, v. 10, n. 103, p. 236-240, mar. 1998.

BRASIL. Tribunal Regional Federal (5. Região). Apelação cível nº 42.441-PE (94.05.01629-6). Apelante: Edilemos Mamede dos Santos e outros. Apelada: Escola Técnica Federal de Pernambuco. Relator: Juiz Nereu Santos. Recife, 4 de março de 1997. **Lex**: jurisprudência do STJ e Tribunais Regionais Federais, São Paulo, v. 10, n. 103, p. 558-562, mar. 1998.

7.9.2.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 14. Não é admissível por ato administrativo restringir, em razão de idade, inscrição em concurso para cargo público. In: _____. **Súmulas**. São Paulo: Associação dos Advogados do Brasil, 1994. p. 16.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Processual Penal. *Habeas corpus*. Constrangimento ilegal. *Habeas-corpus* nº 181.636-1, da 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Brasília, DF, 6 de dezembro de 1994.

Lex: jurisprudência do STJ e Tribunais Regionais Federais, São Paulo, v. 10, n. 103, p. 236-240, mar. 1998.

BRASIL. Tribunal Regional Federal (5. Região). Administrativo. Escola Técnica Federal. Pagamento de diferenças referente a enquadramento de servidor decorrente da implantação de Plano Único de Classificação e Distribuição de Cargos e Empregos, instituído pela Lei nº 8.270/91. Predominância da lei sobre a portaria. Apelação cível nº 42.441-PE (94.05.01629-6). Apelante: Edilemos Mamede dos Santos e outros. Apelada: Escola Técnica Federal de Pernambuco. Relator: Juiz Nereu Santos. Recife, 4 de março de 1997. **Lex**: jurisprudência do STJ e Tribunais Regionais Federais, São Paulo, v. 10, n. 103, p. 558-562, mar. 1998.

7.9.3 Doutrina

Inclui toda e qualquer discussão técnica sobre questões legais (monografias, artigos de periódicos, *papers* etc.), referenciada conforme o tipo de publicação.

Exemplo: BARROS, Raimundo Gomes de. Ministério Público: sua legitimação frente ao Código do Consumidor.

Revista Trimestral de

Jurisprudência dos Estados, São Paulo, v. 19, n. 139, p. 53-72, ago. 1995.

7.9.4 Documento jurídico em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para documento jurídico, de acordo com 7.9.1 a 7.9.3, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: LEGISLAÇÃO brasileira: normas jurídicas federais, bibliografia brasileira de Direito. 7. ed. Brasília, DF: Senado Federal, 1999. 1 CDROM.

Inclui resumos padronizados das normas jurídicas editadas entre janeiro de 1946 e agosto de 1999, assim como textos integrais de diversas normas.

BRASIL. Regulamento dos benefícios da previdência social. In: SISLEX: Sistema de Legislação, Jurisprudência e Pareceres da Previdência e Assistência Social. [S.I.]: DATAPREV, 1999. 1 CD-ROM.

BRASIL. Lei nº 9.887, de 7 de dezembro de 1999. Altera a legislação tributária federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 8 dez. 1999. Disponível em:

<http://www.in.gov.br/mp_leis/leis_texto.asp?ld=LEI%209887>. Acesso em: 22 dez. 1999.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 14**. Não é admissível, por ato administrativo, restringir, em razão de idade, inscrição em concurso para cargo público. Disponível em:

<<http://www.truenetm.com.br/jurisnet/sumusSTF.html>>. Acesso em: 29 nov. 1998.

7.10 Imagem em movimento - Inclui filmes, videocassetes, DVD, entre outros.

7.10.1 Os elementos essenciais são: título, diretor, produtor, local, produtora, data e especificação do suporte em unidades físicas.

Exemplo: OS PERIGOS do uso de tóxicos. Produção de Jorge Ramos de Andrade. São Paulo: CERAVI, 1983. 1 videocassete.

7.10.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: OS PERIGOS do uso de tóxicos. Produção de Jorge Ramos de Andrade. Coordenação de Maria Izabel Azevedo. São Paulo: CERAVI, 1983. 1 videocassete (30 min), VHS, son., color.

CENTRAL do Brasil. Direção: Walter Salles Júnior. Produção: Martire de Clermont-Tonnerre e Arthur Cohn.

Intérpretes: Fernanda Montenegro; Marília Pera; Vinicius de Oliveira; Sônia Lira; Othon Bastos; Matheus Nachtergaele e outros. Roteiro: Marcos Bernstein,

João Emanuel Carneiro e Walter Salles Júnior. [S.I.]: Le Studio Canal; Riofilme; MACT Productions, 1998. 1 bobina cinematográfica (106 min), son., color., 35 mm.

BLADE Runner. Direção: Ridley Scott. Produção: Michael Deeley. Intérpretes: Harrison Ford; Rutger Hauer; Sean Young; Edward James Olmos e outros. Roteiro: Hampton Fancher e David Peoples. Música: Vangelis. Los Angeles: Warner Brothers, c1991. 1 DVD (117 min), widescreen, color. Produzido por Warner Video Home. Baseado na novela "Do androids dream of electric sheep?" de Philip K. Dick.

7.11 Documento iconográfico

Inclui pintura, gravura, ilustração, fotografia, desenho técnico, diapositivo, diafilme, material estereográfico, transparência, cartaz entre outros.

7.11.1 Elementos essenciais

Os elementos essenciais são: autor, título (quando não existir, deve-se atribuir uma denominação ou a indicação Sem título, entre colchetes), data e especificação do suporte.

Exemplo: KOBAYASHI, K. **Doença dos xavantes**. 1980. 1 fotografia.

7.11.2 Elementos complementares

Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: KOBAYASHI, K. **Doença dos xavantes**. 1980. 1 fotografia, color., 16 cm x 56 cm.

FRAIPONT, E. Amílcar II. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 30 nov. 1998. Caderno 2, Visuais. p. D2. 1 fotografia, p&b. Foto apresentada no Projeto ABRA/Coca-cola. O QUE acreditar em relação à maconha. São Paulo: CERAVI, 1985. 22 transparências, color., 25 cm x 20 cm.

O DESCOBRIMENTO do Brasil. Fotografia de Carmem Souza. Gravação de Marcos Lourenço. São Paulo: CERAVI, 1985. 31 diapositivos, color. + 1 cassete sonoro (15 min), mono. SAMÚ, R. **Vitória, 18,35 horas**. 1977. 1 gravura, serigraf., color., 46 cm x 63 cm. Coleção particular.

MATTOS, M. D. **Paisagem-Quatro Barras**. 1987. 1 original de arte, óleo sobre tela, 40 cm x 50 cm. Coleção particular. LEVI, R. **Edifício Columbus de propriedade de Lamberto Ramengoni à Rua da Paz, esquina da Avenida Brigadeiro Luiz Antonio**: n. 1930-33. 1997. 108 f. Plantas diversas. Originais em papel vegetal.

DATUM CONSULTORIA E PROJETOS. **Hotel Porto do Sol São Paulo**: ar condicionado e ventilação mecânica: fluxograma hidráulico, central de água gelada. 15 jul. 1996. Projeto final. Desenhista: Pedro. N. da obra: 1744/96/Folha 10.

7.11.3 Documento iconográfico em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para documento iconográfico, de acordo com 7.11.1 e 7.11.2, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: VASO.TIFF. 1999. Altura: 1083 pixels. Largura: 827 pixels. 300 dpi. 32 BIT CMYK. 3.5 Mb. Formato TIFF bitmap. Compactado. Disponível em: <C:\Carol\VASO.TIFF>. Acesso em: 28 out. 1999.

GEDDES, Anne. **Geddes135.jpg**. 2000. Altura: 432 pixels. Largura: 376 pixels. 51 Kb. Formato JPEG. 1 disquete, 5 1/4 pol. ESTAÇÃO da Cia. Paulista com locomotiva elétrica e linhas de bitola larga. 1 fotografia, p&b. In: LOPES, Eduardo Luiz Veiga. **Memória fotográfica de Araraquara**. Araraquara: Prefeitura do Município de Araraquara, 1999. 1 CD-ROM.

STOCKDALE, René. **When's recess?** [2002?] . 1 fotografia, color. Disponível em:

<http://www.webshots.com/g/d2002/1-nw/20255.html>. Acesso em: 13 jan. 2001.

7.12 Documento cartográfico

Inclui atlas, mapa, globo, fotografia aérea entre outros. As referências devem obedecer aos padrões indicados para outros tipos de documentos, quando necessário.

7.12.1 Elementos essenciais

Os elementos essenciais são: autor(es), título, local, editora, data de publicação, designação específica e escala. Exemplos: ATLAS Mirador Internacional. Rio de Janeiro: Enciclopédia Britânica do Brasil, 1981. 1 atlas. Escalas variam.

INSTITUTO GEOGRÁFICO E CARTOGRÁFICO (São Paulo, SP). **Regiões de governo do Estado de São Paulo**. São Paulo, 1994. 1 atlas. Escala 1:2.000. BRASIL e parte da América do Sul. São Paulo: Michalany, 1981. 1 mapa. Escala 1:600.000.

7.12.2 Elementos complementares

Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: BRASIL e parte da América do Sul: mapa político, escolar, rodoviário, turístico e regional. São Paulo: Michalany, 1981. 1 mapa, color., 79 cm x 95 cm. Escala 1:600.000.

INSTITUTO GEOGRÁFICO E CARTOGRÁFICO (São Paulo, SP). **Projeto Lins Tupã**: foto aérea. São Paulo, 1986. 1 fotografia aérea. Escala 1:35.000. Fx 28, n. 15.

LANDSAT TM 5: imagem de satélite. São José dos Campos: Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, 1987-1988. 1 fotografia aérea. Escala 1:100.000. Canais 3, 4 e composição colorida 3, 4 e 5.

7.12.3 Documento cartográfico em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para material cartográfico, de acordo com 7.12.1 e 7.12.2, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplos: ESTADOS UNIDOS. National Oceanic and Atmospheric Administration. **1999071318.GIF**. Itajaí: UNIVALI, 1999. 1 imagem de satélite. 557 Kb. GOES-08: SE. 13 jul. 1999, 17:45Z, IR04. 1 disquete, 3 ½ pol.

NOTA – Informações do arquivo digital: 1999071318.GIF Título do arquivo Itajaí Local UNIVALI Instituição geradora 557 Kb Tamanho do arquivo GOES Denominação do Satélite 08 Número do satélite na série SE Localização geográfica 13 jul. 1999 Data da captação 17:45Z Horário zulu IR04 Banda PERCENTAGEM de imigrantes em São Paulo, 1920. 1 mapa, color. Escala indeterminável. **Neo Interativa**, Rio de Janeiro, n. 2, inverno 1994. 1 CD-ROM. FLORIDA MUSEUM OF NATURAL HISTORY. **1931-2000 Brazil's confirmed unprovoked shark attacks**.

Gainesville, [2000?]. 1 mapa, color. Escala 1:40.000.000. Disponível em:

<<http://www.flmnh.ufl.edu/fish/Sharks/statistics/Gattack/map/Brazil.jpg>>. Acesso em: 15 jan. 2002.

MAPA de Ubicación: vista ampliada. Buenos Aires: Dirección de Salud y Acción Social de la Armada, c2001. 1 mapa, color. Escala indeterminável. Disponível em: <<http://www.diba.org/turismo/hoteles/ushuaia/ubicacion2.htm>>. Acesso em: 13 jan. 2002.

7.13 Documento sonoro no todo Inclui disco, CD (*compact disc*), cassete, rolo, entre outros.

7.13.1 Os elementos essenciais são: compositor(es) ou intérprete(s), título, local, gravadora (ou equivalente), data e especificação do suporte.

Exemplos: ALCIONE. **Ouro e cobre**. São Paulo: RCA Victor, p1988. 1 disco sonoro. MPB especial. [Rio de Janeiro]: Globo: Movieplay, c1995. 1 CD.

7.13.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: ALCIONE. **Ouro e cobre**. Direção artística: Miguel Propsi. São Paulo: RCA Victor, p1988. 1 disco sonoro (45 min), 33 1/3 rpm, estereo., 12 pol.

SILVA, Luiz Inácio Lula da. **Luiz Inácio Lula da Silva**: depoimento [abr. 1991]. Entrevistadores: V. Tremel e M. Garcia. São Paulo: SENAI-SP, 1991. 2 cassetes sonoros. Entrevista concedida ao Projeto Memória do SENAI-SP.

FAGNER, R. **Revelação**. Rio de Janeiro: CBS, 1988. 1 cassete sonoro (60 min), 3 ¾ pps, estereo.

SIMONE. **Face a face**. [S.l.]: Emi-Odeon Brasil, p1977. 1 CD (ca. 40 min). Remasterizado em digital.

7.14 Documento sonoro em parte

Inclui partes e faixas de documentos sonoros.

7.14.1 Os elementos essenciais são: compositor(es), intérprete(s) da parte (ou faixa de gravação), título, seguidos da expressão In:, e da referência do documento sonoro no todo. No final da referência, deve-se informar a faixa ou outra forma de individualizar a parte referenciada.

Exemplos: COSTA, S.; SILVA, A. Jura secreta. Intérprete: Simone. In: SIMONE. **Face a face**. [S.l.]: Emi-Odeon Brasil, p1977. 1 CD. Faixa 7.

GINO, A. Toque macio. Intérprete: Alcione. In: ALCIONE. **Ouro e cobre**. São Paulo: RCA Victor, p1988. 1 disco sonoro. Lado A, faixa 1.

7.14.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplo: GINO, A. Toque macio. Intérprete: Alcione. In: ALCIONE. **Ouro e cobre**. Direção artística: Miguel Propsi. São Paulo: RCA Victor, p1988. 1 disco sonoro (45 min), 33 1/3 rpm, estereo., 12 pol. Lado A, faixa 1 (4 min 3 s).

7.15 Partitura

Inclui partituras impressas e em suporte ou meio eletrônico.

7.15.1 Elementos essenciais

Os elementos essenciais são: autor(es), título, local, editora, data, designação específica e instrumento a que se destina.

Exemplos: BARTÓK, Béla. **O mandarim maravilhoso**. Wien: Universal, 1952. 1 partitura. Orquestra.
GALLET, Luciano (Org.). **Canções populares brasileiras**. Rio de Janeiro: Carlos Wehns, 1851. 1 partitura (23 p.). Piano.

7.15.2 Elementos complementares

Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplo: BARTÓK, Béla. **O mandarim maravilhoso**: op. 19. Wien: Universal, 1952. 1 partitura. Orquestra.

7.15.3 Partitura em meio eletrônico

As referências devem obedecer aos padrões indicados para partitura, conforme 7.15.1 e 7.15.2, acrescidas das informações relativas à descrição física do meio eletrônico (disquetes, CD-ROM, *online* etc.). Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

Exemplo: OLIVA, Marcos; MOCOTÓ, Tiago. **Fervilhar**: frevo. [19--?]. 1 partitura. Piano. Disponível em: <<http://openlink.br.inter.net/picolino/partitur.htm>>. Acesso em: 5 jan. 2002.

7.16 Documento tridimensional

Inclui esculturas, maquetes, objetos e suas representações (fósseis, esqueletos, objetos de museu, animais empalhados, monumentos entre outros).

7.16.1 Os elementos essenciais são: autor(es), quando for possível identificar o criador artístico do objeto, título (quando não existir, deve-se atribuir uma denominação ou a indicação Sem título, entre colchetes), data e especificação do objeto.

Exemplos: DUCHAMP, Marcel. **Escultura para viajar**. 1918. 1 escultura variável.

BULE de porcelana. [China: Companhia das Índias, 18--]. 1 bule.

7.16.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: DUCHAMP, Marcel. **Escultura para viajar**. 1918. 1 escultura variável, borracha colorida e cordel. Original destruído. Cópia por Richard Hamilton, feita por ocasião da retrospectiva de Duchamp na Tate Gallery (Londres) em 1966. Coleção de Arturo Schwarz. Tradução de: Sculpture for travelling.

BULE de porcelana: família rosa, decorado com buquês e guirlandas de flores sobre fundo branco, pegador de tampa em formato de fruto. [China: Companhia das Índias, 18--]. 1 bule.

7.17 Documento de acesso exclusivo em meio eletrônico

Inclui bases de dados, listas de discussão, BBS (*site*), arquivos em disco rígido, programas, conjuntos de programas e mensagens eletrônicas entre outros.

7.17.1 Os elementos essenciais são: autor(es), título do serviço ou produto, versão (se houver) e descrição física do meio eletrônico. Quando se tratar de obras consultadas *online*, proceder-se-á conforme 7.2.2.

NOTA – No caso de arquivos eletrônicos, acrescentar a respectiva extensão à denominação atribuída ao arquivo.

Exemplos: MICROSOFT Project for Windows 95. Version 4.1. [S.I.]: Microsoft UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca Central. **Normas.doc**. Curitiba, 1998. 5 disquetes.

ALLIE'S play house. Palo Alto, CA.: MPC/ Opcode Interactive, 1993. 1 CD-ROM.

ÁCAROS no Estado de São Paulo. In: FUNDAÇÃO TROPICAL DE PESQUISAS E TECNOLOGIA "ANDRÉ TOSELLO". **Base de Dados Tropical**. 1985. Disponível em: <<http://www.bdt.fat.org.br/acaro/sp/>>. Acesso em: 30 maio 2002.

7.17.2 Quando necessário, acrescentam-se elementos complementares à referência para melhor identificar o documento.

Exemplos: MICROSOFT Project for Windows 95: project planning software. Version 4.1. [S.I.]: Microsoft Corporation, 1995. 1 CD-ROM.

ALLIE'S play house. Palo Alto, CA.: MPC/ Opcode Interactive, 1993. 1 CD-ROM. Windows 3.1.

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

AVES do Amapá: banco de dados. Disponível em: <<http://www.bdt.org/bdt/avifauna/aves>>. Acesso em: 30 maio 2002.

BIONLINE Discussion List. List maintained by the Bases de Dados Tropical, BDT in Brasil. Disponível em: <lisserv@bdt.org.br>. Acesso em: 25 nov. 1998.

CIVITAS. Coordenação de Simão Pedro P. Marinho. Desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 1995-1998. Apresenta textos sobre urbanismo e desenvolvimento de cidades. Disponível em:

<<http://www.gcsnet.com.br/oamis/civitas>>. Acesso em: 27 nov. 1998.

GALERIA virtual de arte do Vale do Paraíba. São José dos Campos: Fundação Cultural Cassiano Ricardo, 1998.

Apresenta reproduções virtuais de obras de artistas plásticos do Vale do Paraíba. Disponível em:

<<http://www.virtualvale.com.br/galeria>>. Acesso em: 27 nov. 1998.

ALMEIDA, M. P. S. **Fichas para MARC** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <mtmendes@uol.com.br> em 12 jan. 2002.

NOTA - As mensagens que circulam por intermédio do correio eletrônico devem ser referenciadas somente quando não se dispuser de nenhuma outra fonte para abordar o assunto em discussão. Mensagens trocadas por e-mail têm caráter informal, interpessoal e

efêmero, e desaparecem rapidamente, não sendo recomendável seu uso como fonte científica ou técnica de pesquisa.

8 Transcrição dos elementos

Os padrões indicados nesta Norma para apresentação dos elementos que compõem as referências aplicam-se a todos os tipos de documentos (ver seção 7).

8.1 Autoria

Para indicação da forma correta de entrada de nomes, pessoais e/ou de entidades, deve ser utilizado o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente.

8.1.1 Autor pessoal

Indica(m)-se o(s) autor(es), de modo geral, pelo último sobrenome, em maiúsculas, seguido do(s) prenome(s) e outros sobrenomes, abreviado(s) ou não. Recomenda-se, tanto quanto possível, o mesmo padrão para abreviação de nomes e sobrenomes, usados na mesma lista de referências. Os nomes devem ser separados por ponto-e-vírgula, seguido de espaço.

Exemplos: ALVES, Roque de Brito. **Ciência criminal**. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

DAMIÃO, Regina Toledo; HENRIQUES, Antonio. **Curso de direito jurídico**. São Paulo: Atlas, 1995.

PASSOS, L. M. M.; FONSECA, A.; CHAVES, M. **Alegria de saber: matemática, segunda série, 2, primeiro grau: livro do professor**. São Paulo: Scipione, 1995. 136 p.

8.1.1.1 Quando existirem mais de três autores, indica-se apenas o primeiro, acrescentando-se a expressão et al.

Exemplo: URANI, A. et al. **Constituição de uma matriz de contabilidade social para o Brasil**. Brasília, DF: IPEA, 1994.

NOTA – Em casos específicos (projetos de pesquisa científica, indicação de produção científica em relatórios para órgãos de financiamento etc.), nos quais a menção dos nomes for indispensável para certificar a autoria, é facultado indicar todos os nomes.

8.1.1.2 Quando houver indicação explícita de responsabilidade pelo conjunto da obra, em coletâneas de vários autores, a entrada deve ser feita pelo nome do responsável, seguida da abreviação, no singular, do tipo de participação (organizador, compilador, editor, coordenador etc.), entre parênteses.

Exemplos: FERREIRA, Leslie Piccolotto (Org.). **O fonoaudiólogo e a escola**. São Paulo: Summus, 1991.

MARCONDES, E.; LIMA, I. N. de (Coord.). **Dietas em pediatria clínica**. 4. ed. São Paulo: Sarvier, 1993.

MOORE, W. (Ed.). **Construtivismo del movimiento educacional: soluciones**. Córdoba, AR.: [s.n.], 1960.

LUJAN, Roger Patron (Comp.). **Um presente especial**. Tradução Sonia da Silva. 3. ed. São Paulo: Aquariana, 1993. 167 p.

8.1.1.3 No caso da obra publicada sob pseudônimo, este deve ser adotado na referência, desde que seja a forma adotada pelo autor.

Exemplo: DINIZ, Julio. **As pupilas do senhor reitor**. 15. ed. São Paulo: Ática, 1994. 263 p. (Série Bom livro).

8.1.1.4 Outros tipos de responsabilidade (tradutor, revisor, ilustrador entre outros) podem ser acrescentados após o título, conforme aparecem no documento. Quando existirem mais de três nomes exercendo o mesmo tipo de responsabilidade, aplica-se o recomendado em 8.1.1.1.

Exemplos: DANTE ALIGHIERI. **A divina comédia**. Tradução, prefácio e notas: Hernâni Donato. São Paulo: Círculo do Livro, [1983]. 344 p.

GOMES, Orlando. **O direito de família**. Atualização e notas de Humberto Theodoro Júnior. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995. 562 p.

ALBERGARIA, Lino de. **Cinco anos sem chover: história de Lino de Albergaria**. Ilustrações de Paulo Lyra. 12. ed. São Paulo: FTD, 1994. 63 p.

CHEVALIER, Jean; GHEERBRANT, Alain. **Dicionário de símbolos**. Tradução Vera da Costa e Silva et al. 3. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1990.

8.1.2 Autor entidade

As obras de responsabilidade de entidade (órgãos governamentais, empresas, associações, congressos, seminários etc.) têm entrada, de modo geral, pelo seu próprio nome, por extenso.

Exemplos: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Catálogo de teses da Universidade de São Paulo, 1992**. São Paulo, 1993. 467p.

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 10., 1979, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979. 3 v.

8.1.2.1 Quando a entidade tem uma denominação genérica, seu nome é precedido pelo nome do órgão superior, ou pelo nome da jurisdição geográfica à qual pertence.

Exemplos: SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. **Diretrizes para a política ambiental do Estado de São Paulo**. São Paulo, 1993. 35 p.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Relatório de atividades**. Brasília, DF, 1993. 28 p.

8.1.2.2 Quando a entidade, vinculada a um órgão maior, tem uma denominação específica que a identifica, a entrada é feita diretamente pelo seu nome. Em caso de duplicidade de nomes, deve-se acrescentar no final a unidade geográfica que identifica a jurisdição, entre parênteses.

Exemplos: BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Relatório da Diretoria-Geral**: 1984. Rio de Janeiro, 1985. 40 p.

BIBLIOTECA NACIONAL (Portugal). **O 24 de julho de 1833 e a guerra civil de 1829-1834**. Lisboa, 1983. 95 p.

8.1.3 Autoria desconhecida

Em caso de autoria desconhecida, a entrada é feita pelo título. O termo anônimo não deve ser usado em substituição ao nome do autor desconhecido.

Exemplo: DIAGNÓSTICO do setor editorial brasileiro. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1993. 64 p.

8.2 Título e subtítulo

O título e o subtítulo (se for usado) devem ser reproduzidos tal como figuram no documento, separados por dois pontos.

Exemplos: PASTRO, Cláudio. **Arte sacra**. São Paulo: Loyola, 1993.

PASTRO, Cláudio. **Arte sacra**: espaço sagrado hoje. São Paulo: Loyola, 1993. 343 p.

8.2.1 Em títulos e subtítulos demasiadamente longos, podem-se suprimir as últimas palavras, desde que não seja alterado o sentido. A supressão deve ser indicada por reticências.

Exemplos: ARTE de furtar... Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1992.

LEVI, R. **Edifício Columbus**...: n. 1930-33. 1997. 108 f. Plantas diversas. Originais em papel vegetal. GONSALVES, Paulo Eiró (Org.). **A criação**: perguntas e respostas: médicos, psicólogos, professores, técnicos, dentistas... Prefácio do Prof. Dr. Carlos da Silva Lacaz. São Paulo: Cultrix: Ed. da USP, 1971.

8.2.2 Quando o título aparecer em mais de uma língua, registra-se o primeiro. Opcionalmente, registra-se o segundo ou o que estiver em destaque, separando-o do primeiro pelo sinal de igualdade.

Exemplo: SÃO PAULO MEDICAL JOURNAL= REVISTA PAULISTA DE MEDICINA. São Paulo: Associação Paulista de Medicina, 1941- Bimensal. ISSN 0035-0362.

8.2.3 Quando se referenciam periódicos no todo (toda a coleção), ou quando se referencia integralmente um número ou fascículo, o título deve ser sempre o primeiro elemento da referência, devendo figurar em letras maiúsculas.

Exemplo: REVISTA BRASILEIRA DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. São Paulo: FEBAB, 1973-1992.

8.2.4 No caso de periódico com título genérico, incorpora-se o nome da entidade autora ou editora, que se vincula ao título por uma preposição entre colchetes.

Exemplo: BOLETIM ESTATÍSTICO [da] Rede Ferroviária Federal. Rio de Janeiro, 1965- . Trimestral.

8.2.5 Os títulos dos periódicos podem ser abreviados, conforme a NBR 6032.

Exemplo: LEITÃO, D. M. A informação como insumo estratégico. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 118-123, maio/ago. 1989.

8.2.6 Quando não existir título, deve-se atribuir uma palavra ou frase que identifique o conteúdo do documento, entre colchetes. Exemplo: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE AQUICULTURA, 1., 1978, Recife.

[Trabalhos apresentados]. Rio de Janeiro: Academia Brasileira de Ciências, 1980. ii, 412 p.

8.3 Edição

Quando houver uma indicação de edição, esta deve ser transcrita, utilizando-se abreviaturas dos numerais ordinais e da palavra edição, ambas na forma adotada na língua do documento.

Exemplos: SCHAUM, Daniel. **Schaum's outline of theory and problems**. 5th ed. New York: Schaum Publishing, 1956. 204 p.

PEDROSA, Israel. **Da cor à cor inexistente**. 6. ed. Rio de Janeiro: L. Cristiano, 1995. 219 p.

8.3.1 Indicam-se emendas e acréscimos à edição, de forma abreviada

Exemplo: FRANÇA, Júnia Lessa et al. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. 3. ed. rev. e aum. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 1996.

8.3.2 Considerar a versão de documentos eletrônicos como equivalente à edição e transcrevê-la como tal.

Exemplo: ASTROLOGY source. Version 1.0A. Seattle: Multicom Publishing, c1994. 1 CD-ROM.

8.4 Local

O nome do local (cidade) de publicação deve ser indicado tal como figura no documento.

Exemplo: ZANI, R. **Beleza, saúde e bem-estar**. São Paulo: Saraiva, 1995. 173 p.

8.4.1 No caso de homônimos de cidades, acrescenta-se o nome do estado, do país etc.

Exemplos: Viçosa, AL Viçosa, MG Viçosa, RJ

8.4.2 Quando houver mais de um local para uma só editora, indica-se o primeiro ou o mais destacado.

Exemplo: SWOKOWSKI, E. W.; FLORES, V. R. L. F.; MORENO, M. Q. **Cálculo de geometria analítica**. Tradução de Alfredo Alves de Faria. Revisão técnica Antonio Pertence Júnior. 2. ed. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1994. 2 v.

Nota – Na obra: São Paulo – Rio de Janeiro – Lisboa – Bogotá – Buenos Aires – Guatemala – México – New York – San Juan – Santiago etc.

8.4.3 Quando a cidade não aparece no documento, mas pode ser identificada, indica-se entre colchetes.

Exemplo: LAZZARINI NETO, Sylvio. **Cria e recria**. [São Paulo]: SDF Editores, 1994. 108 p.

8.4.4 Não sendo possível determinar o local, utiliza-se a expressão *sine loco*, abreviada, entre colchetes [S.l.].

Exemplos: OS GRANDES clássicos das poesias líricas. [S.l.]: Ex Libris, 1981. 60 f.

KRIEGER, Gustavo; NOVAES, Luís Antonio; FARIA, Tales. **Todos os sócios do presidente**. 3. ed. [S.l.]: Scritta, 1992. 195 p.

8.5 Editora

O nome da editora deve ser indicado tal como figura no documento, abreviando-se os prenomes e suprimindo-se palavras que designam a natureza jurídica ou comercial, desde que sejam dispensáveis para identificação.

Exemplos: DAGHLIAN, Jacob. **Lógica e álgebra de Boole**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995. 167 p., il. Bibliografia: p.166-167. ISBN 85-224-1256-1. Nota - Na publicação: Editora Atlas.

LIMA, M. **Tem encontro com Deus**: teologia para leigos. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1985.

Nota - Na publicação: Livraria José Olympio Editora.

8.5.1 Quando houver duas editoras, indicam-se ambas, com seus respectivos locais (cidades). Se as editoras forem três ou mais, indica-se a primeira ou a que estiver em destaque.

Exemplo: ALFONSO-GOLDFARB, Ana Maria; MAIA, Carlos A. (Coord.) **História da ciência**: o mapa do conhecimento. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura; São Paulo: EDUSP, 1995. 968 p. (América 500 anos, 2).

8.5.2 Quando a editora não puder ser identificada, deve-se indicar a expressão *sine nomine*, abreviada, entre colchetes [s.n.].

Exemplo: FRANCO, I. **Discursos**: de outubro de 1992 a agosto de 1993. Brasília, DF: [s.n.], 1993. 107 p.

8.5.3 Quando o local e o editor não puderem ser identificados na publicação, utilizam-se ambas as expressões, abreviadas e entre colchetes [S.l.: s.n.].

Exemplo: GONÇALVES, F. B. **A história de Mirador**. [S.l.: s.n.], 1993.

8.5.4 Quando a editora é a mesma instituição ou pessoa responsável pela autoria e já tiver sido mencionada, não é indicada.

Exs: UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. **Catálogo de graduação, 1994-1995**. Viçosa, MG, 1994. 385 p.

RIBEIRO, Antonia Motta de Castro Memória. **AACR2, Anglo-American Cataloguing Rules**, 2nd edition: descrição e pontos de acesso. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF, 2001.

8.6 Data

A data de publicação deve ser indicada em algarismos arábicos.

Exemplo: LEITE, C. B. **O século do desempenho**. São Paulo: LTr, 1994. 160 p.

8.6.1 Por se tratar de elemento essencial para a referência, sempre deve ser indicada uma data, seja da publicação, distribuição, do copirraite, da impressão, da apresentação (depósito) de um trabalho acadêmico, ou outra.

Exemplo: CIPOLLA, Sylvia. **Eu e a escola, 2ª série**. São Paulo: Paulinas, c1993. 63 p.

8.6.2 Se nenhuma data de publicação, distribuição, copirraite, impressão etc. puder ser determinada, registra-se uma data aproximada entre colchetes, conforme indicado:

Exemplos: [1971 ou 1972] um ano ou outro

[1969?] data provável

[1973] data certa, não indicada no item

[entre 1906 e 1912] use intervalos menores de 20 anos

[ca. 1960] data aproximada

[197-] década certa

[197-?] década provável

[18--] século certo

[18--?] século provável

FLORENZANO, Everton. **Dicionário de idéias semelhantes**. Rio de Janeiro: Ediouro, [1993]. 383 p.

8.6.3 Nas referências de vários volumes de um documento, produzidos em um período, indicam-se as datas mais antiga e mais recente da publicação, separadas por hífen.

Exemplo: RUCH, Gastão. **História geral da civilização**: da Antiguidade ao XX século. Rio de Janeiro: F. Briguiet, 1926-1940. 4 v.

8.6.4 Em listas e catálogos, para as coleções de periódicos em curso de publicação, indica-se apenas a data inicial seguida de hífen e um espaço.

Exemplo: GLOBO RURAL. São Paulo: Rio Gráfica, 1985- . Mensal.

8.6.5 Em caso de publicação periódica, indicam-se as datas inicial e final do período de edição, quando se tratar de publicação encerrada.

Exemplo: DESENVOLVIMENTO & CONJUNTURA. Rio de Janeiro: Confederação Nacional da Indústria, 1957-1968. Mensal.

8.6.6 Os meses devem ser indicados de forma abreviada, no idioma original da publicação, conforme anexo A.

Exemplos: ALCARDE, J. C.; RODELLA, A. A. O equivalente em carbonato de cálcio dos corretivos da acidez dos solos. **Scientia Agricola**, Piracicaba, v. 53, n. 2/3, p. 204-210, maio/dez. 1996.

BENNETTON, M. J. Terapia ocupacional e reabilitação psicossocial: uma relação possível. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 11-16, mar. 1993.

8.6.7 Se a publicação indicar, em lugar dos meses, as estações do ano ou as divisões do ano em trimestres, semestres etc., transcrevem-se os primeiros tais como figuram no documento e abreviam-se os últimos.

Exemplos: MANSILLA, H. C. F. La controversia entre universalismo y particularismo en la filosofía de la cultura.

Revista Latinoamericana de Filosofía, Buenos Aires, v. 24, n. 2, primavera 1998.

FIGUEIREDO, E. Canadá e Antilhas: línguas populares, oralidade e literatura. **Gragoatá**, Niterói, n. 1, p. 127-136, 2. sem. 1996.

8.7 Descrição física

Pode-se registrar o número da última página, folha ou coluna de cada seqüência, respeitando-se a forma encontrada (letras, algarismos romanos e arábicos).

Exemplos: LUCCI, E. A. **Viver e aprender**: estudos sociais, 3: exemplar do professor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 1994. 96, 7 p.

FELIPE, Jorge Franklin Alves. **Previdência social na prática forense**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994. viii, 236 p.

JAKUBOVIC, J.; LELLIS, M. **Matemática na medida certa, 8. série**: livro do professor. 2. ed. São Paulo: Scipione, 1994. 208, xxi p.

8.7.1 Quando o documento for constituído de apenas uma unidade física, ou seja, um volume, indica-se o número total de páginas ou folhas, seguido da abreviatura p. ou f.

NOTA – A folha é composta de duas páginas: anverso e verso. Alguns trabalhos, como teses e dissertações, são impressos apenas no anverso e, neste caso, indica-se f.

Exemplos: PIAGET, Jean. **Para onde vai a educação**. 7. ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1980. 500 p.

TABAK, F. **A lei como instrumento de mudança social**. Fortaleza: Fundação Waldemar Alcântara, 1993. 17 f.

8.7.2 Quando o documento for publicado em mais de uma unidade física, ou seja, mais de um volume, indica-se a quantidade de volumes, seguida da abreviatura v.

Exemplo: TOURINHO FILHO, F. C. **Processo penal**. 16. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 1994. 4 v.

8.7.3 Se o número de volumes bibliográficos diferir do número de volumes físicos, indica-se primeiro o número de volumes bibliográficos, seguido do número de volumes físicos.

Exemplo: SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996. 5 v. em 3.

8.7.4 Quando se referenciam partes de publicações, mencionam-se os números das folhas ou páginas inicial e final, precedidos da abreviatura f. ou p., ou indica-se o número do volume, precedido da abreviatura v., ou outra forma de individualizar a parte referenciada.

Exemplos: REGO, L. L. B. O desenvolvimento cognitivo e a prontidão para a alfabetização. In: CARRARO, T. N. (Org.). **Aprender pensando**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1991. p. 31-40.

TURANO, J. C.; TURANO, L. M. Fatores determinantes da oclusão em prótese total. In: _____. **Fundamentos de prótese total**. 4. ed. São Paulo: Quintessence, 1998. cap. 13.

8.7.5 Quando a publicação não for paginada ou a numeração de páginas for irregular, indica-se esta característica.

Exemplos: MARQUES, M. P.; LANZELOTTE, R. G. **Banco de dados e hipermídia**: construindo um metamodelo para o Projeto Portinari. Rio de Janeiro: PUC, Departamento de Informática, 1993. Paginação irregular.

SISTEMA de ensino Tamandaré: sargentos do Exército e da Aeronáutica. [Rio de Janeiro]: Colégio Curso Tamandaré, 1993. Não paginado.

8.8 Ilustrações

Podem-se indicar as ilustrações de qualquer natureza pela abreviatura il.; para ilustrações coloridas, usar il. color.

Exemplos: CESAR, A. M. **A bala e a mitra**. Recife: Bagaço, 1994. 267 p., il.

AZEVEDO, Marta R. de. **Viva vida**: estudos sociais, 4. São Paulo: FTD, 1994. 194 p., il. color.

BATISTA, Z.; BATISTA, N. **O foguete do Guido**. Ilustrações de Marilda Castanha. São Paulo: Ed. do Brasil, 1992. 15 p., principalmente il. color.

CHUEIRE, C. **Marca angelical**. Ilustração Luciane Fadel. Petrópolis: Vozes, 1994. 18 p., somente il. ISBN 85-326-1087-0.

8.9 Dimensões

Em listas de referências, pode-se indicar a altura do documento em centímetros e, em caso de formatos excepcionais, também a largura. Em ambos os casos, aproximam-se as frações ao centímetro seguinte, com exceção de documentos tridimensionais, cujas medidas são dadas com exatidão.

Exemplos: DURAN, J. J. **Iluminação para vídeo e cinema**. São Paulo: [s.n.], 1993. 126 p., 21 cm.

CHEMELLO, T. **Lãs, linhas e retalhos**. 3. ed. São Paulo: Global, 1993. 61 p., il., 16 cm x 23 cm.

TAÇA de vidro à maneira de Veneza, com a imagem de Nossa Senhora e o menino no fuste também decorado com detalhes azuis. [17--?]. 1 taça, 10,7 cm de diâmetro x 24,5 cm de altura.

8.10 Séries e coleções

Após todas as indicações sobre os aspectos físicos, podem ser incluídas as notas relativas a séries e/ou coleções.

Indicam-se, entre parênteses, os títulos das séries e coleções, separados, por vírgula, da numeração, em algarismos arábicos, se houver.

Exemplos: ARBEX JUNIOR, J. **Nacionalismo**: o desafio à nova ordem pós-socialista. São Paulo: Scipione, 1993. 104 p., il., 23 cm. (História em aberto).

CARVALHO, Marlene. **Guia prático do alfabetizador**. São Paulo: Ática, 1994. 95 p. (Princípios, 243).

MIGLIORI, R. **Paradigmas e educação**. São Paulo: Aquariana, 1993. 20 p. (Visão do futuro, v. 1).

AMARAL SOBRINHO, J. **Ensino fundamental**: gastos da União e do MEC em 1991: tendências. Brasília, DF: IPEA, 1994. 8 p. (Texto para discussão, n. 31).

RODRIGUES, Nelson. **Teatro completo**. Organização geral e prefácio Sabato Magaldi. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1994. 1134 p. (Biblioteca luso-brasileira. Série brasileira).

8.11 Notas

Sempre que necessário à identificação da obra, devem ser incluídas notas com informações complementares, ao final da referência, sem destaque tipográfico.

Exemplos: LAURENTI, R. **Mortalidade pré-natal**. São Paulo: Centro Brasileiro de Classificação de Doenças, 1978. Mimeografado.

MARINS, J. L. C. Massa calcificada da naso-faringe. **Radiologia Brasileira**, São Paulo, n. 23, 1991. No prelo.

MALAGRINO, W. et al. **Estudos preliminares sobre os efeitos de baixas concentrações de detergentes amfônicos na formação do bisso em *Branchidontas solisianus***. 1985. Trabalho apresentado ao 13.º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, Maceió, 1985.

ZILBERMAN, R. A leitura e o ensino da literatura. São Paulo: Contexto, 1988. 146 p. Recensão de: SILVA, E. T. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 17, n. 2, jul./dez. 1988.

MATSUDA, C. T. Cometas: do mito à ciência. São Paulo: Ícone, 1986. Resenha de: SANTOS, P. M. Cometa: divindade momentânea ou bola de gelo sujo? **Ciência Hoje**, São Paulo, v. 5, n. 30, p. 20, abr. 1987.

RESPRIN: comprimidos. Responsável técnico Delosmar R. Bastos. São José dos Campos: Johnson & Johnson, 1997. Bula de remédio.

8.11.1 Em documentos traduzidos, pode-se indicar a fonte da tradução, quando mencionada.

Exemplo: CARRUTH, Jane. **A nova casa do Bebeto**. Desenhos de Tony Hutchings. Tradução Ruth Rocha. São Paulo: Círculo do Livro, 1993. 21 p. Tradução de: Moving house.

8.11.2 No caso de tradução feita com base em outra tradução, indica-se, além da língua do texto traduzido, a do texto original.

Exemplo: SAADI. **O jardim das rosas...** Tradução de Aurélio Buarque de Holanda. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1944. 124 p., il. (Coleção Rubaiyat). Versão francesa de Franz Toussaint do original árabe.

8.11.3 As separatas devem ser transcritas como figuram na publicação.

Exemplos: MAKAU, A. B. Esperanza de la educación hoy. Lisboa: J. Piaget, 1962. Separata de: MOORE, W. (Ed.).

Construtivismo del movimiento educacional: soluciones. Córdoba, AR: [s.n.], 1960. p. 309-340.

LION, M. F.; ANDRADE, J. Drogas cardiovasculares e gravidez. Separata de: **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 125-127, 1981.

8.11.4 Nas teses, dissertações ou outros trabalhos acadêmicos devem ser indicados em nota o tipo de documento (tese, dissertação, trabalho de conclusão de curso etc.), o grau, a vinculação acadêmica, o local e a data da defesa, mencionada na folha de aprovação (se houver).

Exemplos: MORGADO, M. L. C. **Reimplante dentário**. 1990. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Faculdade de Odontologia, Universidade Camilo Castelo Branco, São Paulo, 1990.

ARAÚJO, U. A. M. **Máscaras inteiriças Tukúna**: possibilidades de estudo de artefatos de museu para o conhecimento do universo indígena. 1985. 102 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais)– Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 1986.

ALENTEJO, Eduardo. **Catálogo de postais**. 1999. Trabalho apresentado como requisito parcial para aprovação na Disciplina Catalogação III, Escola de Biblioteconomia, Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

8.11.5 Outras notas podem ser incluídas, desde que sejam consideradas importantes para a identificação e localização de fontes de pesquisa.

Exemplos: HOLANDA, S. B. **Caminhos e fronteiras**. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1994. 301 p., il. Inclui índice. ISBN 85-7164-411-x.

PELOSI, T. **O caminho das cordas**. Rio de Janeiro: Amais, 1993. 158 p., il. Bibliografia: p. 115-158.

TRINGALI, Dante. **Escolas literárias**. São Paulo: Musa, 1994. 246 p. Inclui bibliografias.

CARDIM, M. S. **Constitui o ensino de 2º grau regular noturno uma verdadeira educação de adultos?** Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Setor de Educação, 1984. 3 microfichas. Redução de 1:24.000.

9 Ordenação das referências

As referências dos documentos citados em um trabalho devem ser ordenadas de acordo com o sistema utilizado para citação no texto, conforme NBR 10520. Os sistemas mais utilizados são: alfabético (ordem alfabética de entrada) e numérico (ordem de citação no texto).

9.1 Sistema alfabético

Se for utilizado o sistema alfabético, as referências devem ser reunidas no final do trabalho, do artigo ou do capítulo, em uma única ordem alfabética. As chamadas no texto devem obedecer à forma adotada na referência, com relação à escolha da entrada, mas não necessariamente quanto à grafia, conforme a NBR 10520.

Exemplos: No texto:

Para Gramsci (1978) uma concepção de mundo crítica e coerente pressupõe a plena consciência de nossa historicidade, da fase de desenvolvimento por ela representada [...] Nesse universo, o poder decisório está centralizado nas mãos dos detentores do poder econômico e na dos tecnocratas dos organismos internacionais (DREIFUSS, 1996).

Os empresários industriais, mais até que os educadores, são, precisamente, aqueles que hoje identificam tendências na relação entre as transformações pelas quais vêm passando o processo de trabalho, o nível de escolaridade e a qualificação real exigida pelo processo produtivo (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, 1993).

Na lista de referências:

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA (Brasil). **Educação básica e formação profissional**. Salvador, 1993.

DREIFUSS, René. **A era das perplexidades**: mundialização, globalização e planetarização. Petrópolis: Vozes, 1996.

GRAMSCI, Antonio. **Concepção dialética da História**. 2. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

9.1.1 Eventualmente, o(s) nome(s) do(s) autor(es) de várias obras referenciadas sucessivamente, na mesma página, pode(m) ser substituído(s), nas referências seguintes à primeira, por um traço sublinear (equivalente a seis espaços) e ponto.

Exemplos: FREYRE, Gilberto. **Casa grande & senzala**: formação da família brasileira sob regime de economia patriarcal. Rio de Janeiro: J. Olympio, 1943. 2 v.

_____. **Sobrados e mucambos**: decadência do patriarcado rural no Brasil. São Paulo: Ed. Nacional, 1936.

9.1.2 Além do nome do autor, o título de várias edições de um documento referenciado sucessivamente, na mesma

página, também pode ser substituído por um traço sublinear nas referências seguintes à primeira (conforme 9.1.1).
Exemplos: FREYRE, Gilberto. **Sobrados e mucambos**: decadência do patriarcado rural no Brasil. São Paulo: Ed. Nacional, 1936. 405 p.
_____. 2. ed. São Paulo: Ed. Nacional, 1938. 410 p.

9.2 Sistema numérico

Se for utilizado o sistema numérico no texto, a lista de referências deve seguir a mesma ordem numérica crescente. O sistema numérico não pode ser usado concomitantemente para notas de referência e notas explicativas.

Exemplos: No texto:

De acordo com as novas tendências da jurisprudência brasileira¹, é facultado ao magistrado decidir sobre a matéria. Todos os índices coletados para a região escolhida foram analisados minuciosamente².

Na lista de referências:

1 CRETELLA JÚNIOR, José. **Do impeachment no direito brasileiro**. [São Paulo]: R. dos Tribunais, 1992. p. 107.

2 BOLETIM ESTATÍSTICO [da] Rede Ferroviária Federal. Rio de Janeiro, 1965. p. 20.

Obs: Este material deve ser utilizado somente no interior da FANESE, sob responsabilidade da Biblioteca e da Coordenação de Estágio. A ABNT proíbe o repasse destas normas sem a autorização dela.

ANEXO C – Exemplo de metodologia

4 METODOLOGIA

Na metodologia são utilizadas ferramentas como técnicas, instrumentos, métodos e procedimentos que auxiliam a resolução dos problemas que foram indicados após discussões e análise de dados coletados dos entrevistados, baseado em citações de vários autores que foram apontados no andamento do relatório.

Segundo Santos (2006 p. 35-36):

Descrição detalhada e rigorosa dos procedimentos [documentais] de campo ou laboratório utilizados, bem como dos recursos humanos e materiais envolvidos, do universo da pesquisa, dos critérios para a seleção da amostra, dos instrumentos de coleta, dos métodos de tratamento de dados etc.;

A metodologia específica, através de caminhos ou procedimentos, tipos de estratégias e técnicas, instrumentos que serão utilizados para formulação de análise para a busca da resolução de problemas, a partir de objetivos revelados.

4.1 Abordagem Metodológica

De acordo com Lakatos; Marconi (2009, p. 223):

Partindo do pressuposto dessa diferença, o método se caracteriza por uma abordagem mais ampla, em nível de abstração mais elevado, dos fenômenos da natureza e da sociedade. É, portanto, denominado método de abordagem, que engloba o indutivo, o dedutivo, o hipotético e o dialético.

O método científico utilizado foi o do *estudo de caso* por se tratar de um estudo realizado em um local particular do estágio, conforme Ubirajara (2012, p.10).

O *estudo de caso* realizado no Banco Itaú Unibanco, agência 6591, Somese, identificará fatores, situações e problemas existentes na empresa, conforme anúncio nos objetivos específicos (1.2.2). O resultado de estudo depende do conhecimento amplo do pesquisador através dos dados coletados, o método que está sendo aplicado, como estão sendo analisadas as informações coletadas.

O pesquisador deve manter-se atento a todo o processo da investigação,

utilizando as informações diversas cabíveis ao caso.

4.2 Caracterização da Pesquisa

Segundo Ruiz (2008, p. 48):

Pesquisa científica é a realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência. É o método de abordagem de um problema em estudo que caracteriza o aspecto científico de uma pesquisa.

Pesquisar cientificamente é utilizar métodos que oriente o pesquisador a planejar, coordenar e analisar as informações acolhidas dos entrevistados para que o resultado final da pesquisa seja relevante, nada se perca ou se deixe de coletar e analisar. E uma pesquisa pode ser caracterizada: a) quanto aos *objetivos ou fins*; b) quanto aos *meios ou objeto* (modelo conceitual); c) quanto à *abordagem* (tratamento) dos dados coletados.

4.2.1 Quanto aos objetivos ou fins

Conforme Lakatos; Marconi (2009, p. 158): “Toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar.”

Todo tipo de pesquisa avalia todas as informações coletadas dos entrevistados com o objetivo de alcançar os resultados. Antes de iniciar uma pesquisa é necessário saber o que será pesquisado, qual a finalidade da pesquisa. Assim, ajudará a colher apenas as informações precisas, que esteja de acordo com o objetivo.

Já de acordo com Santos (2006, p. 25), a pesquisa depende do grau de conhecimento em relação estudo de caso ou do problema específico, onde as pesquisas podem ser conhecidas como exploratórias descritivas ou analíticas.

As pesquisas, quanto aos objetivos ou fins, podem ser: *exploratórias, descritivas e explicativas (ou explanatórias)*.

Para Marconi; Lakatos (2009, p. 190), as pesquisas *exploratórias*

[...] são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador

com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Pesquisa exploratória requer maior busca de conhecimento do pesquisador sobre o tema ou problema da pesquisa em perspectiva.

Vergara (2009, p. 47) apud Ubirajara (2012, p. 117) afirma que pesquisas *descritivas* objetivam a descrição de características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo, quando necessário, uma relação entre variáveis. Caracterizam-se por possuir procedimentos formais, bem estruturados com objetivo direcionados a resolução de problemas. Assim, os perfis e as propriedades encontradas ou reveladas pelos pesquisados são descrições dos mesmos.

Já pesquisas *explicativas*, segundo Ubirajara (2012, p. 117), têm como foco identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência do fenômeno. É o tipo de pesquisa que é aprofundado o conhecimento da realidade, pois busca os porquês, as explicações, os motivos ou as razões das coisas. Neste tipo de pesquisa, verificam-se as relações de causa-efeito, estímulo-reação, para, assim, testar hipóteses sobre as mesmas.

4.2.2 Quanto ao objeto ou meios

De acordo com Ubirajara (2012, p. 117), uma pesquisa, quanto aos meios, pode ser: documental, bibliográfica, de campo, de observação participante, pesquisa-ação, dialética, experimental (e suas variantes) ou laboratorial, entre outras categorias, conforme o assunto de interesse ou a instrumentalização viabilizada.

A pesquisa *documental*, segundo Ubirajara (2011, p. 42), assemelha-se à pesquisa bibliográfica, porém utiliza-se das fontes que não receberam tratamento analítico. São documentos utilizados para completar o estudo de caso, auxiliando o entendimento do pesquisador.

Para Ubirajara (2012, p. 42), pesquisa *bibliográfica* é aquela desenvolvida exclusivamente a partir das fontes já elaboradas – livros, artigos científicos, publicações periódicas. Tem a vantagem de cobrir uma gama ampla de fenômenos que o pesquisador não poderia contemplar diretamente.

Quanto à pesquisa de *campo*, Ubirajara (2012, p. 42,43) diz que os conceitos são

concebidos a partir de observações: diretas – registrando-se o que se vê (aqui entra a observação do participante) - e indiretas, por meio de questionários, opinários ou opinionários, formulários, etc.

A *observação participante* é uma técnica de investigação, onde o pesquisador observa as informações, as ideias, do participante. Os problemas identificados são analisados para mudanças necessárias. A observação pode ser natural e espontânea ou dirigida e intencional, segundo Ruiz (2008, p.53).

Na experimentação científica ou de laboratório, Ruiz (2008, p. 52) informa que, o pesquisador manipula as variáveis e controla uma a uma, tanto quanto possível, as variáveis independentes, com o objetivo de determinar qual e quais delas são a causa necessária e suficiente determinante da variável dependente ou evento em estudo.

De acordo com o modelo conceitual (objeto ou meios), foi utilizada, no estágio, a pesquisa de *campo*, no local onde os dados coletados e analisados estão ligados com o problema que foi encontrado, no Banco Itaú Unibanco, agência 6591, PAB Somese, empresa onde foi realizado o estudo de caso.

4.2.3 Quanto à abordagem dos dados

Uma pesquisa realizada com abordagem (ou tratamento) de dados pode ser qualitativa, quantitativa ou as duas coisas. De acordo com a quantidade de elementos a pesquisar, pode-se apelar para sintetizar os dados, quantitativamente, em números, por exemplo, enquanto que, diante de pequenos universos ou amostras, melhor fazer abordagens em forma de entrevistas ou de observações diretas, registrando-se as percepções descobertas.

Lakatos; Marconi (2009 p. 269) apud Ubirajara (2012, p. 43), referem-se à abordagem dos dados, como sendo, também, método de procedimento ou específico das Ciências Sociais – o que é discutível, assim como o é sobre a colocação, ou não, de variáveis para este tipo de abordagem.

É chamada de pesquisa quantitativa, quando são revelados dados mensuráveis, perfis estatísticos, com ou sem cruzamentos de variáveis. E a pesquisa é qualitativa, quando apresentada uma análise de compreensão, de percepções, de interpretação do problema ou do fenômeno, pelo autor da investigação informa Ubirajara (2012, p. 43) ou

pelos indivíduos entrevistados.

Neste estudo, a abordagem ou tratamento da pesquisa foi quantitativa, tendo em vista o acesso possível a mais de 50 pessoas do universo possível (ver em 4.4).

4.3 Instrumentos da Pesquisa

Existem vários meios ou instrumentos de coleta de dados que pode ser apresentado como: entrevistas, questionários, observação pessoal, formulários, entre outros, segundo Ubirajara (2012, p. 118).

Para Marconi; Lakatos (2009, p. 197), entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. Ou seja, são dados obtidos diretamente das pessoas e que não são encontrados em documentos.

A entrevista é um método utilizado para captar informações através de perguntas feitas pelo entrevistador para o entrevistado que pode ser individual ou grupal. Pode ser realizada também por telefone. O entrevistador faz perguntas aos entrevistados e as respostas dadas pelo participante são anotadas para análise.

Já *formulário*, Marconi; Lakatos (2009, p. 214) informam que é um dos instrumentos essenciais para a investigação social cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado. De acordo com Lakatos; Marconi apud Ubirajara (2012, p. 118), *questionário* é um importante instrumento de coleta de dados, formado por uma série de perguntas ordenadas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Existem diversas vantagens em se aplicar um questionário, entre essas se destacam: economia de tempo e de pessoal consegue atingir um elevado número de pessoas ao mesmo tempo, as respostas são obtidas com agilidade, menor chance de respostas distorcidas e entre outras de acordo com Ubirajara (2012, p.118-119).

Há, também, algumas desvantagens que podem ser citadas, segundo Lakatos; Marconi apud Ubirajara (2012, p.119), como: o retorno dos questionários respondidos é menor com relação à quantidade de questionários que foram distribuídos para pesquisa; muitas perguntas sem respostas; falsa interpretação das perguntas; respostas incoerentes. Utilizou-se, neste trabalho, um questionário semiestruturado junto aos

clientes externos e uma entrevista livre com um gestor do banco. E como a autora deste trabalho é colaboradora da empresa pesquisada, procedeu-se com uma observação participante, a fim de comparar os dados coletados.

4.4 Unidade e Universo e Amostra da Pesquisa

Uma unidade de pesquisa corresponde ao local preciso onde a investigação foi realizada. Portanto para este estudo, a unidade de pesquisa foi o Banco Itaú Unibanco, agência 6591, que fica localizada na Rua Guilhermino Rezende, nº 426, bairro São José, Aracaju/SE.

De acordo com Vergara (2009, p. 50), apud Ubirajara (2012, p.119), “[...] universo ou população é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo.”

O universo da unidade do setor pesquisado é de, aproximadamente 1015 clientes externos (consumidores). Quanto aos clientes internos, foram abordados um gerente, um atendente comercial e dois caixas, a fim de atender aos objetivos específicos pertinentes.

A técnica de seleção dos indivíduos para realização deste estudo de caso foi a da amostragem não-probabilística, cujo resultado indicou cerca de 205 pessoas, acessadas acidentalmente, para as quais foi feita a distribuição aleatória do questionário, por acessibilidade portanto, evitando-se qualquer falácia de tendenciosidade. Não houve pesquisa qualitativa com os clientes internos, mas para eles foi socializado o resultado da pesquisa junto aos clientes externos.

4.5 Definição de Variáveis

Entende-se por variável um valor ou uma propriedade (característica, por exemplo), que pode ser medida através de diferentes mecanismos operacionais que permitem verificar a relação/conexão entre estas características ou fatores, segundo Gil (2005, p.107) apud Ubirajara (2012, p.120).

Baseado nos objetivos específicos, as variáveis e os indicadores destinados aos clientes internos estão apontadas no Quadro 01 a seguir.

Quadro 1 – Variáveis e indicadores da pesquisa

Variável	Indicadores	Questões
Dificuldades encontradas pelos clientes externos <i>(Observação deste Guia: As variáveis estão presentes nos objetivos específicos e na fundamentação teórica)</i>	Tempo de espera - filas	1;
	Funcionamento do caixa eletrônico	1,3,5;
	Uso da Internet	1,4,5;
	Comunicação	1;
	Fluxo de clientes	1,2;

Fonte: Dados da pesquisadora, 2012

Vale salientar que os indicadores selecionados no quadro acima referem-se às observações feitas, antes da pesquisa, pela autora deste trabalho, com o apoio da fundamentação teórica.

As variáveis poderiam ser definidas, conceituadas, e postos seus indicadores e, até questões possíveis, segundo os objetivos específicos, em vez de exposição em um quadro.

4.6 Plano de Registro e de Análise dos Dados

Nos dados quantitativos coletados, buscou-se mensurá-los através de planilhas do Excel para elaboração dos gráficos, enquanto que em percentuais estão sendo indicados os resultados. Em seguida, procedeu-se à análise interpretativa dos resultados ilustrados, apoiando-se na Fundamentação Teórica. O questionário foi elaborado através do Word e suas ferramentas auxiliares na tabulação, de caráter normativo (formatação), exibindo-se, com isso, as informações necessárias para a devida leitura interpretativa e comparativa.

(Este exemplo de metodologia foi adaptado de um rascunho de relatório de uma aluna orientanda deste professor da FANESE. O autor deste GUIA coloca-se à disposição de colaboradores para aperfeiçoamento de seu material)