

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.



Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE

EDUARDO UBIRAJARA

**INSTRUÇÕES PARA COMPOSIÇÃO E APRESENTAÇÃO DE
TRABALHOS ACADÊMICOS: com base nas normas
da ABNT: 14.724, 10.520, 10.719, 6022, 6023, 6024, 6027, 6028 e 6035, com
destaque para relatórios, monografias e artigos**

Aracaju – SE
2016

APRESENTAÇÃO

Este é um instrumento de orientação para sistematização de trabalhos acadêmicos, sejam aqueles requisitados pelos docentes em sala de aula, como resenha, sinopse, resumo, informe, paper, sejam os previstos em regulamentos de cursos, a exemplo de relatório de estágio e de *trabalhos de conclusão de cursos* (TCC's), como projeto integrador, monografia, artigo (científico, original e de revisão)^(*), ensaio, dissertação, tese.

A maioria das instituições de ensino superior do Brasil utiliza as normas (NBR's) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Outras escolas da América do Sul aceitam as normas da ABNT. Existem, porém, outras normas internacionais, entre elas a da American Psychological Association (APA) e a Vancouver, esta mais utilizada em cursos da área médica.

De acordo com a FEA-USP (2013, p. 1), "A APA não possui uma norma específica para trabalhos acadêmicos (dissertação, tese, trabalho de conclusão de cursos, etc.). Somente para artigos de periódicos." O fato é que o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) orienta para a utilização da ABNT na estrutura do trabalho acadêmico nas apresentações gráficas. Mas a APA pode ser utilizada em citações, referências, tabelas e quadros, onde for adotada.

Não existe uma norma perfeita. Todas têm falhas, a maior parte de ordem lógica. As da ABNT, por mudar de forma mais constante, pode demonstrar ser uma desvantagem. Trazem, entretanto, a virtude de mais se aproximarem dessa ótica da lógica de suas orientações, pois são menos confusas. E a maior vantagem está em dar flexibilidade às instituições de ensino para fazerem adaptações adequadas ao padrão estabelecido por elas.

Face ao exposto, a principal norma da ABNT, a 14.724, referente à apresentação de trabalhos acadêmicos, teve três atualizações após a versão do ano 2000: 2001, 2005 e 2011. Porém destaque-se que, na maioria dos itens da norma, não se engessa o rigor normativo, orientando-se mais por recomendações. Isto facilita a padronização dos trabalhos pela instituição de ensino, seguindo um bom senso. Exemplo disso é o tamanho da fonte na citação longa, quando se recomenda que seja menor que a do texto. Pela lógica, se a fonte sugerida para o texto normal é 12, melhor que a da citação longa seja 11, para uma melhor legibilidade.

A FANESE, desde os primeiros anos de sua existência, tem aplicado um padrão desenvolvido por seu professor Eduardo Ubirajara, estudioso no assunto desde suas atividades docentes na UFS. O padrão tem antecipado mudanças de adequação lógica nas principais NBR's, antes mesmo que a ABNT as formule. Essa preocupação tem sido reconhecida pelos avaliadores do MEC como um fator relevante de organização. Desde 2001 que esta instituição de ensino superior aconselha a utilização de um Guia de Orientação^(**) composto por este autor.

Para validação da NBR 14.724/2011, outras normas a regulamentam: 6022 (artigo em publicação periódica), 6023 (referências), 6024 (numeração progressiva), 6027 (sumário), 6028 (resumo), 6034 (índice), 10520 (citações), 12225 (lombada), 10719 (relatório técnico ou científico), Código de Catalogação Anglo-Americano e Norma de apresentação tabular do IBGE.

^(*) Para publicação de artigos dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis, na Revista de Administração Contemporânea (RAC), a Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD) orienta o uso das normas de citações, referências e editoração da American Psychological Association (APA). Ver: <<http://www.anpad.org.br/rac/rac-page-normas.html>>.

^(**) O Guia é disponibilizado para qualquer docente ou discente da FANESE. E encontra-se, também, no Google.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1 CONDIÇÕES BÁSICAS PARA CONFECÇÃO DE UM TCC.....	4
1.1 O Anteprojeto e o Projeto – Elementos	4
1.2 Destaque para o Artigo: Tipos e Conceitos	5
1.2.1 Artigo como TCC	6
2 INTRODUÇÃO DE UM TRABALHO E O PERFIL DO LOCAL PESQUISADO	7
2.1 Caracterizando o Local Pesquisado.....	8
3 REFERENCIAL PARA COMPOR A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
4 A METODOLOGIA, A ANÁLISE DOS RESULTADOS E AS SUGESTÕES	10
5 CONCLUINDO OS TEXTUAIS E NOTA SOBRE OS PRÉ E PÓS-TEXTUAIS	11
6 DICAS PARA FORMATAÇÃO DO TRABALHO	12
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
APÊNDICES	16
APÊNDICE A - Modelo de capa	17
APÊNDICE B - Modelo de folha de rosto	18
APÊNDICE C - Modelo de folha de aprovação	19
APÊNDICE D - Modelo de sumário	20
APÊNDICE E – Modelo de apresentação	22
APÊNDICE F - Modelo de resumo	23
APÊNDICE G - Modelo de lista de referências	24
ANEXOS	25
ANEXO A – Modelo de estrutura de um artigo: Faculdade Decisão – SC	26
ANEXO B - Componentes de um trabalho acadêmico	27

1 CONDIÇÕES BÁSICAS PARA A CONFECCÃO DE UM TCC

Falar em *trabalho de conclusão de curso* pode criar confusões para professores e alunos, a depender do tipo de trabalho que o aluno encerrará seus estudos ou pesquisas. Na maioria das orientações nos livros de Metodologia do Trabalho Acadêmico, assim como de diversas instituições de Ensino Superior (IES), o TCC é interpretado como sendo, apenas, a *monografia*, o trabalho de conclusão de curso. Outras IES incluem a dissertação e a tese, como TCC's.

Porém Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é melhor interpretado, ao pé da letra, como qualquer trabalho que represente o fechamento de um curso, a exemplo de *relatório de estágio, projeto, resenha, monografia, artigo, dissertação de mestrado, tese de doutorado*. Os cinco primeiros tipos são comumente pedidos no final de cursos graduação.

Algumas pós-graduações do gênero *lato sensu* (nivelamento, aperfeiçoamento, especialização, MBA), adotam a *monografia* ou o *artigo* como TCC, isto é, com a mesma finalidade. É importante destacar que a pós-graduação *stricto sensu* refere-se à *dissertação* de mestrado, à *tese* de doutorado e de pós-doutorado.

Por outro lado, vem-se aconselhando, cada vez mais, nas instituições de ensino superior, que o aluno, após entregar seu relatório de estágio, bem como defender a monografia, parta para a redação de um artigo *acadêmico, técnico* ou *científico*. Com o feedback dos seus TCC's de origem, é possível informar se as recomendações, sugestões oferecidas para explicação de fatos, fenômenos ou para solução de um problema investigado, atingiram os resultados esperados. E no caso de não se ter atingido o objetivo final esperado no projeto, há necessidade, também, de se justificar com razões ou motivos que impediram o esperado da pesquisa.

1.1 O Anteprojeto e o Projeto - Elementos

Conforme a palavra sugere, o *anteprojeto* antecede o *projeto*. Diz-se que o *anteprojeto* é um projeto-ensaio de *projeto*. E vale para qualquer tipo de trabalho de conclusão de curso.

A diferença entre o *anteprojeto* e o *projeto* está no fato de que, no primeiro, colocam-se as intenções do trabalho acadêmico – qualquer que seja -, em um formato semelhante ao *projeto*, porém sem os detalhes ou pormenores deste. Já o *projeto*, que pode ser de uma *pesquisa*, assim como pode conter um *plano de ação* com recomendações para a solução de problema, traz, em seu corpo, os detalhes sobre o problema a ser investigado, ou para a solução para o problema.

Os elementos que devem constar no *anteprojeto* e no *projeto* são:

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

- a) *identificação do autor da pesquisa;*
 - b) *tema (assunto), delimitação do tema, já em forma de problema (não-conformidade, dúvida, fato ou fenômeno que precisam de explicações, etc.);*
 - c) *questão(ões) problematizadora(s) ou hipótese(s) provisória(s);*
 - d) *objetivo geral (terminal, principal, primordial ou final) e objetivos específicos (particulares ou intermediários);*
 - e) *justificativa(s) ou motivação – razões ou motivos pelos quais a pesquisa ocorrerá;*
 - f) *recursos metodológicos ou metodologia: natureza do estudo ou abordagem metodológica; caracterização da pesquisa; os instrumentos a ser aplicados na pesquisa; a unidade, o universo e a amostra; definições, ou quadro, das variáveis constantes nos objetivos específicos, acompanhadas dos indicadores - constantes no referencial teórico; plano de coleta, de registro e de análise dos dados coletados;*
 - g) *referencial teórico, base teórica ou revisão de literatura, fundamentação teórica.*
- Sempre que necessário, colocar um *orçamento* e o *cronograma* ou *plano de atividades*.
- A apresentação do *anteprojeto* dispensa pré-textuais (capa, folha de rosto, etc.).

Lembrete: Um *anteprojeto* pode conter, apenas, informações sintéticas sobre as intenções da investigação científica a ser feita, em *relatórios, monografias, artigos científicos, dissertações, teses* ou sobre um *projeto* consolidado, inclusive com *planos de ação*, etc.

Mas o *projeto*, para fins de apresentação acadêmica, deve seguir os modelos dos demais tipos de TCC's. Contém pré-textuais, textuais e pós-textuais, seguindo as orientações da NBR 14.724/2011 – apresentação de trabalhos acadêmicos, além da NBR 6027/2013, sumário.

Lembrando: O *projeto* apresenta dados mais detalhados sobre o que o *anteprojeto* previa: uma crítica à documentação lida, que evidencia a coerência do que exigem os objetivos com o que se vai pesquisar. Para tanto, a leitura sobre *relatório, monografia* e *artigo* no Guia de Orientação, disponibilizado para os cursos, fornece melhores esclarecimentos.

1.2 Destaque para o Artigo: Tipos e Conceitos

Iniciemos pelo que diz a NBR 6022/ABNT, sobre artigos:

3.3 artigo científico: Parte de uma publicação com autoria declarada, que apresenta e discute ideias, métodos, técnicas, processos e resultados nas diversas áreas do conhecimento.

3.4 artigo de revisão: Parte de uma publicação que resume, analisa e discute informações já publicadas.

3.5 artigo original: Parte de uma publicação que apresenta temas ou abordagens originais. (NBR 6022, 2003, p. 2)

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

Como se pode observar, qualquer tipo de artigo pode ser chamado de acadêmico; mas só o primeiro (3.3 NBR 6022) recebe o título honorífico de *científico*. Isto é, todos os aspectos metodológicos que caracterizam e que justificam o perfil de uma investigação científica devem estar presentes neste tipo de trabalho. Já um artigo de *revisão* pode ser apenas informativo, ainda que discuta e analise, avalie com imparcialidade, informações em material já publicado.

O artigo *original* faz parecer uma pesquisa *exploratória*, quanto aos seus objetivos, vez que, sendo original, tende a não seguir, rigorosamente, um dos preceitos do trabalho científico: *compatibilidade* com hipóteses altamente comprovadas, ainda que se possa provar, em forma de antítese, diferente daquelas. Pode ser um relato de caso, uma comunicação ou notas prévias.

Ressalte-se que o artigo *de opinião* exprime apenas ideias próprias e, frequentemente, surge nos estudos de comunicação social. Por isso não é citado na NBR 6022 da ABNT. Há instituições de ensino que diferem *artigo científico* de *artigo técnico*. Este se apresenta “[...] como instrumento de transmissão de conhecimentos do âmbito da técnica. [Mas] Um relatório pode assumir, frequentemente, um valor de um artigo técnico.” (INFOPEDIA, 2015, p. 1).

1.2.1 Artigo como TCC

De uma maneira geral, *artigos acadêmicos* dizem respeito a um material que pode se tornar público, em que seu autor pretende dar uma contribuição científica capaz de aumentar o conhecimento sobre um fato ou fenômeno ou, ainda, sobre um problema ainda não explicado, ainda não resolvido ou precariamente explicado ou resolvido.

Reduziremos, aqui, os termos *fato*, *fenômeno* e *problema* à palavra *problema*. Assim, denominaremos *artigo científico*, daqui para frente, o que representa um tipo de TCC. Este tipo de trabalho se caracteriza, portanto, como um texto que trata de um tema relevante para o mundo científico e para a sociedade, cujo(s) problema(s) precisa(m) de solução(ões).

As hipóteses passíveis de confirmação teórica ou prática, devem ter mais força que as existentes sobre o mesmo problema, porém simples de entendimento, de acesso a qualquer estudioso interessado, cientista ou não. E ainda que seja *técnico*, o artigo *científico* deve estar em compatibilidade com os pressupostos teóricos existentes, para que, neles se baseie, a fim de confirmar ou ampliar o grau de eficácia e eficiência da solução apontada para o problema.

A estrutura de um artigo científico é fixada um número de palavras, podendo ter 3.000 a 5.000 palavras, apesar de haver outros limites regulamentados por instituições diferentes. Para um artigo TCC, o número de páginas pode variar entre 20 e 30 folhas. Mas, para divulgação em periódicos científicos, anais de congressos, simpósios, sintetiza-se o *artigo* para 4 a 14 páginas,

sem perder a estrutura de um trabalho acadêmico.

Ainda sobre estrutura do *artigo científico*, que é menos elaborada que outros tipos de TCC's, mas coerente com o padrão normativo, ele apresenta perfeita articulação entre a introdução, o desenvolvimento e a conclusão. (Ver observações sobre artigos em periódicos para cursos de Administração e de Ciências Contábeis na **Apresentação** deste material).

2 INTRODUÇÃO DE UM TRABALHO E O PERFIL DO LOCAL PESQUISADO

Para esta seção, recomenda-se a leitura da NBR 10719/2011 da ABNT sobre a composição de *relatório técnico* ou *científico*, quando se tratar de relatório de *estágio*. O que se está orientando, aqui, segue a ordem das preocupações pontuais dos estagiários de semestres e anos passados, bem como de pesquisadores de *primeira viagem*. As seções **1 INTRODUÇÃO** e **2 CARACTERIZAÇÃO (ou PERFIL) DA EMPRESA (ou DA ORGANIZAÇÃO)**, podem, até, ser construídas depois da garimpagem dos *fundamentos teóricos*, nas diversas fontes primárias ou secundárias vistas em sala de aula, nas bibliotecas, revistas e sites especializados.

Mas o que colocar na seção 1 INTRODUÇÃO?

Primeiramente, deve-se contextualizar o tema escolhido com o cenário mundial, nacional e local que o envolve, numa espécie de *introdução* da INTRODUÇÃO – pode ser numerada como subseção **1.1 Análise da Atual Conjuntura**. Assim, por exemplo, se o tema for *clima organizacional*, há de se fazer uma breve exposição de conjuntura – entre 11/2 a 2 folhas – acerca do que está ocorrendo no mundo, Brasil e Sergipe, em termos de cultura ou de *clima* de colaboradores ou de organizações diversas, bem como ao da empresa do estágio. Trata-se da exposição do *nó cultural do pesquisador*. Servirá, também, para a *monografia* e para o *artigo*.

Já no desdobramento da citada seção primeira, colocar-se-á subseção **1.1** (ou **1.2**, se usou **1.1** para anunciar, no início da seção, uma análise de conjuntura, cenários econômicos, políticos, por exemplos), **Situação Problema** – trata-se do *problema* ou da *situação encontrada*. Não é necessário expor detalhes sobre o local do estágio, agora em **1.1**, vez que há uma seção reservada para ela, a seguinte, **2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA (ou ORGANIZAÇÃO)**.

Atenção! É permitido, ao citar o problema encontrado, adiantar qual o tipo de atividade da organização, se ela tem planejamento estratégico, se há processo de *captação e seleção* de pessoal, *treinamento*, *programas de qualidade de vida*, etc., a depender do tema e do curso.

Na colocação do *problema-caso* escolhido, que deve ser uma não-conformidade na empresa, diante das teorias estudadas durante o curso, deve-se fechar a subseção **1.1** com uma questão provocadora – *questão problematizadora* -, uma pergunta que exige uma resposta. E

essa resposta estará no **1.2.1 Objetivo geral** (ou *final*), parte principal de **1.2 Objetivos**.

Desta forma, se o problema for *a queda de produtividade na empresa Tal* – e há uma desconfiança de que a má comunicação interna na empresa pode estar afetando a produtividade esperada pela empresa -, então a *questão problematizadora* poderia ser, por exemplo: *Será que a falta de boas relações interpessoais na empresa Tal está propiciando a queda de produtividade por parte dos colaboradores?* (Na *fundamentação teórica*, buscam-se as definições e indicadores desses termos). A subseção **1.2.1 Objetivo geral** poderia ser: *Analisar como as relações interpessoais estão afetando a produtividade da empresa Tal*. Depois vêm os **Objetivos específicos (1.2.2)**, também chamados de *objetivos intermediários* ou *objetivos particulares*.

Os *objetivos específicos* são os degraus operacionalizáveis para se obter a resposta (*objetivo geral*) da *questão problematizadora*. Por eles, pode-se: reconhecer se, de fato, há queda de produtividade, atípica na empresa; verificar que ruídos desconfortantes estão afetando o clima na organização; se o processo de captação e seleção teve falha; se falta treinamento; se a falta de bom relacionamento entre os colaboradores deixam-nos desmotivados; etc. E podem ser levantadas sugestões dos colaboradores para melhorar a produtividade deles – de repente, o fator *comunicação indesejável* pode não ser o principal indicador de baixa produtividade na empresa.

Lembrete: A pesquisa aplicada, no meio do semestre letivo, deverá descobrir o que está afetando a produtividade. A seção **4 METODOLOGIA** do **relatório** guiará os passos da pesquisa. Após a coleta de dados, tem-se, na seção **5, a ANÁLISE DOS RESULTADOS**.

A seção **1 INTRODUÇÃO** encerra-se com **1.3 Justificativa**, que apresentará as razões ou motivos pelos quais: escolheu-se o tema, apontou-se o problema, elegeu-se a empresa, realizou-se a pesquisa, enfim. São justificativas de ordem *intelectual* e *prática*. Há instituições que colocam, ainda na *introdução*, a metodologia, quando se pesquisa um único *caso – problema*. Na FANESE, por exemplo, prefere-se destacar a **METODOLOGIA** em seção própria, devendo ficar mais próxima da **ANÁLISE DOS RESULTADOS**, seção **5**.

2.1 Caracterizando o Local Pesquisado

Na segunda seção do relatório de estágio, a **2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**, expõe-se o perfil da organização ou empresa estudada. Pode-se contar um pouco da história da empresa, de seus empreendedores, onde e como tudo começou. Também são colocadas as atividades desenvolvidas pelo seu capital humano, os colaboradores, as relações com demais stakeholders; o patrimônio material e financeiro (opcional), os principais concorrentes e, se

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

houver alguma pesquisa *swot*, levantar os pontos fortes, os fracos, as ameaças e as oportunidades vistas pelos empreendedores dela.

Lembrete: Dados esmiuçados sobre empresa contribuem para o esclarecimento do problema selecionado para a pesquisa do estagiário. A transparência é forte arma de uma boa pesquisa.

2 REFERENCIAL PARA COMPOR A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No início do semestre letivo em que se vai fazer um TCC, a preocupação maior é buscar, logo, as informações teóricas que dão garantia à pesquisa, à análise dos resultados e às sugestões de que a empresa necessita para tentar solucionar o problema apontado pelo estagiário com a orientação docente. Para ser *científico*, o trabalho necessita de amparo de um referencial teórico.

Lembrete: A primeira dificuldade apontada pelos alunos está no acesso a livros (da livraria e das bibliotecas). Quanto mais cedo fichar essas leituras, melhor para delimitar bem o problema e colocar os objetivos na seção **1 INTRODUÇÃO**, facilitando a montagem da **Metodologia**.

A leitura de fontes, como livros, revistas, monografias, artigos de revistas e sites especializados, científicos, precisa ser acompanhada do respectivo *fichamento*, armazenado em caderno próprio ou em pasta de arquivo do computador, a fim de que não se tenha que fazer retrabalhos, com perda do precioso tempo. *O que se colocar nesse fichamento?*

Lembrete: No computador, organize seu trabalho, seguindo a ordem das seções e a NBR 14.724/2011. No caso de impressão, recomendando-se papel A4 e usar anverso e verso a partir da **INTRODUÇÃO**. Recomenda-se, também, usar *negrito* para todos os pré-textuais.

a) Registrar a *referência* – nome(s) dos autor(es); título da matéria ou do livro, revista, etc. – com subtítulo, se houver; número da edição, se houver; local editado; editora e ano de publicação ou dia do acesso (no caso de uso de meio eletrônico). (Ver exemplos no **APÊNDICE G** e ler a NBR 6023 sobre *referências*, no GUIA ou pelo Google);

b) Escrever *o trecho citativo* (citação direta, ao pé da letra) do texto lido – entre aspas, quando tiver três linhas, no máximo, e com fonte 12, se no computador; ou sem aspas, mas destacado (no caderno, com caneta-destaque). Na citação com mais de três linhas, armazenada no computador, a fonte é 11, recuo de 4cm da margem esquerda e com entrelinhamento simples;

c) Usar *itálico* em vez de *negrito* ou *aspas* – havendo necessidade de destacar palavra técnica ou expressão peculiar, usar o *itálico*, vez que o **negrito** é reservado para títulos de seções, subseções, ilustrações (quadros, figuras, tabelas, etc.), obedecendo-se as *listas* contidas antes do sumário, em qualquer tipo de trabalho acadêmico. *Aspas* só para citações diretas curtas, no texto.

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

d) Observar se o *ano de publicação* do material lido é *recente*, de seis (6) anos para este semestre em que se está fazendo o relatório, artigo monografia, projeto integrador, etc.. E que o número de livros-autores diferentes, consultados, não seja inferior a seis (6) – a partir deste número podem ser utilizados, também, artigos de sites especializados, monografias, outros periódicos, incluindo livros com mais de 6 anos de publicação, mas que não portem conteúdos já superados, desatualizados. A depender do tema e do curso, essa exigência pode ser flexibilizada;

e) Fazer o *resumo* do que leu, com os comentários para cada trecho selecionado, provando, com *reflexão e compreensão*, o domínio sobre os conteúdos pesquisados – sobre o tema escolhido e visto em nas salas de aula. Acostumar-se com as margens (NBR 14.724/11)

Lembrete: Esta parte se chama **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA** que, no *relatório final*, é a seção **3**, enquanto que na *monografia, artigo* ou em outro *trabalho acadêmico* é seção **2**. Há instituições de ensino que adotam outras denominações para esta seção, como **REVISÃO DE LITERATURA** ou **REFERENCIAL TEÓRICO**.

4 A METODOLOGIA, A ANÁLISE DOS RESULTADOS E AS SUGESTÕES

Também chamada de *procedimentos metodológicos* ou de *métodos e recursos*, a seção **4 METODOLOGIA** (3 em outros trabalhos – exceto no artigo, que pode ser **1.4**) vem logo depois da **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**. A opção por se colocar a *metodologia* em seção própria, prende-se ao fato de que o aluno poderá transformar um *relatório* em um *artigo* ou *monografia*, fazendo a defesa desta no seu último período de curso. Fica mais fácil relacionar os *meios* (métodos e técnicas) utilizados na pesquisa com os *resultados alcançados, discutidos* ou *analisados* (4 ou **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**), justificando-se as **SUGESTÕES (RECOMENDAÇÕES)**, na seção **5** ou **6**, encaminhadas à empresa e revelando, na monografia, o retorno dado (*feedback*) pela empresa à escola.

Isto é, observando-se se as *sugestões* foram ou não acatadas, aplicadas, e que resultados a empresa alcançou, diante das *ferramentas ou meios* usados na pesquisa, pode-se medir a eficácia eficiência dos estudos feitos pelo aluno concludente – uma consultoria orientada por mestres escola e supervisionada pela própria empresa.

Lembrete: Consta, na *metodologia*: a *natureza do estudo*, ou seja, sua *abordagem metodológica* – *estudo de caso*, no *relatório* e no conseqüente *artigo* ou *monografia*; a caracterização da pesquisa – quanto a os *objetivos, ao objeto* e à *abordagem dos dados coletados*; os *instrumentos utilizados*, a *unidade/universo/amostra*, o quadro das *variáveis* (dos objetivos) com seus *indicadores* (que estão na Fundamentação Teórica) e o *plano de registro e de análise dos dados*.

Pelas **SUGESTÕES** (*recomendações*) oferecidas à empresa, mostram-se caminhos para a solução do *problema* pesquisado. As *sugestões* deverão ter apoio da *fundamentação teórica*.

5 CONCLUINDO OS TEXTUAIS E NOTAS SOBRE OS PRÉ E PÓS-TEXTUAIS

Na última seção dos elementos textuais do de um trabalho acadêmico, **7 CONCLUSÃO** (ou **CONSIDERAÇÕES FINAIS**) para o exemplo de *relatório*, deve-se lembrar qual foi o *objetivo geral* (**1.2.1** ou **1.3.1**) proposto na **INTRODUÇÃO** do trabalho. Aí, anuncia-se se este *objetivo* foi, ou não, alcançado, justificando-se, sinteticamente – para não aparecer mais *análise*. Nesta seção, não entram novas informações de apoio ao que já foi analisado, discutido no texto.

Entretanto é importante aproveitar o espaço para colocar a *autocrítica*, a *crítica* ao curso ou ao estágio e as *sugestões* endereçadas, agora, à instituição de ensino, sempre de forma ética, oferecendo, assim, a contribuição do concludente à escola que o alimentou intelectualmente, com as devidas limitações de ambos. Isto serve de *feedback* para a escola aperfeiçoar suas atividades.

Nota sobre os elementos *pré-textuais* e *pós-textuais*: Enquanto os elementos *textuais* têm sua chamada numérica de seções (**1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7**), alinhada à esquerda, assim como de suas subseções (secundárias, terciárias, quaternárias, quinárias), os *pré-textuais* e *pós-textuais* não têm chamada de seção. Por isso é que os títulos de seus componentes principais ficam *centralizados*.

Os *pré-textuais* são: *capa*, *folha de rosto* – podendo constar, ou não, no verso desta, uma ficha catalográfica; *errata*; *folha de aprovação*, *apresentação* (no *relatório*) ou *resumo* (NBR 6028) em língua vernácula e em idioma estrangeiro (na *monografia* ou de um *artigo*), *lista de ilustrações* (quadros, gráficos, figuras, tabelas ou fórmulas), se houver no texto, e *sumário*.

Há, ainda, antes da folha de *apresentação* (ou do *resumo*), três elementos opcionais, que podem ser colocados em qualquer trabalho acadêmico, em particular no *relatório* e na *monografia*: folha da *dedicatória* – sem título -, *agradecimentos* – com título, centralizado, e *epígrafe* – sem título. As folhas *pré-textuais* são contadas (exceto a *capa*) mas não enumeradas. Só a partir dos textuais (da *introdução*) é que há numeração das folhas ou páginas, com fonte 11, a 2cm das margens superior e direita. (Ver NBR 14.724 comentada no GUIA). Na FANESE, orienta-se contar, mas não mostrar o número da primeira folha ou página de cada nova seção.

Lembrete: As informações colocadas nestas poucas folhas não esgotam as orientações contidas no Guia de Orientação ou em qualquer manual, que contêm explicações e justificativas mais fortalecedoras da compreensão das normas. Deve-se buscar, sempre, ajuda do professor-orientador ou do coordenador do curso para dirimir dúvidas de formatação do trabalho.

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

Já os elementos *pós-textuais* são: *referências* – NBR 6023/2002 no GUIA; *glossário*, se houver necessidade; *apêndices* e *anexos* (opcionais). E artigos técnicos ou científicos, o resumo em língua estrangeira pode vir nos *pós-textuais*. As *pós-textuais* também são enumeradas.

6 DICAS PARA FORMATAÇÃO DO TRABALHO

Esta seção contém dicas das normas principais para a confecção do trabalho acadêmico. Ajuda o aluno a seguir o padrão adotado pela FANESE. As principais dicas, oriundas de dúvidas mais frequentes, estão exemplificadas nos Apêndices e Anexos deste material. Destaques:

- a) Usar Arial ou Times (TNR) em todo o material (relatório ou monografia), papel A4;
- b) Os elementos *pré-textuais* são digitados, todos, em *negrito*;
- c) Na *capa*, o nome da instituição de ensino e o título, até os dois pontos, são escritos com maiúsculas e fonte 16; após os dois pontos, no título, a fonte continua 16, mas com minúsculas em palavras que não são substantivos próprios;
- d) O título fica centralizado a, aproximadamente, 12,5cm vertical da régua esquerda do papel, tanto na *capa* como na *folha de rosto* - ver melhor os detalhes nos exemplos dos *pré-textuais* que estão no Guia de Orientação;
- e) Os nomes do curso e do autor levam a fonte 14, todas as letras são maiúsculas;
- f) O local, ano e semestre ficam a 2cm da borda inferior da *capa* e da *folha de rosto* e têm fonte 12. No nome da cidade, só a primeira letra é maiúscula;
- g) A dois espaços-entrelinhas de 1,5 abaixo do título e a partir da mancha (metade, na vertical) da *folha de rosto*, fica a explicação do trabalho, com fonte 12 e entrelinhamento (espacejamento) simples; e, logo abaixo da explicação, ficam os nomes do professor orientador, do coordenador de estágio e do coordenador do curso, separados por espacejamento simples (1);
- h) No *sumário*, com fonte 12 e todo em *negrito*, cada seção primária fica separada de suas subseções por um espacejamento simples e, uma vez cessadas as subseções, a nova seção primária é separada do bloco anterior por um espacejamento simples, uma linha pulada (saltada) – todas as chamadas ficam alinhadas à esquerda;

Observação: A nova NBR 6027/2013 sobre *sumário* orienta para que todos os números de chamadas de seções e de subseções fiquem alinhados à esquerda, um sob o outro, o que se fazia na FANESE desde 2000. Mas esta norma pede que os títulos das seções e das subseções fiquem alinhados após o último número de seção ou de subseção.

Desta forma, deixa-se um espaço vazio grande, principalmente quando houver seção

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

quinária. Vem-se adotando em Administração e em Engenharia de Produção o padrão FANESE, por entender que, a forma como é colocada pela ABNT, não combina com a NBR 6024, que orienta as chamadas de seção no texto separadas por um caractere vazio apenas. Logo, o padrão da FANESE tem lógica, faz sentido;

- i) As seções *primárias* (com apenas um número de chamada) carregam todas as suas letras em tamanho maiúsculo; as subseções *secundárias* têm maiúsculas só as primeiras letras das principais palavras; as *terciárias* têm maiúsculas somente a primeira letra da primeira palavra; e as *quaternárias* têm todas as suas letras minúsculas – exceções, em todos os casos, para nomes próprios, que têm a primeira letra maiúscula ou, nas siglas, todas as letras são maiúsculas, em qualquer chamada – a ABNT não interfere nessa disposição, que é a mais lógica, a do esmaecimento do tamanho da fonte BA medida em que as subseções vão ficando mais fragmentadas;
- j) Da forma como se escrevem as seções e subseções nas *listas de ilustrações* e no *sumário* também são digitadas no texto – fonte 12 e em negrito;
- k) A fonte utilizada no texto é 12, mas há *exceções*: 1ª) nas *citações diretas longas* (mais de 3 linhas), que ficam recuadas a 4cm da margem esquerda do papel, com entrelinhamento simples, a fonte é 11, sem itálico e *sem aspas* antes e no final – ao voltar ao texto normal, observar, acertar, o entrelinhamento, para 1,5; 2ª) as *notas de rodapé*, têm fonte 10, sem negrito, após um filete (linha) de 5cm;
- l) Quando em algum lugar do texto que originou a citação direta houver aspas, estas, que são duplas, perdem uma, ficando uma aspa que cada extremo;
- m) Após a citação direta longa, cuidar para que o retorno ao texto normal esteja separado pelo entrelinhamento normal 1,5 (fonte 12), sem pular linha;
- n) As *citações diretas curtas* (até três linhas) ficam no texto *entre aspas*, sem o *itálico*. Podem-se usar reticências antes e no final das citações diretas longas ou curtas, com ou sem colchetes, caso as partes iniciais ou finais das orações de origem sejam dispensáveis. No caso de se omitir parte da citação direta, curta ou longa, no meio dela, mas sem alterar o nexos frasal, as reticências devem estar entre colchetes;
- o) Autores de *citações diretas* somente devem ter *todas as letras maiúsculas* dentro dos parênteses, no final das *citações*. Ex. “O colaborador é capital humano.” (MELO; PEREIRA, 2009, p. 28). *Atenção!* No curso de *Direito*, também se pode colocar referência no *rodapé*, além de traduções e notas explicativas, incluindo em forma de citações diretas; já nas paráfrases (*citações indiretas*), deve-se evitar o uso de maiúsculas em todas as letras do(s) autor(es) – fora ou dentro de parênteses;

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

- p) Até três (3) autores, citá-los, separando-os por ponto-e-vírgula; havendo mais de três autores, somente o primeiro entra, seguido da expressão *et al.* (e outros). Ex. De acordo com Santos et al. (2008, p. 44), “[...] se o empreendedor é transparente com seus stakeholders, orienta-os e delega as devidas competências com confiança.”;
- q) Quando se tratar da citação de um autor que está dentro do livro de outro autor, diz-se que o primeiro está *apud* (junto a) ao segundo. Ex. Conforme Costa (2011) *apud* Freire Filho (2014, p. 33), o CRM é ferramenta importante para fidelizar clientes;
- r) Todo anúncio dos títulos das ilustrações (quadros, tabelas, gráficos, figuras, etc.) fica acima delas, centralizada, em negrito, fonte 12, tal como nas *Listas*, distando 1,5cm das ilustrações; já o anúncio da Fonte: ..., das Notas Explicativas, das Traduções (com a fonte 10) fica sem pular linha, abaixo das ilustrações, alinhado com o canto esquerdo das ilustrações, sem negrito. Exemplo: **Quadro 02 – Variáveis e indicadores da pesquisa** (acima do quadro); Fonte: Ubirajara (2010, f. 59) (abaixo do quadro);
- s) Somente se pula uma linha antes e depois das chamadas de *seções* e de *subseções* - distantes dos parágrafos (anteriores ou posteriores), O entrelinhamento de todo o texto é com 1,5, excetuando-se o anunciado no item *k* e neste item – primeira parte;
- t) Cada nova seção (primária) é iniciada em uma nova folha ou página, sendo a sua chamada destacada, ficando a 5cm da borda superior do papel – contrariando as demais, que têm sua primeira linha digitada, normalmente, a 3cm da borda superior;
- u) Como a parte *textual do relatório* deve ter, aproximadamente, *30 folhas*, suas seções devem conter: 3 a 8 folhas para a *introdução*; 2 a 6 para a *caracterização da empresa*; 10 a 15 para a *fundamentação teórica*, com 6 autores diferentes, no mínimo, 3 a 6 folhas na *metodologia*, com 4 autores diferentes, no máximo; 8 a 14 para a *análise dos resultados*; 1 a 2 para sugestões; e 1 a 3 folhas para a *conclusão*. Pode haver uma flexibilização a depender do tema e da orientação do curso;
- v) Deve-se evitar a linguagem chula e frases valorativas, apologéticas, sem provas científicas cabíveis. A impessoalidade e o cuidado pela objetividade, clareza, precisão e concisão devem pautar as partes textuais. Devem-se evitar, também, frases subjetivas, com uso do *eu*, do *nós* – e de seus verbos flexionados nas primeiras pessoas - o sujeito indeterminado é aconselhado, é próprio dos textos científicos, excetuando-se depoimentos provenientes de entrevistas, por exemplo;
- w) Os períodos precisam ser curtos e os parágrafos não devem ultrapassar oito linhas, para não serem antídóticos, de difícil acesso a outros pesquisadores.

Lembrete: Na formatação dos trabalhos, é importante seguir o padrão estabelecido pela faculdade. E os coordenadores de cursos estarão atentos, a fim de evitar a quebra do padrão, da marca registrada da instituição de ensino. É importante, também, cumprir os prazos do plano de atividades – demonstrando-se a existência de organização. E isto não significa engessar os trabalhos. Por isso existem as reuniões, que permitem discussões e sugestões, propiciando a melhoria nos trabalhos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme a proposta colocada na apresentação deste *abreviado manual*, o que se buscou e pretendeu-se, aqui, foi oferecer algumas respostas e esclarecimentos que alunos dos cursos da FANESE, bem como, de outras instituições de ensino, a exemplo da UFS e da Tiradentes, têm pedido a este professor. Normas, regras, regulamentos, leis nem sempre são recebidos com simpatia pelas pessoas. Mas sem esses dispositivos, o caos se estabelece com maior angústia.

Há muitos livros, inclusive os citados e referenciados no Guia de Orientação deste professor, que trazem seus conceitos sobre assuntos de *pesquisa* e de confecção do *trabalho acadêmico*. O eruditismo da comunicação, presente na maioria desses manuais, ainda constitui um obstáculo para o acesso dos alunos à compreensão de seus conteúdos.

Por isso, presume-se que este material pode diminuir o impacto que o academicismo exagerado de disciplinas e de literaturas pertinentes causa no meio universitário.

Tentamos facilitar, estimular, mas não esconder ou desaconselhar, a leitura das fontes primárias e secundárias que municiam a arquitetura dos trabalhos acadêmicos. E no GUIA, aqui citado várias vezes, tem-se, além da NBR 14.724 com observações, comentários, mais duas NBR´s indispensáveis: a 10520, para citações; e a 6023, para a construção das referências.

No mais, é procurar, sempre, colegas alunos que já dominam o assunto, os professores-orientadores e os coordenadores de cursos e de estágios, que devem estar, pacientemente, de prontidão para o êxito da caminhada final dos diversos formandos da instituição de ensino superior. Há macetes lógicos para aperfeiçoamentos de trabalho, não colocados aqui e que as normas e programas de computadores não esclarecem ainda. Mas as experiências alcançadas, ao longo das práticas de pesquisa, de leitura e de orientações, por parte de professores orientadores, bem que ajudam a sistematizar a padronização formal dos trabalhos acadêmicos.

Devemos cooperar para acrescentar, como nos lembram os ensinamentos sobre *treinamento e desenvolvimento* (T&D).

APÊNDICES

APÊNDICE A – Modelo de capa

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

GLADSON ROBERTO DE MECENAS *(7 a 10cm da borda superior-BS, N)*

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

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

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

APÊNDICE B - Modelo de folha de rosto

GLADSON ROBERTO DE MECENAS (14, a 2cm da BS, N)

**CADEIA DE SUPRIMENTO: estudo de 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, na mancha→8cm, N)

Orientador: Prof. Eduardo Ubirajara (12, N)

Coordenador de Curso: Prof. Rodrigo Reis
(12, N)

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

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

APÊNDICE C - Modelo de folha de aprovação ^(*)

GLADSON ROBERTO DE MECENAS (fonte 14)

**CADEIA DE SUPRIMENTO: estudo de caso
da Luan Med – Aracaju (Se)** (fonte 16, N)

Relatório apresentado à Coordenação de Estágio do curso de Administração da FANESE, em cumprimento da disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório e elemento obrigatório para a obtenção do grau de bacharel em Administração, no período de 2010.2. (fonte 12, N)

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2010.

Nota/Conteúdo: ____ (_____)

Nota/Metodologia: ____ (_____)

Média Ponderada: ____ (_____)

Professor(a) Orientador(a) ^()** (fonte 12, N)

Coordenador de Estágio

^(*) A ABNT recomenda o formato desta folha para que seja semelhante ao da folha de rosto, excetuando-se a inclusão do espaço para colocação de nota e de assinaturas;

^(**) Na monografia, os locais de assinatura são para os 3 componentes da banca examinadora (orientador, coordenador de estágio e terceiro membro docente)

APÊNDICE D - Modelo-padrão de sumário adotado na FANESE**SUMÁRIO***(Centralizado a 5cm da BS,
fonte 12 – toda a folha em negrito, N)*

- RESUMO** (sem número de folha – snf; fonte 12, negrito – arial ou times new roman; na altura de 2 ↑ simples (um duplo) após o anúncio sumário)
- LISTAS DE TABELAS** (snf, 12, negrito, arial ou times, espaçamento simples)
- LISTA DE GRÁFICOS** (idem, idem; pula-se uma linha, em seguida. para anunciar elementos textuais, que têm número de chamada das seções e das subseções)
- 1 INTRODUÇÃO** (idem em fonte e tamanho; as subseções do mesmo bloco são separadas por espaçamento simples)
- 1.1 Situação Problema**(formulação do problema, com perfil da empresa, se for monografia; no artigo não há necessidade de destacar o problema e hipóteses em subseção própria – o texto da introdução, no artigo, pode ser corrido)
- 1.2 Objetivos** (na seção secundária, somente a 1ª. letra das principais palavras é maiúscula; no artigo, não há necessidade de destacar os objetivos)
- 1.2.1 Objetivo geral**(seção terciária, somente a 1ª. letra da primeira palavra é maiúscula)
- 1.2.2 Objetivos específicos**(operacionalizáveis na pesquisa aplicada ou justificáveis na pesquisa pura)
- 1.3 Justificativa**(no artigo, pode estar contida no texto corrido da introdução)
- 2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**(seção destacada no relatório; na monografia, esta informação fica no problema. Facultativo no *artigo*, que pode começar com um *desenvolvimento* corrido, iniciando-se com breve histórico do problema, justificado, seus objetivos geral e específicos, continuando com novas seções primárias, cada uma trazendo conceitos, comentários interpretativos e relação com o problema concreto)
- 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**(revisão de literatura pertinente ao tema e problema; na monografia, a seção é **2**; no artigo, está continuada no desenvolvimento, já na seção **2**, como explicado em **3**)
- 3.1 Breve Introdução**(com anúncio de termos a definir e conceituar)
- 3.2 Citações dos Marcos Teóricos**(com comentários, interpretações, reflexões)
- 4 METODOLOGIA**.....(na monografia, esta seção é **3**; no artigo, pode ficar na seção da introdução ou em seção após a F. Teórica)
- 4.1 Método de Abordagem Predominante (ou Natureza do Estudo)**
- 4.2 Caracterização da Pesquisa**(quanto aos objetivos, ao objeto e à abordagem ou tratamento dos dados; no artigo, pode...na introdução)
- 4.3 Instrumentos da Pesquisa**(no artigo, pode ficar na introdução)
- 4.4 Variáveis, Indicadores, Definições** (contidos no desenvolvimento, na Fund. Teórica)
- 4.4 Unidade, Universo e Amostra**(no artigo, pode ...na introdução, com toda a metodologia)
- 4.5 Plano de Coleta, Registro e Análise dos Dados**(idem, idem...em 4.4)
- 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**(na monografia, esta seção é **4**; no artigo, será **3**)
- 5.1 Aspectos e Razões**(discutindo, interpretando e comentando os dados coletados, facultando-se o uso de F. Teórica complementar)
- 5.2 Comentários Finais da Análise**(facultativo, deixando-se para a Conclusão, **7**; no artigo, após a discussão/análise, dos resultados da pesquisa, apresentando-se estes resultados)

ANEXO DA PORTARIA Nº 13 de 22 de abril de 2016.

6 SUGESTÕES (são colocados os encaminhamentos para a organização solucionar o problema; na monografia, as sugestões ficam no final de **5**, análise, expondo-se o feedback - se houve ou não o acatamento das sugestões, implantação, resultados, etc.)

6.1 Sugestões Acatadas(na monografia, é 4.1, justificando-se)

6.1.1 Sugestões aplicadas e seus resultados práticos(na monografia, é 4.2)

6.2 Sugestões Não-acatadas e Justificadas(na monografia, é 4.3)

7 CONCLUSÃO(checando-se o esperado com o observado; pode-se incluir autocrítica, crítica e sugestões pessoais para melhoria do estudo; na monografia, a seção é **5**; no artigo, é **4** e, pode se chamada de Considerações Finais)

REFERÊNCIAS(é pós-textual, não tem número de chamada, assim como os opcionais: APÊNDICES, ANEXOS, GLOSSÁRIO, ÍNDICES - estes vêm depois das referências; já no artigo, antes das referências, também se pode colocar o resumo em língua estrangeira – isto caso este seja colocado logo após o resumo em língua vernácula, no início do artigo, logo depois do título e da identificação do(s) autor(es).

APÊNDICE E - Modelo de apresentação de relatório

APRESENTAÇÃO

Este trabalho é uma exigência curricular do Curso de Administração da FANESE, como requisito parcial para sua conclusão e foi desenvolvido na Distribuidora de Bebidas Raimundo Juliano Ltda. – DISBERJ.

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

A primeira seção trata da introdução, com uma análise da conjuntura (cenários atuais), a problemática (o problema e sua questão problematizadora principal), os objetivos e a justificativa. O objetivo geral da pesquisa foi *avaliar as não conformidades do planejamento estratégico da DISBERJ*.

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 e definições pertinentes ao tema do trabalho, ou seja, sobre o planejamento estratégico, atendimento e satisfação de clientes.

A quarta seção trata da metodologia (características e recursos) utilizada para o desenvolvimento deste estudo de caso.

Na quinta seção, é apresentada a análise referente aos resultados da pesquisa aplicada a uma amostra de colaboradores e gestores, a fim de se obter subsídios para as sugestões que devem ser encaminhadas à empresa concedente do estágio, onde o problema foi pesquisado.

Na sexta seção, estão reunidas as sugestões apresentadas à Disberj, com base na análise dos resultados e com apoio na fundamentação teórica, contribuindo-se para melhor utilização do planejamento estratégico da empresa.

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. Esta seção também traz a autocrítica da autora do trabalho e algumas observações ou críticas sobre dificuldades encontradas durante o curso de Administração e o estágio, resultando em sugestões a esta instituição de ensino.

APÊNDICE F - Modelo de resumo**RESUMO***(em negrito, um único parágrafo)*

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 de todo norte e nordeste do Brasil. E por ter sido observada uma insatisfação diante dos serviços prestados por essa empresa, por parte de alguns clientes, surgiu a seguinte questão problematizadora: Como a Contorno Veículos está gerindo o programa de relacionamento com os seus clientes? Esta pesquisa teve o objetivo geral de analisar o programa de relacionamento com o cliente pela concessionária. Os objetivos específicos foram: identificar ferramentas e procedimentos de relacionamento da empresa com os clientes; levantar o grau de satisfação dos clientes relacionada ao atendimento; levantar o perfil predominante dos clientes insatisfeitos; relacionar o perfil levantado com a avaliação de insatisfação dos clientes. Trabalhou-se uma fundamentação teórica relacionada com as variáveis dos objetivos específicos, buscando os indicadores de operacionalização da pesquisa. A caracterização da pesquisa deste estudo de caso foi: quanto aos objetivos, exploratório-descritiva; quanto ao objeto foi de campo e documental; quanto à abordagem dos dados, foi quantitativa. Utilizou-se um questionário para 112 clientes, em uma amostra aleatória por acessibilidade, sendo devolvidos 57 exemplares preenchidos. Chegou-se à conclusão que as falhas no programa de relacionamento da concessionária são mais significativas entre clientes com instrução superior e faixa etária de 30 a 40 anos, havendo uma necessidade de aplicação da ferramenta CRM e do serviço de pós-venda, o que poderá gerar satisfação dos clientes e um crescimento na área de vendas e serviços dessa concessionária.

Palavras-chave: Marketing de relacionamento. Fidelização do cliente. Qualidade.

Obs. a subseção 3.3.5 da NBR 6028/2003-ABNT sugere:

Quanto a sua extensão os resumos devem ter:

- a) de 150 a 500 palavras os de trabalhos acadêmicos, como teses, dissertações, artigos, relatórios técnico-científicos, entre outros;
- b) de 100 a 250 palavras os de artigos de periódicos;
- c) de 50 a 100 palavras os destinados a indicações breves.
- d) O resumo na língua estrangeira – abstract, résumé, resumen, zusammenfassung, etc. segue o mesmo rigor normativo.

Os papers, resenhas, resumos críticos, por suas características especiais, não estão sujeitos ao limite de palavras. E relatórios de estágio podem ter *apresentação* em vez de *resumo*.

APÊNDICE G – Exemplo de lista das referências (com fontes citadas no texto)**REFERÊNCIAS**

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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. 6 p.

_____. **NBR 10719**: informação e documentação: apresentação de relatórios técnico-científicos. Rio de Janeiro. 2011. 9 p.

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

CÓDIGO de Catalogação Anglo-Americano. 2. ed. Ver. 2002. São Paulo: FEBAB, 2004.

DIAS, Donaldo de Souza; SILVA, Mônica Ferreira da. **Como escrever uma monografia**: manual de elaboração com exemplos e exercícios. São Paulo: Atlas, 2010.

DECISÃO. **Roteiro para elaboração de artigo científico**: de acordo com a NBR 6022/2003. Florianópolis: NEDE, 2013. Disponível em: <http://www.decisao.com.br/downloads/NEDE-Manual_para_Artigos.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2014.

FEAUSP. **Normas**: APA 6. ed. e ABNT 14724/2011. São Paulo: Biblioteca FEAUSP, 2015. Disponível em: <<https://bibliotecafea.com/2015/05/29/normas-apa-6a-edicao-e-abnt-nbr-147242011/>>. Acesso em 12 dez. 2015.

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

INFOPEDIA. Artigo científico e técnico. In: **Língua portuguesa com acordo ortográfico** [em linha]. Porto, Portugal: Porto Editora, 2003-2015. [consult. 2015-05-04 20:54:22]. Disponível em: <[http://www.infopedia.pt/\\$artigo-cientifico-e-tecnico](http://www.infopedia.pt/$artigo-cientifico-e-tecnico)>. Acessado em: 15 mar. 2015.

MARTINS, Roberto A.; MELLO, Carlos H. P.; TURRIONI, João Batista. **Guia para a elaboração de monografia e TCC em engenharia de produção**. São Paulo: Atlas, 2014.

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. 2009.

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação de TCC's**. (Caderno). Aracaju: 2015.1.

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

ANEXOS

ANEXO A – Modelo de estrutura de um artigo: Faculdade Decisão – SC^(*)**(SUMÁRIO DO ARTIGO)**

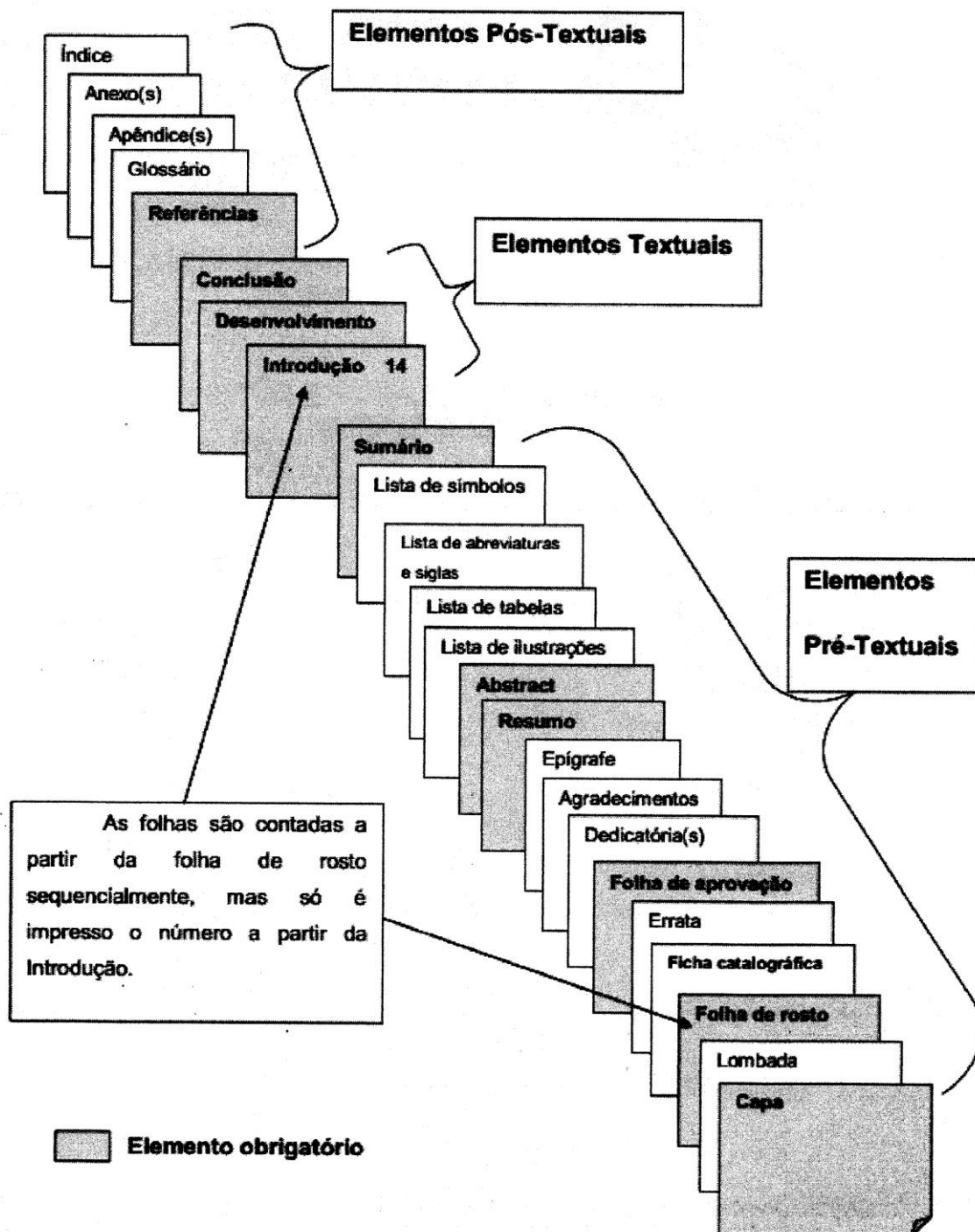
1	INTRODUÇÃO.....	4
2	ESTRUTURA DO TEXTO	5
3	ESTRUTURA DO ARTIGO	6
3.1	ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS	6
3.1.1	Título	7
3.1.2	Autor(es)	7
3.1.3	Resumo	7
3.1.4	Palavras-chave	8
3.2	ELEMENTOS TEXTUAIS	8
3.2.1	Introdução	8
3.2.2	Desenvolvimento	10
3.2.3	Conclusão.....	11
3.3	ELEMENTOS PÓS-TEXTUAIS	11
3.3.1	Título e subtítulo (se houver) em língua estrangeira	11
3.3.2	<i>Abstract</i>	11
3.3.3	<i>Keywords</i>	11
3.3.4	Nota(s) explicativa(s)	11
3.3.5	Referências	12
3.3.6	Glossário (opcional)	12
3.3.7	Apêndice (opcional)	12
3.3.8	Anexos (opcional)	12
4	LINGUAGEM DO ARTIGO	13
5	REGRAS DE APRESENTAÇÃO	14
5.1	FORMATO	14
5.2	MARGENS	14
5.3	ESPAÇAMENTO	14
5.4	NUMERAÇÃO DE PÁGINAS	14
5.5	LIMITE MÁXIMO DE FOLHAS	14
5.6	TAMANHO DA FONTE	14
6	DICAS GERAIS E DE ESTILO	16
	REFERÊNCIAS	18
	ANEXO - Avaliação de Artigo Científico.....	19

^(*) **Observações:** A FANESE tem seu próprio modelo de *sumário* (Apêndice D deste material, sem, entretanto, ferir as recomendações contidas na NBR 6027/2013 – Sumário. E ver, nesta material, na folha 13, observações que justificam a lógica da FANESE. No GUIA, ver:

- Apêndices Q e R – Material sobre artigo, p. 68-95;
- Apêndice S – Publicação da revista impressa da FANESE (Regulamento).

Anexo B - Componentes de um trabalho acadêmico

Esta é a estrutura normalmente utilizada em trabalhos acadêmicos e solicitada pelas instituições de ensino



TENHA SEMPRE CERTEZA DE QUE SEU TRABALHO ESTÁ CORRETAMENTE FORMATADO E PRONTO PARA ENTREGA