



ORIENTAÇÃO AO TCC

1. - A FORMA GRÁFICA DO TEXTO

Para os trabalhos acadêmicos digitados em computador, sugere-se como melhor formatação:

Tabela 01 – Forma Gráfica do Texto

Papel	Tamanho A4 (21,0 x 29,7 cm)
Margens	Superior: 3 cm Inferior: 2 cm Esquerda: 3 cm Direita: 2 cm
Fonte	Arial
Tamanho da fonte	12
Alinhamento do parágrafo	Justificado
Início do parágrafo	Clicar: “formatar parágrafo” e depois “tabulação”. Tamanho normal do recuo em início de parágrafo: 1,5 cm (Recuo especial, primeira linha, 1,5 cm)
Espacejamento	Todo o texto dever ser digitado com espaço 1,5, observadas as seguintes exceções: as citações literais de mais de três linhas, as notas de rodapé, as legendas das ilustrações e tabelas, os elementos da folha de rosto e da folha de aprovação (natureza do trabalho, objetivo etc.) e as referências bibliográficas devem ser digitados em espaço simples.
Espacejamento entre parágrafos nas referências bibliográficas.	1,5 cm
Numeração de páginas	Todas as folhas, a partir da folha de rosto, devem ser contadas sequencialmente, mas não numeradas. Os elementos pré textuais devem ser numerados, em algarismo romano. Nos elementos textuais, a numeração é colocada a partir da primeira folha da parte textual (Introdução), em algarismos arábicos, sequencialmente ao prétextual, no canto superior direito da folha, a 2 cm da borda superior. Havendo apêndice e anexo, as folhas devem ser numeradas, dando continuação à numeração do texto principal.
Título sem indicativo numérico	Errata, lista de ilustrações, lista de abreviaturas e siglas, lista de símbolos, resumo, sumário, referências, glossário, apêndice(s), anexo(s), índice(s) – devem ser centralizados e vir em maiúscula e em negrito.
Citações	Ver item específico.
Notas de rodapé	Em espaço simples, começando a 1 cm da margem inferior e logo após o correspondente número de chamada, na mesma linha da

	margem esquerda. É desaconselhável colocar as notas no fim do capítulo ou no fim do parágrafo.
Funções das notas de rodapé	Consistem em observações, explicações, informações bibliográficas e têm como função a elucidação ou a complementação de certos pontos da monografia. Em um trabalho acadêmico, seu uso é permitido somente quando acompanhado pelo sistema de chamada de citações auto-data, sistema auto-data para as citações no texto devem ser numeradas. (AZEVEDO, 2006, p. 150).
Subtítulos e subdivisões	Escritos de forma homogênea, os títulos das subseções devem ser separados do texto que os precede ou que os sucede por dois espaços duplos e devem ser numerados conforme a técnica dos números pontuados: 2.1, 2.1.1 etc. Para especificar pormenores no interior destas subdivisões usam-se algarismos ou letras fechados em meio-parênteses: 1), a) etc., evitando exageros com a formação de séries de números pontuados muito longas. - Seção primária: fonte 12, maiúsculo e negrito; - Seção secundária: fonte 12, somente maiúscula a primeira letra, em negrito; - Seção terciária: fonte 12, somente maiúscula a primeira letra, sendo as demais minúsculas, sem negrito. As demais seções seguem este último padrão.
Quantidade mínima de páginas do trabalho	40 (quarenta) páginas de corpo de texto (Introdução, Desenvolvimento e Conclusão).

Fonte: Adaptado de Coletti (2006)

CURSO NOBRE

2. - ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS

Os elementos pré-textuais têm esse nome porque vêm antes do texto propriamente dito, e sua apresentação obedece à sequência conforme mostrado.

2.1 - Capa

A capa contém os mesmos elementos da capa dura, só que deve ser feita em papel A4, comum, e letras também comuns.

A capa, que é padrão, contém as informações: o nome da faculdade (centralizado, arial 16), título e subtítulo (se houver) do TCC (centralizado, arial 16, negrito), nome do autor, local (cidade) e ano (centralizado, arial 13, negrito). Seguir a formatação e o tamanho das fontes deste trabalho.

2.2 - A Folha de Rosto

A folha de rosto é a primeira página após a capa e é a **única folha** do trabalho que conta **com informações no verso**. Ver p. II.

Contém os mesmos elementos da capa, acrescidos de texto que especifica a natureza do trabalho (deslocado – 5, justificado, arial 12). O objetivo acadêmico vem a ser o motivo pelo qual está sendo feito o trabalho no sentido de “tarefa” acadêmica. Seguir a formatação e o tamanho das fontes deste trabalho.

2.3 - Folha de Aprovação

A folha de aprovação, a constar do exemplar definitivo, logo após a folha de rosto, constará os seguintes itens: autor, título e subtítulo por extenso, natureza e data de aprovação, nome, titulação, assinatura e instituição dos membros da banca examinadora. Ver exemplo deste trabalho na p. IV.

2.4 - Dedicatória, Agradecimentos e Epígrafe

A dedicatória é elemento colocado após a folha de aprovação. É a página através da qual o autor presta homenagem ou dedica seu trabalho a alguém.

O agradecimento consiste no registro àqueles que contribuíram de forma relevante para a elaboração do trabalho. Tendo havido apoio financeiro à pesquisa, é praxe, constar agradecimento à agência ou instituição financiadora.

Os agradecimentos e a dedicatória são elementos que, praticamente, não necessitam de nenhuma explicação. Para sua apresentação gráfica, ver modelo neste trabalho.

A epígrafe é uma frase (ou trecho de texto) de um autor, escolhida para anteceder o texto que escrevemos por ser significativa em relação à nossa abordagem ou em relação ao conteúdo que estamos desenvolvendo.

2.5 - Resumo

Conforme indica a ABNT, o resumo deve explicitar: objetivo (objetivo específico do trabalho), principais conceitos (quais os principais conceitos abordados), metodologia (descrever a metodologia utilizada na pesquisa), resultados (resultados esperado) e conclusões.

O resumo tem por objetivo fornecer uma visão sucinta dos pontos relevantes do texto, escrito na língua original. Normalmente constam: o tema do trabalho, o problema, os objetivos, a metodologia da pesquisa e os resultados. Evitam-se citações de autores, fórmulas, abreviaturas, quadros, tabelas, figuras, etc. É redigido em um único parágrafo de máximo 500 palavras.

Logo após o resumo, 2 espaços abaixo, devem constar em uma linha separada as palavras-chave representativas do conteúdo do trabalho. Digitar no mínimo três palavras que caracterizam o tema do trabalho. Ver exemplo neste trabalho.

Exemplo 1:

“Este trabalho aborda o processo de desenvolvimento de parcerias comerciais com direcionamento para a horizontalização (objetivo), abrangendo as principais etapas envolvidas e o processo de determinação do nível de integração operacional e gerencial mais adequado para cada situação (principais conceitos). Também avança em duas questões de fundamental importância: implementação da filosofia do *just-in-time* e a localização dos fornecedores (resultado esperado)”. (KUEHNE, 2001)

Exemplo 2:

O texto apresenta a síntese dos principais resultados de pesquisa de cunho quantitativo realizada na indústria de autopeças brasileira (objetivo), condensando informações obtidas de questionários respondidos por 224 empresas, (...) (metodologia adotada)

A pesquisa como um todo apresenta esse levantamento como sua primeira fase, a ser complementada por discussões com representantes de empresas (“grupos focados”) e pesquisa qualitativa em montadoras e autopeças dos diversos níveis da cadeia. Detalhes do projeto (justificativas, objetivos cronograma, fases, etc.), modelos dos questionários enviados, (...) (principal conceito / metodologia adotada)

O questionário enviado e os dados obtidos possibilitam inúmeras análises e aprofundamentos. Aqui apresentamos para discussão o que consideramos serem aspectos centrais da discussão dessa indústria no Brasil. Novos processamentos poderão ser realizados para complementar, aprofundar ou diversificar as análises. (resultados esperados). (SALERMO, 2001).

2.6 - Sumário

Segundo Severino (2000, p.88), o sumário "... esquematiza as principais divisões do trabalho: partes, seções, capítulos... indicando ainda a página em que cada divisão inicia. Indica ainda o prefácio, as listas de tabelas e de figuras e a bibliografia." O SUMÁRIO é o último elemento pré-textual. Como exemplo de sumário, consulte o modelo no início deste trabalho.

2.7 - Lista de Figuras

Listas, diz a NBR 6027, apresentam a "enumeração de elementos selecionados de textos tais como datas, ilustrações, exemplos, tabelas etc. na ordem de sua ocorrência". As listas aparecem como elementos pré-textuais. Já as próprias figuras, tabelas, quadros etc. estão no corpo do texto.

Figuras são recursos visuais para a apresentação de dados e de resultados analíticos. As figuras, como a própria denominação sugere, apresentam dados e resultados através de desenhos que podem ser gráficos e diagramas de vários tipos (diagrama de barras, em forma de pizza e outros). Deve ser elaborado de acordo com a ordem apresentada no texto, com cada item acompanhado do número, nome específico e página. Ver exemplo neste trabalho.

Os mapas e as fotos também são recursos ilustrativos e deles devemos também elaborar listas, caso apareçam em número significativo no trabalho. A sua apresentação no corpo do trabalho no que se refere à sua identificação (numeração, título e fonte) segue o padrão estabelecido para tabelas e figuras. Ver exemplo neste trabalho.

2.8 - Lista de Tabelas

Tabelas são recursos visuais para a apresentação de dados e de resultados analíticos. As tabelas se referem a dados apresentados por extenso, ou seja, apresentam, o seu corpo, palavras e números. Também deve ser elaborado de acordo com a ordem apresentada no texto, com cada item acompanhado do número, nome específico e página. Ver exemplo neste trabalho.

2.9 - Lista de Siglas e Abreviaturas (item não obrigatório)

Consiste na relação alfabética das abreviaturas e siglas utilizadas no texto, seguidas das palavras ou expressões correspondentes grafadas por extenso. Mesmo incluindo as siglas utilizadas no trabalho acadêmico, um texto repleto de siglas pode tornar-se incompreensível e de difícil leitura. Ver exemplo neste trabalho

Na primeira vez que são mencionadas no texto, as siglas devem aparecer depois de sua designação por extenso. Exemplos:

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);
- Fundo Monetário Internacional (FMI);
- Associação Nacional de Pós-graduação em Administração (ANPAD)
- Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores (ANFAVEA)

Evitar a repetição da mesma sigla em um só parágrafo. As citações designação extensas várias vezes é indispensável para que o leitor se familiarize com ela e consiga memorizar a sigla. Em citações posteriores, ao longo do texto, usa-se apenas a sigla.

CURSO NOBRE

3. - ELEMENTOS TEXTUAIS

Consiste na parte do trabalho onde é exposto o tema pesquisado.

A organização do texto deve ser determinada pela natureza do trabalho. Ele é composto de três unidades fundamentais: introdução, desenvolvimento e conclusão.

3.1 - Introdução

Serão considerados os seguintes elementos da introdução:

3.1.1 - Apresentação do Assunto

Refere-se à parte inicial do texto, onde devem constar a apresentação e delimitação do assunto tratado e os objetivos da pesquisa.

Conforme Azevedo (2004), a introdução deve iniciar-se em um texto científico como uma breve apresentação do assunto no qual sua investigação está inserida. Exemplo: o presente trabalho trata das atitudes de adolescentes em relação a propagandas.

Ou ainda pode ser iniciada com uma contextualização do tema, ou seja, retratar uma situação ambiental que tenha dado origem à necessidade de estudar o assunto, tais como: “...*Dado o acirramento da concorrência, devido à globalização...*” ou ainda “... *Dadas as exigências advindas da nova Lei de Diretrizes e Bases ...*”, a partir daí dizer em que esse cenário influenciou em algum ramo de atividade ou na forma de interpretar um assunto ou de avaliar um setor.

Ainda temos a seguinte orientação com relação ao assunto:

Para escolher o assunto a ser pesquisado, é importante que se realizem algumas leituras na área. Esse tipo de leitura inicial é uma pesquisa exploratória, pois se está explorando a literatura com a finalidade de encontrar algo que se queira investigar. De modo geral, a

experiência tem mostrado que não costuma ser eficaz decidir-se por um assunto sem se ter feito leituras iniciais, pois elas constituem uma grande fonte de inspiração para os pesquisadores. Além disso, por meio da exploração de pesquisas anteriores pode-se identificar lacunas na literatura e a partir delas detectar-se contribuições que poderão ser fornecidas pelo estudo em questão. (AZEVEDO, 2004, p. 32)

3.1.2 - Descrição do Problema

Expõe-se o problema que vai ser tratado e a sua delimitação, ou seja, sob que ângulo e levando-se em conta que variáveis e aspectos tal problema será discutido e analisado.

Uma recomendação muito importante feita por Azevedo (2004), é que a formulação do problema é na maior parte das vezes elaborada sob a forma interrogativa. O problema é a parte mais importante do trabalho, pois é a pergunta a que se quer responder com a investigação. Se ele está confuso, a pesquisa toda estará sem direção. Se ao final do trabalho não se respondeu a essa pergunta, então o trabalho foi em vão.

Exemplo 1:

A empresa necessita que os times de linha sejam auto gerenciáveis devido a competitividade do mercado, e política de manufatura enxuta. Desta forma, iremos nos deparar com os seguintes problemas:

- Os funcionários já estão prontos para trabalhar de forma auto gerenciáveis?
 - Quais as barreiras que iremos encontrar para a implantação deste time?
- (PEREIRA, 2007, p. 14)

Exemplo 2:

Algumas indagações se fazem presentes quando se fala em motivação no trabalho:

- Como motivar pessoas de uma equipe de trabalho?
- Quais os elementos motivacionais da equipe de trabalho?
- Os administradores confundem motivação com satisfação? (FRANÇA, 2007, p. 12)

3.1.3 – Hipótese (ou Pré-supostos)

Podemos entender a hipótese como a solução provisória de um problema. Em alguns trabalhos, a indicação dos objetivos remete à apresentação de uma hipótese que tem, entre outras, a função de orientar a coleta e análise de dados.

Exemplo 1:

Sendo os EAD's uma alternativa para o desembaraço na exportação e importação, temos as seguintes hipóteses a considerar:

- Os Portos Secos podem ser considerados com uma alternativa para aumentar a eficiência nas operações aduaneiras, ou seja, nas atividades relativas ao comércio exterior.
- Os EAD's melhoram a eficiência a operação logística, isto é, ocorre redução de custo. (SOUZA, 2007, p. 12)

Exemplo 2:

Pretendemos confirmar ao final deste trabalho as seguintes hipóteses:

- O sistema de gestão da qualidade pode auxiliar na mudança organizacional.

- As mudanças geradas pelo sistema de gestão podem contribuir para que a organização se torne mais competitiva. (NUNES, 2007, p. 13)

3.1.4 – Justificativa

A justificativa é muito importante, pois indica a relevância do estudo proposto. Trata-se de mostrar o que se perde, em termos científicos, se tal problema não for discutido e não se buscar sua solução. (BOOTH; COLOMB; WILLIAMS, 2000).

Neste item, também temos a orientação de Acevedo (2004), que nos orienta que nesse tópico, deve-se convencer o leitor por que vale a pena estudar o assunto, por que o estudo é importante para o progresso da ciência ou para o conhecimento humano. Normalmente, buscam-se justificativas impessoais para tal. Os argumentos podem ser apoiados em dados estatísticos ou fatos.

3.1.5 - Objetivo Geral

Os objetivos explicitam o que se quer buscar. Evidentemente estão ligados ao problema anteriormente posto.

Conforme orientação de Azevedo (2004), que é muito bem demonstrado:

O objetivo geral de um estudo está diretamente relacionado com o problema da pesquisa. No entanto, enquanto o problema é formulado sob a forma de pergunta, o objetivo é redigido como afirmação, iniciando-se sempre por verbo no infinitivo. Exemplos:

Problema: Qual o impacto da idealização do retrato da mulher na mídia sobre a auto-imagem feminina? **Objetivo geral:** compreender o impacto da idealização do retrato da mulher na mídia sobre a auto-imagem feminina.

Problema: Qual é o sentimento dos consumidores em relação à propaganda? **Objetivo geral:** analisar o sentimento dos consumidores em relação à propaganda.

O objetivo refere-se ao que se deseja alcançar com o trabalho; por isso, geralmente utilizam-se verbos no infinitivo. Os mais utilizados são: *compreender, analisar, descrever, entender e verificar*.

3.1.5.1 - Objetivo Específico

Os objetivos específicos ou secundários relacionam-se ao objetivo geral. Constituem quesitos que precisam ser atingidos a fim de que o objetivo geral da investigação seja alcançado. Enquanto o objetivo geral refere-se ao que se almeja alcançar como produto final, os objetivos secundários indicam especificamente os dados que se visa obter (GIL, 1996).

3.2 - Metodologia Utilizada

Referente à descrição da pesquisa, do objeto de pesquisa, dos métodos e procedimentos metodológicos adotados pelo pesquisador.

Neste item deve-se explicitar as técnicas a serem utilizadas no processo de coleta de análise de dados. Num mesmo estudo podem ser usadas tanto técnicas quantitativas (questionário, entrevista estruturada, etc.) quanto qualitativas (entrevista não estruturada, observação participante, etc.); a coleta e análise de dados (quantitativa: estatística; qualitativa: análise de discurso, de conteúdo, etc.).

Os dados coletados e a análise resultante deverão atender aos objetivos do projeto.

Exemplo1:

A metodologia da pesquisa é qualitativa, exploratória e envolve um estudo de casos (Yin, 2001). Esta dissertação divide-se em três partes: revisão bibliográfica, pesquisa de campo e, análise dos dados secundários e resultados obtidos em campo.

A revisão bibliográfica trata dos seguintes temas: a evolução dos sistemas de produção desde o sistema artesana até a produção enxuta; o conceito do método de

melhoria contínua - *kaizen*; criação do conhecimento, sua transferência dentro da empresa e sua transferência entre empresas, competência e cooperação na empresa; a indústria automobilística no panorama mundial, a indústria automobilística brasileira no panorama mundial, a evolução da indústria brasileira e os novos arranjos produtivos da indústria nacional. Com o objetivo de explorar a produção bibliográfica atual sobre cada assunto, buscou-se informações em livros, artigos, dissertações, anais de congressos e pesquisas em *websites* nacionais e internacionais.

a) Pesquisa:

Pode ser qualitativa ou quantitativa;

Possui característica descritiva, exploratória ou explicativa.

b) Metodologia Adotada:

Conforme mostrado por Azevedo (2004, p. 48), os métodos de pesquisa são: os levantamentos bibliográficos, os registros de arquivos, a análise de conteúdo, a pesquisa experimental, a pesquisa *expost facto*, os levantamentos, o estudo de caso, o grupo de foco, a entrevista em profundidade, os métodos projetivos, a pesquisa etnográfica a observação sistemática.

Exemplo3:

Azevedo (2004) nos dá uma bom exemplo do que um capítulo de metodologia deve conter:

1. escolha do objeto de estudo;
2. tipos de pesquisa;
3. sujeitos da pesquisa;
4. universo ou população;
5. plano amostral da pesquisa;

6. técnicas de coleta de dados;
7. pré-teste;
8. técnicas estatísticas utilizadas;
9. caracterização da amostra.

3.2.1 - Estrutura do Trabalho de TCC

O objetivo deste item é apresentar uma visualização de fácil compreensão da estrutura de seu trabalho, para que o leitor possa ter uma idéia do todo e de suas partes que o compõe.

Faça uma descrição sucinta de cada um dos capítulos de seu trabalho para que o leitor tenha uma melhor idéia do que irá encontrar.

CURSO NOBRE

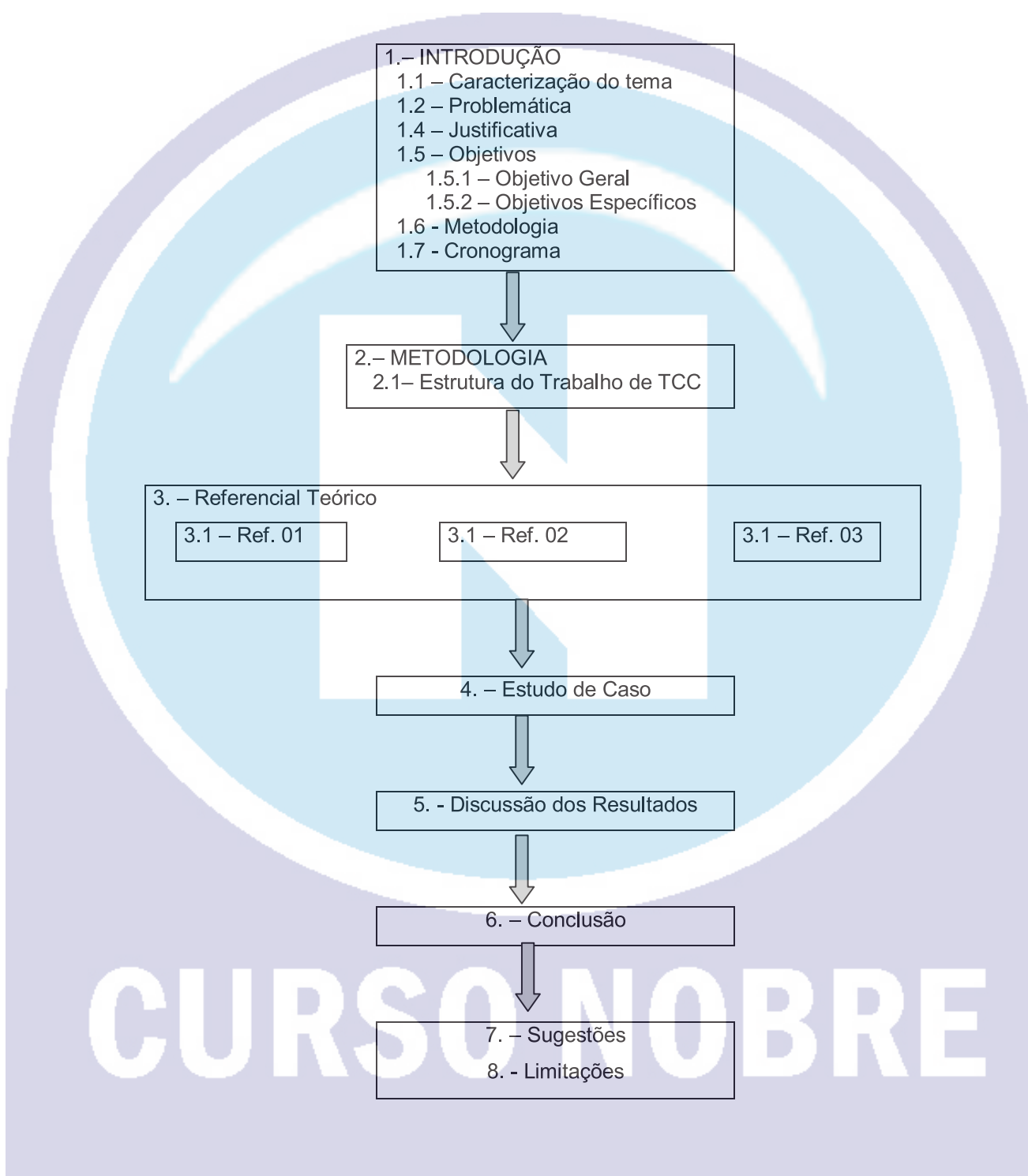


Figura 1 – Estrutura do Trabalho

Fonte: Criado pelo Autor

3.3 – Referencial Teórico (Revisão de Literatura)

Vem a ser a parte principal do texto, na qual é desenvolvido o assunto do referencial teórico de forma ordenada.

No desenvolvimento do referencial teórico, aparece o raciocínio do pesquisador aplicado sobre a questão em foco em termos de texto. O desenvolvimento está estruturado em capítulos, cada capítulo apresentando o desenvolvimento do tratamento em questão.

Diz respeito à literatura considerada relevante na área, que dá embasamento teórico ao trabalho.

Conforme Acevedo (2004), a revisão da literatura é a etapa do trabalho que permite que o autor se aprofunde sobre o objeto de estudo, e tem como consequência o maior entendimento sobre o problema, bem como maior clareza da formulação das hipóteses. Outra função dessa parte é servir de base para a análise e interpretação dos dados realizada no capítulo de discussão. Na verdade, a discussão deve ser elaborada tendo como referência os estudos anteriores que foram selecionados e abordados na revisão bibliográfica.

A revisão bibliográfica deve prover o leitor de um quadro do estado-da-arte atual da área de estudo em que o fenômeno investigado se insere. Para tecer esse quadro, o pesquisador deve assegurar-se de que abordou os seguintes aspectos: (1) O que os estudos anteriores relataram sobre esse fenômeno? (2) Quais as teorias relacionadas a esse fenômeno? (3) Quais as lacunas na literatura relacionadas ao fenômeno? (4) Quais as escolhas metodológicas utilizadas para explorar o fenômeno? (5) Quais foram os constructos, as variáveis e as definições operacionais utilizadas nesses trabalhos? (AZEVEDO, 2004, p. 43)

3.4 - Estudo de Caso

O estudo de caso é quando o trabalho de TCC, conforme Roesch (2006), é focalizado numa situação-problema e elaborado com permissão da organização; a narrativa geralmente reflete o ponto de vista do gerente, entre outras características, e não inclui opinião do autor do caso ou interpretação teórica. Entretanto, todo o caso para o ensino parte de um objetivo educacional e a situação relatada representa conceitos teóricos ou modelos.

Sendo o TCC direcionado para o Estudo de Caso, o mesmo deve conter os seguintes itens:

3.4.1 – Caracterização da Empresa

Identificar se possível a empresa a ser estudada, seu segmento e ramo de atividade.

3.4.2 – Problema Apresentado

Foi descrito o problema no item (3.1.2 – Descrição do Problema),

Descrever aqui como o problema descrito no item 3.1.2 se revela na empresa, como ele é caracterizado na empresa em estudo.

3.4.3 – Estudo do Problema

Levantar todas as informações por meio de gráficos, tabelas, fluxogramas etc, que pode identificar e auxiliar no estudo do problema.

3.4.4 – Proposta de Solução

Em posse dos dados do problema realizar uma análise e aplicar e propor novos procedimentos e ações com o objetivo de solucionar o problema em estudo.

Estas propostas de solução e melhoria, também devem ser mostradas os resultados por meio de gráficos, tabelas, fluxogramas etc.

3.5 - Discussão dos Resultados

Nesta seção são apresentados os dados, e informações coletados na forma de textos, gráficos, tabelas, quadros, etc. A partir da apresentação dos dados e informações procede-se à análise e interpretação dos mesmos.

Em Acevedo (2004), nos dá uma boa orientação com relação a este item, nos orienta que o capítulo pode iniciar lembrando o leitor de qual é o problema (a pergunta) que motiva a investigação. Em seguida, deve-se deixar claro que o estudo proporcionou as condições para testar a hipóteses ou responder às questões.

Outros passos seguintes para a elaboração desse capítulo são:

- mencionar novamente (mas brevemente) como foi mensurado o fenômeno em questão;
- comunicar de forma resumida a resposta para a pergunta;
- apresentar as estatísticas descritivas e os níveis de significância estatísticos (se foi uma pesquisa quantitativa);
- descrever quais foram os comportamentos observados;
- apresentar tabelas, gráficos ou figuras com os dados relevantes;
- elaborar um resumo para situar o leitor. (ACEVEDO, 2004, p. 62)

3.6 – Considerações Finais

Consiste no fechamento do trabalho, unidade esta propícia para o pesquisador mostrar através dos resultados se os objetivos central e secundário foram alcançados, se questões propostas foram respondidas, se os pressupostos foram confirmados ou não, se as hipóteses foram validadas ou não, também fazer uma ligação dos resultados obtidos na pesquisa de campo com a teoria exposta na revisão da literatura e discussões que forem pertinentes para maiores esclarecimentos.

As considerações finais, ainda segundo Severino (2000, p.83):

É a síntese para a qual caminha o trabalho. Será breve e visará recapitular sinteticamente os resultados da pesquisa elaborada até então. Se o trabalho visar resolver uma tese-problema e se, para tal, o autor desenvolver uma ou várias hipóteses, através do raciocínio, a conclusão aparecerá como um balanço do empreendimento. O autor manifestará seu ponto de vista sobre os resultados obtidos, sobre o alcance do mesmo.

A ABNT sugere que nas conclusões se mostre, também, como os resultados se relacionam com os objetivos propostos no documento, em termos de recomendações, sugestões, novas relações e hipóteses aceitas ou rejeitadas.

CURSO NOBRE

3.7 - Limitações da Pesquisa (facultativo)

Aqui poderá o pesquisador colocar as limitações do método de pesquisa utilizado bem como limitações ocorridas no desenvolvimento da pesquisa de campo.

3.8 - Sugestões para Pesquisas Futuras (facultativo)

Serve esta unidade para o pesquisador, com base na sua pesquisa prospectar novas possibilidades de pesquisas através do desdobramento de seu trabalho em outros objetos de pesquisas, em outras regiões, bem como sugerir a aplicabilidade em outros sujeitos de pesquisa. Exemplo: em uma pesquisa sobre qualidade no atendimento em que o pesquisador entrevistou os clientes, poderá sugerir que em próxima pesquisa além dos clientes, sejam entrevistados os fornecedores dos respectivos produtos e/ou serviços.

CURSO NOBRE

4. - ELEMENTOS PÓS-TEXTUAIS

Após a conclusão, têm lugar os elementos pós-textuais que se refere às unidades complementares ao texto.

4.1 - Referências Bibliográficas

A referência, segundo a NBR 6023, “...é o conjunto padronizado de elementos descritivos, retirados de um documento, que permite sua identificação individual”. A referência deve estar apropriada ao suporte do documento que vai ser referenciado: livro, revista, vídeo, filme, mapa e outros. Sua finalidade é informar o leitor a respeito das fontes que serviram de referência para a realização da pesquisa que resultou no trabalho escrito. Deve conter a indicação de todos os documentos que foram citados ou consultados para a realização do estudo.

Outras orientações estão no apêndice B.

Ver exemplo neste trabalho.

4.2 - Glossário (facultativo)

Refere-se à lista de palavras ou expressões técnicas (normalmente utilizadas nos vários segmentos das atividades humanas), colocadas no texto. Tais palavras deverão estar em ordem alfabética e seguidas de definições para respectiva elucidação.

4.3 - Apêndice (facultativo)

Refere-se ao documento elaborado pelo pesquisador, respeitando a NBR 14724/2002, com o objetivo complementar a sua argumentação.

Apêndice: Texto ou documento **elaborado pelo autor**, a fim de complementar sua argumentação, sem prejuízo da unidade nuclear do

trabalho. São identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos (Exemplo: Apêndice A - Roteiro das entrevistas).

A paginação deve estar na seqüência dos assuntos apresentados no texto principal e sua identificação será feita por letras maiúsculas consecutivas, travessão e respectivos títulos.

4.4 - Anexos (facultativo)

Dizem respeito a textos ou documentos não elaborados pelo pesquisador, seguindo a NBR 14723/dez. 2005 temos que:

Anexo: Texto ou documento **não elaborado pelo autor**, que serve de fundamentação, comprovação e ilustração. São identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos (Exemplo: Anexo A - Normas para referência; Anexo B – Normas de citação).

CURSO NOBRE

5 - TIPOS DE CITAÇÕES

Segundo a norma NBR 10520:2002, elaborada pelo Comitê Técnico 014 (Informação e Documentação) da Associação Brasileira de Normas Técnicas, citação numa produção textual é a "Menção de uma informação extraída de outra fonte", tais como (livros, periódicos, vídeos, sites e etc).

5.1 - Citação Direta

Transcrição textual de parte da obra do autor consultado. Indicar a data e a página.

Exemplo:

Deve-se indicar sempre, com método e precisão, toda documentação que serve de base para a pesquisa, assim como idéias e sugestões alheias inseridas no trabalho. (CERVO e BERVIAN, 1978, p. 97).

5.2 - Citação Indireta

Texto baseado na obra do autor consultado, consistindo em transcrição não textual da(s) idéia(s) do autor consultado. Indicar apenas a data, não havendo necessidade de indicação da página.

Exemplo:

Ainda, Marques (1995) a condição juvenil era identificada com os juvenis universitários, filhos das classes médias, mas a maioria da juventude brasileira não era visível e os estudos sobre esta juventude ou tratavam da sua marginalidade ou das suas relações com o trabalho/desemprego.

5.3 - Citação de Citação

Transcrição direta ou indireta de um texto em que não se teve acesso ao original, ou seja, retirada de fonte citada pelo autor da obra consultada.

Indicar o autor da citação, seguido da data da obra original, a expressão latina “*apud*”, o nome do autor consultado, a data da obra consultada e a página onde consta a citação.

Exemplo:

5.4 - Citações curtas e inseridas no parágrafo

“O homem é precisamente o que ainda não é. O homem não se define pelo que é, mas pelo que deseja ser”. (GOMENSORO DE SÁNCHEZ, 1963 *apud* SALVADOR, 1977, p. 160).

Segundo o autor (SILVA, 1983 *apud* ABREU, 1999, p. 3) diz ser “[...] a educação compreende desde [...]”

5.5 - Citações longas e destacadas no recuo de 4 cm

[...] com realidades como pobreza, menor, escolaridade, menor acesso a oportunidades laborais, maior chance de sofrer exploração no trabalho, desemprego, alcoolismo, dificuldades na família e/ou na escola entre outras tantas problemáticas as quais jovens de classe média.(FERNANDES *apud* RACOVSHIK, 2002, p. 2).

5.6 - Citações até 3 linhas

Deve ser inserida no parágrafo entre aspas duplas. Caso existir citação no interior de uma citação entre aspas duplas no texto original, substituí-las por aspas simples. Quando iniciadas com letra maiúscula, as citações devem ser precedidas por dois pontos (:).

Exemplo:

Nessa perspectiva, podemos dizer, com que a rebeldia contra a coação externa das normas se constitui numa maneira de interiorizar os valores que impõem as normas “[...] fundamentais da convivência humana, de atributos essenciais da vida em sociedade, tão essenciais que foram desgastados pela própria vida em sociedade, que os rebeldes se insurgem.” (FORACCHI, 1972, p. 2).

5.7 - Citações com mais de 3 linhas

Colocar em parágrafo distinto, a 4cm da margem esquerda, com letra menor (fonte 10) que a utilizada no texto, sem aspas e digitadas em espaço simples.

Exemplo:

Mais de 150 anos depois daquele momento, as diferenças que se separam os jovens de classes médias e altas dos jovens subalternos se fizeram mais profundas convertendo [...] com realidades como pobreza, menor, escolaridade, menor acesso a oportunidades laborais, maior chance de sofrer exploração no trabalho, desemprego, alcoolismo, dificuldades na família e/ou na escola entre outras tantas problemáticas as quais jovens de classe média. (RACOVSHIK, 2002, p. 2).

6 - REFERÊNCIAS

As obras devem ser referenciadas em ordem alfabética, a segunda linha e subseqüentes iniciam sob a primeira letra da primeira linha. As referências são alinhadas, conforme o item 6.3 da NBR 6023/ago. 2002, somente à margem esquerda do texto, em espaço simples e entre si por espaço duplo.

Importa destacar que o item 8.1.1.4 da NBR 6023/ago. 2002 especifica que outros tipos de responsabilidade (tradutor, revisor, ilustrador, compilador) podem ser acrescentados após o título, conforme aparecem no documento.

Em lista de referência, não se repete a mesma entrada (autor) que é substituído por um traço sublinear equivalente a cinco ou seis espaços e ponto. Isso ocorre quando duas ou mais obras do mesmo autor são referendadas ao final do trabalho científico.

Exemplo:

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

_____. **Pedagogia do Oprimido**. 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

Quando faltar algum dado tipográfico, indicar, entre colchetes, as abreviaturas:

[s.l.] = sem local (sine loco)

[s.n.] = sem editora, sem nome (sine nomine)

[s.l.: s.n.] = sem local e sem editora

[1969?] = data provável

[2000] = data certa não indicada no documento

Exemplo:

ALVES, Rubem. **Pesquisa: para quê?** [s.l.: s.n.], 1989.

LEITE, Carlos. **Dicionário de idéias semelhantes**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, [1993].

6.1 - Apresentação das referencias

a) Um autor

ORTIZ, Lenira P. **Região de Presidente Prudente: vinte anos de alta evasão populacional**. 5.^a ed. São Paulo: SEADE, 1983.

b) Autoria composta por dois ou três autores

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5.^a ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

GIDDENS, Anthony; HOBBS, Thomas; TOCQUEVILLE, Alexis de. **Geo-política do caos**. 2.^a ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

c) Autoria composta por mais de três autores

Se há mais de três autores, menciona-se o primeiro autor, seguido da expressão “**et al**”. (abreviação da expressão latina et alii que significa: e outros).

BIGNOTTO, Norberto et al. **A crise da razão**. Brasília: IPEA, 1994.

d) Autoria desconhecida: a entrada é feita pelo título.

DIAGNÓSTICO do setor editorial brasileiro. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1993. 76p.

e) Com organizador ou coordenador responsável

MANZINI, Eunice J. (Org.). **Integração do aluno com deficiência:** perspectiva e prática pedagógica. 3.^a ed. Marília: Unesp, 1999.

KRAMER, Sonia (Coord.). **Com a pré-escola nas mãos:** uma alternativa curricular para a educação infantil. 12.^a ed. São Paulo: Ática, 1999.

f) Capítulo de livros

Quando o autor do capítulo é diferente do autor da obra:

VIEIRA, Jorge M. D. O silêncio da cidadania. In: BICUDO, Maria A. V.; SILVA JÚNIOR, Carlos A. (Org.). **Formação do educador:** dever do estado, tarefa da universidade. 4.^a ed. São Paulo: UNESP, 1996. p.91-95.

Quando o autor do capítulo é o mesmo autor da obra:

FERNANDES, Fernando D. M. A síndrome autística e o autismo infantil. In: _____. **Autismo infantil:** repensando o enfoque fonoaudiológico. 2.^a ed. São Paulo: Lovise, 1996. p. 17-28.

O item 8.7.4 da NBR 6023/ago. 2002 ressalta que, ao se referenciar 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.”

Observação: 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..

g) Teses e dissertações

Todo trabalho acadêmico deve indicar em nota o tipo de documento (tese, dissertação, trabalho de conclusão de curso), o grau, a vinculação acadêmica, o local e a data da defesa mencionada na folha de aprovação (se houver).

VIEIRA, Emardi Feijó. **Gestão estratégica na Universidade Regional de Blumenau**: evolução histórica e prospecção de posicionamentos competitivos. 2000. 160f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2000.

MORGADO, Marilise. **Educação infantil**: desafios atuais. 2003. 62f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Educação Infantil) – Faculdade de Educação, Universidade do Alto Vale do Itajaí, Rio do Sul, 2003.

h) Séries e coleções

BRANDÃO, Carlos R.O. **O que é educação**. 18.^a ed. São Paulo: Brasiliense, 1986. (Coleção Primeiros Passos).

i) autor entidade

As obras de responsabilidade de entidade (órgãos governamentais - ministérios, secretarias e outros -, empresas, associações, congressos, seminários etc), têm entrada pelo seu próprio nome, por extenso.

UNIVERSIDADE SÃO PAULO. **Catálogo de teses da Universidade de São Paulo**. São Paulo, 1993. 419p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

Observação: quando a entidade tem uma determinação genérica, seu nome é precedido pelo órgão superior, ou pelo nome da jurisdição geográfica à qual pertence (país, estado ou município).

BRASIL. Ministério da Economia. **Relatório de Contabilidade**. Brasília, DF, 1993.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria do Meio Ambiente. **Diretrizes para a política ambiental do Estado de São Paulo**. São Paulo, 1993. 35p.

j) Publicações periódicas – revistas e jornais

Periódicos considerados no todo (Coleção):

Os elementos essenciais são: título, local de publicação, editora, data de início da coleção e data de encerramento da publicação, se houver. Entre os elementos complementares, destacam-se as informações sobre periodicidade, mudança de título ou incorporações de outros títulos etc.

CADERNOS DE PESQUISA. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1971.

CADERNOS CEDES. Campinas: UNICAMP, 1990.

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

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

Observação: para as coleções de periódicos em curso de publicação, indica-se apenas a data inicial seguida de hífen e um espaço. Em caso de publicação periódica encerrada, indicam-se as datas inicial e final do período da edição.

k) Periódicos considerados em parte (Fascículos, Suplementos, Números Especiais sem título próprio):

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. Os elementos essenciais são: título da publicação, local da publicação, editora, numeração do ano e/ou volume, numeração do fascículo, as informações de períodos e datas de sua publicação. Entre os elementos complementares, destacam-se as particularidades que identificam a parte.

CONJUNTURA ECONÔMICA. Rio de Janeiro: FGV, v. 38, n. 9, set. 1984. 135 p. Edição Especial.

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS. Rio de Janeiro: FGV, v. 35, 2001. Suplemento.

l) Artigos de periódicos (partes de publicações periódicas com título próprio):

Os elementos essenciais são: autor(es), título do artigo ou matéria, subtítulo (se houver), título da publicação, local da publicação, numeração correspondente ao volume e/ou ano, fascículo ou número, paginação inicial e final do artigo ou matéria, as informações de período e data de publicação.

BARROS, Maria Helena T. C. O adolescente e a leitura da literatura. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 169-176, jun./jul. 1998.

DUARTE, Rosália. Pesquisa Qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, v. 6, n. 115, p.139-154, ago. 2002.

Observação: se o artigo não apresentar autoria, a entrada é feita pelo título, sendo que a primeira palavra deve estar em letras maiúsculas.

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

m) Artigos de Jornais (inclui comunicações, editorial, entrevistas etc.):

Os elementos essenciais são: autor(es), título, subtítulo (se houver), título do jornal, local da publicação, data de publicação, seção, caderno ou parte do jornal e a paginação correspondente.

ROSSI, Carlos. Os números do horror. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 24 mar. 2002, Caderno A, p.2.

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

Observação: quando não houver seção, caderno ou parte, a paginação do artigo ou matéria precede a data.

LEAL, Lenira. MP fiscaliza com autonomia total. **Jornal do Brasil**. Rio de Janeiro, p.2, 25 abr. 1999.

n) Documentos jurídicos

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

o) 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, entre outros).

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

SANTA CATARINA. **Constituição do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis: Imprensa Oficial, 1989.

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 outras providências. *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. 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.

p) Jurisprudência (decisões judiciais):

Compreende súmulas, enunciados, acórdãos, sentenças e demais decisões judiciais.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 14. In: _____. **Súmulas**. São Paulo: Associação dos Advogados do Brasil, 1994, p. 16.

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.

q) Doutrina

Inclui toda e qualquer discussão técnica sobre questões legais (monografias, artigos de periódicos etc.), referenciada conforme o tipo de publicação.

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.

r) Publicações em meio eletrônico

O item 7.2 da NBR 6023/ago. 2002 especifica que, além dos elementos recomendados para documentos não eletrônicos, deve-se acrescentar as informações relativas à descrição física do meio ou suporte, como disquetes, CD-ROM, *on-line* etc.

Quando se tratar de obras consultadas *on-line*, 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.

s) Monografias (livro, trabalho acadêmico etc.):

ALVES, Castro. **Navio Negroiro**. [S.l.]:Virtual Books, 2000. Disponível em:
<<http://www.terra.com.br/virtualbooks/freebook/port/lport2/navionegroiro.html>>.
Acesso em: 10 jan. 2002. 16:30:30.

ALVES, Maria Martins. **Como fazer referências:** bibliográficas, eletrônicas e demais formas de documentos. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/home982.html>>. Acesso em: 14 nov. 2001. 16:30:30.

DECOTELLI, Carlos Alberto. **Aprendendo crédito e cobrança.** Rio de Janeiro: Technomatic, 2000. 1 CD-ROM.

t) Artigos ou matéria de periódicos:

FRANCO, Augusto de. Empreendedorismo político. **Revista Sebrae**, Brasília, out./nov. 2001. Disponível em: <<http://www.200.252.248.103/sites/revistasebrae/01/artigo2.htm>>. Acesso em: 21 nov. 2001.

HAMEL, Gary. A era da revolução. **HSM Management**, Barueri, v. 4, n. 24, jan./fev/ 2001. 1 CD-ROM.

Observação: não se recomenda referenciar material eletrônico de curta duração na rede.

CURSO NOBRE



CURSO NOBRE
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

**ORIENTAÇÃO AO
TCC**

Instituição

Nome da disciplina

TÍTULO DA MONOGRAFIA
Subtítulo (Se houver)

CURSO NOBRE

São José do Rio Preto
Junho/2010

NOME DO AUTOR

TÍTULO DA MONOGRAFIA
Subtítulo (Se houver)

Monografia apresentada como exigência
para a obtenção de título de, na
área de sob a orientação do
Prof.(a).....

CURSO NOBRE

São José do Rio Preto
Junho/2010



CURSO NOBRE
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

**ORIENTAÇÃO AO
TCC**

DECICATÓRIA



Dedicatória
Livre

*Aos meus filhos Ricardo e Sofia
pelo aprendizado contínuo.*

AGRADECIMENTO

O agradecimento é um elemento que, praticamente, não necessitam de nenhuma explicação.

Agradeço aos colegas da Faculdade por me apoiarem e me fazerem rir nos momentos difíceis;

Aos professores e direção da faculdade que ao longo destes anos me proporcionaram

Agradeço em especial ao Professor Orientador pelo incentivo, paciência e principalmente pelo conhecimento que adquiri ao longo deste estudo;

É importante agradecer a todos os leitores, que vem buscar nesta o apoio os seus estudos. Trabalhei arduamente para criar algo de valor para vocês. Espero que considerem que isso valeu a pena;

Finalmente agradeço aos alunos pela oportunidade de aprender com eles e continuar a agregar valor para sua empresa e sua vida.

Obrigado pela oportunidade de ser relevante.

CURSO NOBRE



CURSO NOBRE
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

**ORIENTAÇÃO AO
TCC**

EPÍGRAFE



Epígrafe
Livre

O caminho para o sucesso passa por 4 etapas:

- Encontrar a própria vocação;
- Trabalhar no que gosta;
- Cultivar a paciência e perseverar

Carlos Slim

*O conhecimento nos torna cultos;
a humildade, sábios.*

Osvaldo Elias Farah

RESUMO

Arial -12
Espaço Normal

O resumo tem por objetivo fornecer uma visão sucinta dos pontos relevantes do texto, escrito na língua original. Normalmente constam: o tema do trabalho, o problema, os objetivos, a metodologia da pesquisa e os resultados. Evitam-se citações de autores, fórmulas, abreviaturas, quadros, tabelas, figuras, etc. É redigido em um único parágrafo de máximo 500 palavras.

Palavras-chaves: plano de marketing, fidelização, planejamento estratégico.

CURSO NOBRE

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	Erro! Indicador não definido.
1.1 Caracterização do tema	Erro! Indicador não definido.
1.2 Caracterização da empresa	Erro! Indicador não definido.
1.3 Problema de pesquisa.....	Erro! Indicador não definido.
1.4 Objetivos de pesquisa	Erro! Indicador não definido.
1.4.1 Objetivo geral	Erro! Indicador não definido.
1.4.2 Objetivos específicos	Erro! Indicador não definido.
1.5 Justificativa de pesquisa	Erro! Indicador não definido.
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	Erro! Indicador não definido.
2.1 Definição de marketing.....	Erro! Indicador não definido.
2.2 Definição de valor para o cliente	Erro! Indicador não definido.
2.3 Satisfação	Erro! Indicador não definido.
2.4 Definição de cliente.....	Erro! Indicador não definido.
2.5 Ferramentas para acompanhar e medir a satisfação dos clientes.....	Erro! Indicador não definido.
2.5.1 Sistemas de reclamações e sugestões.....	Erro! Indicador não definido.
2.5.2 Pesquisa de satisfação de clientes	Erro! Indicador não definido.
2.5.3 Análise de clientes perdidos	Erro! Indicador não definido.
2.5.4 Reclamação dos clientes	Erro! Indicador não definido.
2.6 Qualidade do serviço.....	Erro! Indicador não definido.
2.7 Marketing Bancário – Um campo especial do Marketing de Serviço	Erro! Indicador não definido.
2.7.1 Peculiaridades do Marketing em Bancos	Erro! Indicador não definido.
2.7.2 O “Conceito de Marketing” voltado para os Bancos..	Erro! Indicador não definido.
2.7.3 O Esforço de Comunicação do Banco	Erro! Indicador não definido.
2.8 Aspectos básicos da Qualidade do Serviço ao Cliente	Erro! Indicador não definido.
3 TRABALHO DE CAMPO	Erro! Indicador não definido.
3.1 Metodologia.....	Erro! Indicador não definido.
3.2 Histórico da empresa	Erro! Indicador não definido.
3.2.1 Missão.....	Erro! Indicador não definido.
3.2.2 Portifólio do FNS.....	Erro! Indicador não definido.
3.2.3 Responsabilidade social	Erro! Indicador não definido.
3.3 Análise dos dados.....	Erro! Indicador não definido.
3.3.1 – Funcionários.....	Erro! Indicador não definido.
3.3.2 – Supervisora da instituição financeira.....	Erro! Indicador não definido.

3.3.3 – Clientes	Erro! Indicador não definido.
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	Erro! Indicador não definido.
ANEXOS	Erro! Indicador não definido.
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	Erro! Indicador não definido.



CURSO NOBRE

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Capa dura – Modelo de impressão	17
Figura 2 – Estrutura do trabalho	19
Figura 3 – Descrição da Figura 3	21
Figura 4 – Descrição da Figura 4	22
Figura 5 – Descrição da Figura 5.....	25

CURSO NOBRE

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Forma gráfica do texto	15
Tabela 2 – Metodologia desenvolvida	18
Tabela 3 – Descrição da Tabela 3	22
Tabela 4 – Descrição da Tabela 4	25
Tabela 5 – Descrição da Tabela 5	29

CURSO NOBRE

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANFAVEA	Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores
ANPAD	Associação Nacional de Pós-graduação em Administração
FMI	Fundo Monetário Internacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISSO	<i>International Organization for Standardization</i>
TQM	<i>Total Quality Control</i> (Controle Total da Qualidade)

CURSO NOBRE

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, R. C.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração**: guia completo de conteúdo e forma. São Paulo: Atlas, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR-12225. **Títulos de lombada** - Procedimento. Rio de Janeiro: 1992.

_____. NBR-10250. Informação e Documentação – Apresentação de Citação em Documentos. Rio de Janeiro: julho, 2001.

_____. NBR-6023. Informação e Documentação – Referência – Elaboração. Rio de Janeiro: agosto, 2002.

_____. NBR-14724. Informação e Documentação – Trabalhos Acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro: agosto, 2002.

_____. NBR-6024. Numeração progressiva das seções de um Documento. Rio de Janeiro: maio, 2002.

_____. NBR-6027. SUMÁRIO. Rio de Janeiro: maio, 2002.

_____. NBR-6028. Resumos. Rio de Janeiro: novembro, 2002.

BOOTH, W. C.; COLOMB, G. G.; WILLIAMS, J. M.. **A arte da pesquisa**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

COLETTI, C. et all. **Orientações para Elaboração de Monografias**. Jundiaí: Centro Universitário Padre Anchieta, 2006.

FARAH, O. E.; et all. **Diretrizes para Elaboração de Dissertação**. Piracicaba: Universidade Metodista de Piracicaba, SP – Faculdade de Gestão e Negócios – Mestrado Profissional em Administração, 2006.

FRANÇA, R. A de C. **Fatores motivacionais no trabalho**. TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da FAAL. Limeira: 2007.

GIL, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

JACOBINI, M. L. de P. **Metodologia do trabalho acadêmico**. 2.^a ed. Campinas: Alínea, 2004.

KUEHNE JÚNIOR, M. O processo de desenvolvimento de fornecedores: um diferencial estratégico na cadeia de suprimentos. Curitiba. **Revista ERA**, 2001.

NUNES, M. R. ISO 9001 – **Sistema de gestão da qualidade como fator de mudança na organização**. TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da FAAL. Limeira: 2007.

MORAIS, R. A criticidade como fundamento do humano. In: VEIGA, P.; CASTANHO, M. E. L. M. (Org). **Pedagogia universitária: a aula em foco**. Campinas: Papirus, 2000.

PEREIRA, R. A da S. **Times auto gerenciáveis com ênfase na solução de problemas**. TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da FAAL. Limeira: 2007.

ROESCH, S. A R. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. São Paulo: Atlas, 2006.

SALERMO, M. S.; MARX, R.; ZILBOVICIUS, M.; GRAZIADIO, T.; MUNIZ, S. T.G.; DIAS, A. V. C.; IVESON, S. HOTTA, N. A.; SOARES, R. **Mapeamento da nova configuração da cadeia automotiva Brasileira**. São Paulo: EPUSP-PRO / TTO, 2001.

SEVERINO, A J. **Metodologia do trabalho científico**. 21.^a ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SOUZA, F. de. Estação Aduaneira do Interior: um comparativo entre estações aduaneira primária e secundária. TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da FAAL. Limeira: 2007.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e método. Porto Alegre: Editora Bookman, 2001.



www.cursonobre.com.br