EDITAL COMPLEMENTAR E RETIFICADOR Nº 001/FACC/2019 DA CHAMADA PÚBLICA Nº 001/FACC/2019, PARA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO NA PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* GESTÃO PÚBLICA, DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

1- OBJETIVO

O presente processo tem como objetivos retificar e complementar o cronograma da CHAMADA PÚBLICA Nº 001/FACC/2019, PARA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE **CURSO** NA PÓS- GRADUAÇÃO *LATO SENSU* GESTÃO PÚBLICA, DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL nos itens como se seguem:

Onde se lê:

7 - DO CRONOGRAMA

Itens	Ações	Prazo	Local
Matrícula entrega dos documentos. OBS.: A matrícula poderá ser feita por terceiros, exigindo-se, nesse caso, procuração simples de próprio punho do candidato, sem necessidade de reconhecimento de firma, acompanhada do original de documento de identidade do procurador, bem como dos documentos do candidato.	a)documento oficial de identidade; b)documento comprobatório de estar em dia com as obrigações militares, se candidato do sexo masculino com mais de 18 anos; c) título de eleitor e comprovante de votação na última eleição ou de justificativa eleitoral; d) cadastro de pessoa física (CPF). e) Certidão de Nascimento ou Casamento; f) Comprovante de Endereço; g) Anexo VI preenchido, datado e assinado; h) cópia autenticada do diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação reconhecido no país, acompanhada de respectivo histórico escolar; i) Cópia simples do Histórico Escolar da Especialização em Gestão Pública (EaD), comprovando as disciplinas cursadas, exceto TCC.	21 e 22/02/2019	Secretaria do Curso de Esp. em Gestão Pública (EaD): Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC/UFMT) – Departamento de Administração. Av. Fernando Correa da Costa, nº 2.367 - Bairro Boa Esperança. Cuiabá - MT - 78060-900 (expediente das 08h às 12h; das 13h às 17h) Envio por e-mail da secretaria do curso em arquivo extensão .pdf : espgp.ead.ufmt@gmail.com

Previsão da realização das Bancas Examinadoras	Obrigatório para discentes matriculados (as) na disciplina TCC.	23 a 28/02/2019 com prévio agenamento	Nos Respectivos Polos de Apoio Presenciais que o(a) candidato(a) se inscreveu ou eventualmente por meio de videoconferência sujeito à prévia comunicação entre a Banca Examinadora, Coordenação do Curso e Discente.

Leia-se:

7- DO CRONOGRAMA

Itens	Ações	Prazo	Local
Matrícula entrega dos documentos. OBS.: A matrícula poderá ser feita por terceiros, exigindo-se, nesse caso, procuração simples de próprio punho do candidato, sem necessidade de reconhecimento de firma, acompanhada do original de documento de identidade do procurador, bem como dos documentos do candidato.	a)documento oficial de identidade; b)documento comprobatório de estar em dia com as obrigações militares, se candidato do sexo masculino com mais de 18 anos; c) título de eleitor e comprovante de votação na última eleição ou de justificativa eleitoral; d) cadastro de pessoa física (CPF). e) Certidão de Nascimento ou Casamento; f) Comprovante de Endereço; g) Anexo VI preenchido, datado e assinado; h) Cópia autenticada do diploma ou certificado de conclusão de curso de graduação reconhecido no país, acompanhada de respectivo histórico escolar; i) Cópia simples do Histórico Escolar da Especialização em Gestão Pública (EaD), comprovando as disciplinas cursadas, exceto TCC. j) Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) impresso (físico) ou digital em arquivo extensão .pdf com formatação de acordo com ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), com NBR para citação e referências mais recentemente publicadas. Segue modelo de TCC em anexo para nortear os(as) interessados (as).	21 a 27/02/2019	Secretaria do Curso de Esp. em Gestão Pública (EaD): Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC/UFMT) – Departamento de Administração. Av. Fernando Correa da Costa, nº 2.367 - Bairro Boa Esperança. Cuiabá - MT - 78060-900 (expediente das 08h às 12h; das 13h às 17h) Envio por e-mail da secretaria do curso em arquivo extensão .pdf : espgp.ead.ufmt@gmail.com
Previsão da realização das Bancas Examinadoras	Obrigatório para discentes matriculados (as) na disciplina TCC.	08/03/2019	Nos Respectivos Polos de Apoio Presenciais que o(a) candidato(a) se inscreveu ou eventualmente por meio de videoconferência sujeito à prévia comunicação entre a Banca Examinadora, Coordenação do Curso e Discente.

Cuiabá-MT, 25 de fevereiro 2019.

Dr. Olivan da Silva Rabêlo
Siape Nº1785678
Coordenador do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Pública

Einstein Lemos de Aguiar
Siape Nº 1124021
Diretor da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

ANEXO VI DA RESOLUÇÃO CONSEPE N.º 55/2014

Ficha de inscrição

FICHA DE INSCRIÇÃO EM CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*											
Curso de Especialização pretendido:											
Instituto/Faculdade:						Departamento:					
Nome:											
Data de nascimento:			Nacionalidade:			Naturalidade:					UF:
CPF:		RG:			Data de emissão:		Órgão emissor:				UF:
Passaporte:		País:			Título eleitoral:		Zona:	Cidade:			UF:
Filiação											
Pai:											
Mãe:											
Sexo		Masculino		Estado civil		Solteiro		Viúvo			
		Feminino				Casado		Outro			
Endereço:											
Bairro:								CEP:			
Cidade:											UF:
Telefone:			Celular:				Fax:				
E-mail:											
Formação:						Profissão:					
Instituição/Empresa onde trabalha:											
Telefone:			Celular:				Fax:				
E-mail:											
Local e data:						Assinatura:					

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO PÚBLICA

D E C L A R A Ç Ã O (MODELO)

DECLARO, a quem possa interessar, que o Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso (monografia), uma das exigências necessárias para conclusão do referido curso, junto à UFMT – Universidade Federal de Mato Grosso que eu**,..... (NOME DO ALUNO),** , RG. Nº....., <Órgão expedidor> e CPF nº..... , que:

1. Apresentei à Coordenação do Curso de Especialização Lato Sensu em Gestão Pública (EaD) da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Mato Grosso, o Projeto de TCC de minha autoria sob o título **"----------**.
2. **Toda e qualquer referência** contida no corpo do texto foi usada apenas como complementação e citações normatizadas pela ABNT e não como texto do presente Projeto, **não tendo, o mesmo sido copiado, plagiado ou reproduzido de nenhuma outra espécie**, sendo o texto inédito, vez que é fruto apenas das minhas palavras e criações.
3. **Estou ciente das implicações penais e civis bem como das sanções administrativas que implicam o presente Projeto de TCC (monografia), dentre estas a Constituição Federal art. 5º, XXVIII, Código Civil, Código Penal, Lei 10.695/2003, a Lei 9.609/98, Lei 9.610/98, e demais referências legislativas, podendo a qualquer tempo o presente trabalho ser julgado e sofrer qualquer punição e até mesmo desconsideração e anulação**, quando houver clara e evidente **infração ao direito autoral** daquele que se sentir lesado pelo presente trabalho.

Diante de todo o exposto, firmo a presente.

<LOCAL>-MT, de de 2018.

_____

(Nome e Assinatura do(a) Discente)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO PÚBLICA

AUTORIZAÇÃO DE USO DO TRABALHO DE CURSO(MODELO)

Eu,_____, matriculado no Curso de Especialização Lato Sensu em Gestão Pública (Modalidade EaD) da FAeCC/UFMT, **autorizo**, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos:

A) A reprodução total ou parcial deste trabalho de curso por processos fotocopiadores;

B) A publicidade em biblioteca física e/ou virtual da UFMT.

Data:_____/____/_____

_____
Assinatura do(a) Discente

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO[1]

<MODELO TCC – ARTIGO>

(NOME DO AUTOR)

(TÍTULO DO TRABALHO EM LETRA MAIÚSCULA[2]): e subtítulo (com destaque menor) se houver

Local-MT

Mês/ 2019

[1]Observações: a contagem das páginas do trabalho deve ser em numeração arábica, em sequencia do princípio ao final do texto e no alto à direita. A contagem inicia nesta folha, mas começa a ser indicada a partir da Introdução, conforme este exemplo.

[2] O tamanho da fonte é sempre 12 no corpo do texto, 14 no títulos e 10 nas citações e notas de rodapé. O tipo de letra é Times New Roman.

(NOME DO AUTOR)

TÍTULO (LETRAS MAIÚSCULAS): e subtítulo (com destaque menor) se houver

rabalho de Curso apresentado à Coordenação da Especialização *Lato Sensu* em Gestão Pública (EaD), Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Mato Grosso, como requisito obrigatório à obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Professor (Titulação[3], nome prof.)

Local-MT

Mês/ 2018

[3] Dr(ª), MSc ou Esp.

(NOME DO AUTOR)

TÍTULO (LETRAS MAIÚSCULAS): e subtítulo (com destaque menor) se houver

Trabalho de Curso apresentado à Coordenação da Especialização *Lato Sensu* em Gestão Pública (EaD) - FAeCC/UFMT, como requisito obrigatório para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Banca Examinadora:

Titulação e Nome Professor(a)

Orientador(a)/Presidente

Titulação e Nome Professor(a)

Membro

Titulação e Nome Professor(a)

Membro

Parecer Final da Banca:

_____

_____

_____

_____

Nota Final: _____

Data da Aprovação:____/____/_____

Local-MT

Pode haver uma folha de **DEDICATÓRIA** que deve ser introduzida antes dos agradecimentos. A folha de dedicatória é opcional. Se não for colocada a página deve ser suprimida.

(Se houver título na pagina ele deverá ser centralizado ao alto e grafado da mesma forma que os outros. Como Dedicatória não é um título do trabalho em si ele não aparece grafado, apenas se dedica o trabalho a alguém na posição em que se encontra a palavra dedicatória abaixo)

A dedicatória deve ser colocada nesta posição da folha.

AGRADECIMENTOS

Pode haver uma folha de Agradecimentos, que deve ser introduzida antes da Epígrafe. A folha de agradecimentos é opcional. Se não for colocada a página deve ser suprimida.

(Se houver título na pagina ele deverá ser centralizado ao alto e grafado da mesma forma que os outros. Como Agradecimentos não é um título do trabalho em si ele não é numerado e fica centralizado na página)

Pode haver uma folha para a **EPÍGRAFE**, que deve ser introduzida antes do Resumo. A folha para a Epígrafe é opcional. Se não for colocada a página deve ser suprimida.

Se houver título na pagina ele deverá ser centralizado ao alto e grafado da mesma forma que os outros. Como Dedicatória não é um título do trabalho em si ele não aparece grafado, apenas se dedica o trabalho a alguém na posição em que se encontra a palavra dedicatória abaixo

RESUMO[4]

O resumo é OBRIGATÓRIO e deve ser redigido em um parágrafo único, trazendo o **tema** e os **objetivos** do Artigo, explicando o que é apresentado ao longo do texto, incluindo os procedimentos metodológicos e antevendo alguns resultados do trabalho. Assim, inicialmente ele deve mencionar o trabalho realizado (o que foi feito, onde, como-[Procedimentos Metodológicos adotados]). Ao final, ele deve fornecer uma indicação das principais conclusões obtidas. (Se houver título na página ele deverá ser centralizado ao alto e grafado da mesma forma que os outros. Como RESUMO não é um título do trabalho em si ele não é numerado e fica centralizado na página).

Palavras-chave: são termos relacionados ao tema e à área e setor e deve-se indicar entre três e cinco. Depois da cada palavra usa-se ponto. Exemplo: Qualidade. Atendimento. Modelos Gerenciais.

ABSTRACT[5]

O abstract também é obrigatório e deve ser a versão em inglês do RESUMO indicado anteriormente.

Words key: Indicar, na versão em inglês, as mesmas palavras chaves.

[4] O RESUMO e ABSTRACT devem ser escritos sem parágrafos, espaço entre linhas deve ser simples. Para indicar as palavras chaves ou words key deve-se dar dois espaços conforme este modelo.

[5] O ABSTRACT deverá ser apresentado na mesma página em que for apresentado o RESUMO , apenas observando-se a distância entre os dois de modo a manter um equilíbrio na distribuição dos textos na página.

LISTA DE FIGURAS[6]

Figura1: Frequência---------- 28

Figura2: Causas ---------- 28

Figura3: Situação ---------- 29

Figura4: Avaliação do ambiente e da localização---------- 29

Figura5: Avaliação da qualidade---------- 30

Figura6: Avaliação do atendimento---------- 30

Figura7: Sugestões ---------- 31

[6] As Figuras e Tabelas indicadas ao longo do trabalho devem, cada uma, compor lista distinta, podendo aparecer na mesma página conforme este exemplo. A posição é antes do Sumário. Considerando: Tudo que contem números = Tabela e tudo o que não contem números = figura, ou seja: gráfico, fotos, quadros, etc é tudo considerado Figura. Os números de páginas indicados são apenas exemplos, não se detectando-os ao longo do texto.

LISTA DE TABELAS

Tabela1: Evolução do PIB Mato-grossense de 1950 a 2010---------- 32

Tabela2: Aumento da lucratividade da Empresa “X” de 2000 a 2010----------34

SUMÁRIO

RESUMO ----------	07
LISTA DE FIGURAS E DE TABELAS----------	08
1 INTRODUÇÃO----------	10
1.1 Antecedentes na América Latina----------	
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS ----------	
4 RESULTADOS ALCANÇADOS----------	
4.1. Apresentação da Empresa----------	
4.2----------	
4.3----------	
4.4 Análise e discussão dos dados obtidos----------	
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS ou CONCLUSÕES----------	
REFERÊNCIAS----------	
APÊNDICE A Orientação para Digitação----------	
ANEXO A: Recomendações para o Artigo----------	

1 INTRODUÇÃO[7] (recomendado entre 2 p. a 3p.)

A Introdução é uma seção primária e um Título do Trabalho. Como tal, deve ser numerada (ex.: **1** INTRODUÇÃO) e estar alinhada a esquerda da folha. Cada seção primária inicia em uma página nova. A numeração das páginas começa a aparecer nesta folha e segue aparecendo até o final do documento.

Na introdução, fala-se genericamente sobre a área mais ampla onde está inserido o tema do artigo. A introdução pode iniciar falando do cenário atual e finalizar mencionando a importância da área mais ampla em que se insere o trabalho. Na introdução não deve ser mencionado nem o tema específico do trabalho nem tampouco os seus objetivos. Isso virá mais adiante. O texto da introdução pode servir para justificar a importância da área mais ampla e apresentar as tendências atuais nessa área. Em geral, a introdução evidencia as tendências atuais, o crescimento ou a representatividade de algum setor.

Exemplo de parágrafo de abertura:

A competitividade do sistema produtivo brasileiro foi alterada nos últimos anos pela abertura do mercado. Essa abertura, por um lado, propiciou maior facilidade para importação de máquinas e componentes, mas, por outro lado, aumentou significativamente a concorrência observada em diversos setores produtivos. Como conseqüência, estabeleceu-se a necessidade das empresas reavaliarem seus processos e custos de produção, de modo a permanecerem no mercado em que atuam. Conseqüentemente, seus fornecedores de matérias-primas e serviços também foram afetados e obrigados a analisar seus processos e custos, a fim de melhorar sua qualidade e produtividade. Esta reação em cadeia teve como conseqüência o aumento da competitividade das empresas e a satisfação das necessidades dos clientes, cada vez mais exigentes.

Exemplo de citações que reforçam o argumento:

Ainda no que se refere a processos, Black (1998, p.31)[8] afirma que “a história da humanidade está ligada à capacidade de converter matérias-primas em produtos utilizáveis”. Na medida em que a variedade de materiais se expande, a variedade dos processos também aumenta, e os processos de fabricação são desenvolvidos para agregar valor aos materiais da forma mais eficiente possível.

---

[7] O Título de cada Capítulo deve aparecer em letras maiúsculas, negritado.

[8] Observe a forma como o autor está sendo citado no texto e o tamanho da fonte da nota de rodapé - 10.

Da mesma forma, Harrington (1993) e Peterson e Reid (1999) descrevem a importância do aperfeiçoamento dos processos, a fim de corrigi-los, com vistas a torná-los mais eficazes, eficientes e adaptáveis, reduzindo desta forma as perdas provocadas pela falta de qualidade. No que diz respeito ao aperfeiçoamento dos processos, Cortada e Quintela (1994, p.12.) enfatizam a necessidade de melhorias constantes em tudo o que fazemos, já que as necessidades e serviços de clientes e fornecedores mudam a todo o momento.

A Tabela 1 apresenta a evolução do Produto Interno Bruto (PIB[9]), reforçando um aumento no Setor Terciário em detrimento de diminuição dos resultados do Setor Primário.

Exemplo de dados numéricos que reforçam o argumento:

Tabela 1: Evolução do Produto Interno Bruto (%) conforme o setor de atividade – 1960 a 1999

Ano	Setor primário	Setor secundário	Setor terciário
1960	17,76	32,24	50,00
1970	11,55	35,86	52,59
1980	9,99	38,11	51,90
1990	9,24	34,19	56,57
1999	8,00	32,28	59,70

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2000[10]

As seções secundárias de uma seção primária devem ser numeradas seguindo a numeração da seção primária. Por exemplo:

1.1 Antecedentes na América Latina (deve ser escrita com letras minúsculas, com negrito.)

1.1.1 O Caso do Brasil (No caso de seção terciária, esta deve aparecer em letras minúsculas esem negrito).

1.1.2 O Caso do Uruguai

1.1.3 O Caso do Paraguai[11]

Observa-se que, como o título principal da seção, os demais subtítulos também estão

[9] Toda vez que uma sigla aparecer no texto pela primeira vez deve vir precedida de seu significado por extenso, e só a partir daí indicar apenas a sigla.

[10] Observe que a identificação de uma tabela é feita acima da mesma, numerada, em negrito, centralizada e o tamanho da fonte 10. Se for uma figura, a identificação deverá ser feita a baixo da mesma, numerada, em negrito, centralizada e fonte 10. Em ambos os casos a indicação da Fonte de onde se retirou a informação aparece em letra 10, sem negrito.

[11] Observe a diferença na formatação entre o título primário (1), secundário (1.1) e terciários (1.1.1; 1.1.2 e 1.1.3) desta seção. O padrão deve ser seguindo no restante do trabalho.

alinhados à esquerda.

Neste item o tema específico do trabalho é apresentado, bem como os objetivos do trabalho. É importante não confundir tema e objetivos. O tema se refere à área ou assuntos que serão abordados no trabalho, enquanto que os objetivos indicam o que será feito, o que se pretende alcançar, no contexto da área/assunto enunciados.

Exemplos de tema:

Tema

1) O tema deste trabalho de conclusão é o Planejamento Estratégico, abordado a partir da lógica de linhas de produto.
2) Este trabalho de conclusão aborda o uso de indicadores de desempenho dentro do setor industrial. A discussão de indicadores de desempenho necessariamente precisa ser feita à luz de um planejamento estratégico e estratégia de produção previamente definidos. Assim, esses tópicos também fazer parte do tema do trabalho.
3) Diante do exposto, este trabalho abordou dois temas principais: Planejamento em Telecomunicações e Satisfação do Cliente.
4) Este trabalho de conclusão aborda dois temas principais: o ensino médio no Brasil e a Qualidade nas instituições de ensino, avaliada a partir do ponto de vista da sociedade.
5) O tema deste trabalho de conclusão é a "Alimentação do Trabalhador e a Produtividade". Esse é um tema importante que vem merecendo destaque nos programas de Qualidade Total, os quais enfatizam as questões associadas com o desenvolvimento dos recursos humanos e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Os objetivos podem ser classificados em principais e secundários ou gerais e específicos.

Exemplos de objetivos:

Objetivos do Estudo (Colocar na introdução em texto corrido, não necessariamente no formato abaixo)

Objetivo Geral

Os objetivos principais deste trabalho são o estudo e a implantação de indicadores locais e globais apropriados para o controle da produção no setor moveleiro. Os chamados indicadores locais, ou indicadores de apoio operacional, estão ao nível de acompanhamento de processos, retratando situações momentâneas durante o decorrer dos processos, possibilitando

ações de correção e direcionamento. Paralelamente, os indicadores globais servirão ao nível gerencial, fornecendo suporte para a tomada de decisão referente à área produtiva.

1) Aplicar o método em uma empresa prestadora de serviços na área de revestimento de superfícies e avaliar os resultados obtidos após a implantação das ações de melhorias, através da comparação das perdas antes e depois da intervenção.

2) Considerando a importância de planejar e conduzir eficientemente a otimização de um sistema de telecomunicações, este trabalho de conclusão tem como objetivo principal apresentar uma ferramenta que possibilite a elaboração de planejamento de uma forma mais abrangente, considerando além do cumprimento das metas estabelecidas pelos órgãos regulamentadores e Governo Federal, a satisfação do cliente.

3) O objetivo geral deste trabalho de conclusão é estudar a alimentação do trabalhador nas empresas, sob o ponto de vista da produtividade e da satisfação do funcionário. Entre os objetivos específicos, podem ser citados:

Objetivos Específicos

a. Apresentar noções gerais sobre a importância da alimentação equilibrada na busca da qualidade de vida;

b. Classificar os tipos de doenças que podem ser prevenidas através da alimentação em empresas e instituições;

c. Investigar, através de estudos de caso, a eficácia da avaliação e acompanhamento nutricional para a melhoria da produtividade da empresa.

Nesta seção, o tema e os objetivos devem ser justificados. Inicialmente argumenta-se a respeito da importância do Tema e, na seqüência, justifica-se os objetivos, tanto do ponto de vista acadêmico como profissional. Sempre que possível, a justificativa deve estar baseada em citações e dados extraídos da literatura.

Exemplo de justificativa do tema:

Justificativa do Tema (colocar em texto corrido na introdução)

A principal justificativa para o tema proposto está associada com as condições econômicas vigentes na economia brasileira, onde podem ser observadas: a crescente abertura dos mercados e a lógica de globalização da economia. Estas condições têm trazido um acirramento da

concorrência não apenas no mercado interno, mas a nível mundial. Além disso, o mercado brasileiro tem se mostrado extremamente atraente para investidores internacionais, que tem aportado aqui com novos negócios, através de filiais, e realizados vários contratos de parcerias e *joint-ventures* com companhias nacionais. A concorrência tende a se acirrar ainda mais com a introdução do *e-business*, ou seja, o comércio eletrônico via Internet. Este cenário exige das organizações um processo de repensar seus sistemas produtivos, de forma a atender a série de mudanças no perfil do mercado. O tema deste trabalho, Flexibilidade, é um elemento-chave para os novos negócios que demandam produção de lotes pequenos, entrega fracionada e baixo tempo de resposta (prazo de entrega), sem esquecer da questão referente à qualidade intrínseca do produto e seus serviços associados...

Exemplo de justificativa dos objetivos, a partir do ponto de vista acadêmico:

Segundo Figueira Júnior (1998), empresas que investiram em Programas de Qualidade de Vida tiveram aumento médio de 39% na produtividade após a implantação de ações mais amplas para a mudança de comportamento frente aos hábitos degenerativos (má alimentação e sedentarismo). Observou-se redução de um gasto médio de US$ 116,00/ano por empregado com o seguro-saúde, redução de 25% em acidentes, redução de 20% de absenteísmo e 15% na rotatividade dos funcionários. Ainda notou-se redução do nível de stress e lesões por esforços repetitivos. Sendo assim, o objetivo geral do presente trabalho, desenvolver um método para a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, justifica-se amplamente.

Exemplo de justificativa dos objetivos, a partir do ponto de vista profissional.

A empresa em questão, desde a sua fundação em 1977, passou por varias alterações na sua estrutura e na forma de atuar no mercado. Nasceu fundamentalmente como prestadora de serviços, iniciou, então, uma atuação como fornecedora para as industrias de confecção, enveredou-se também, para o nicho das industrias coureiro-calçadista e, recentemente, abriu, inclusive, frente no mercado das industrias de móveis de escritório e de decoração. Ficando sempre à mercê das solicitações dos clientes em produtos e quantidades, suas instalações caracterizam-se pela diversidade, variações na atualização tecnológica de seus equipamentos e oscilações na taxa de ocupação da capacidade produtiva. A empresa, porém, é conceituada no mercado pela excelência de seus produtos e pelo mau atendimento dos pedidos. Internamente, a administração da produção, dos recursos humanos, e a política de suprimentos não têm sido objeto de melhoria e desenvolvimento. É neste ambiente, acrescido da particular competência técnica da empresa em

interpretar as necessidades dos clientes, e no momento em que a alta direção esta sensibilizada a definir estratégias para a empresa, que se justifica o objetivo do trabalho, ou seja, a aplicação de técnicas que a auxiliem no estabelecimento do seu Planejamento Estratégico, fundamentando-o na avaliação das linhas de produtos mantidas pela empresa.

Nesta parte final da **INTRODUÇÃO** geralmente se evidencia como o trabalho está estruturado: ex. Além desta seção, o trabalho apresenta na seção X o referencial teórico, na seção Y os procedimentos metodológicos adotados, na seção Z os resultados principais obtidos e finalmente na seção W as conclusões ou se for o caso considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA (recomendado máximo de 8 p.)

Esta é outra seção primária. Nesta seção é apresentado o(s) modelo(s) teórico(s) utilizado(s). A visão que diferentes autores compartilham sobre o modelo, uma visão distinta/crítica sobre o modelo, aspectos positivos e negativos encontrados na literatura sobre o modelo, bem como as limitações do mesmo. Apresentem um diálogo entre você autor(a) do trabalho e as suas fontes. Não faça citações que caiam em seu trabalho de "paraquedas", sem nenhuma interação com seu objeto de estudo e sem nenhuma conexão que você faz com outras citações e seu objeto. Sugere-se que antes mesmo de começar a escrever a Revisão da Literatura façam uma revisão sistemática e/ou bibliométrica para conhecerem os principais trabalhos que abordem o seu tema / objeto de estudo. Vejam como os autores escrevem sobre o tema/objeto, como fazem as pesquisas (procedimentos metodológicos adotados), principais resultados que o trabalho chegou, principais referências utilizadas, autores ou trabalhos mais citados, etc. Sugestão de ferramenta com passo a passo de estratégia para Revisão Sistemática: http://www2.dc.ufscar.br/~lapes/. Existem outras ferramentas. Podem verificar no google também. Além disso tem bases de dados que possuem artigos, livros e outros que vocês podem acessar e montar o seu "arsenal" de trabalhos para ler e montar um excelente referencial como SCOPUS, WEB OF SCIENCE, que podem ser selecionados no Periódicos CAPES (https://www.periodicos.capes.gov.br/?option=com_pcollection&mn=70&smn=79&cid=63). Ah eu não sei como utilizar!? Existem diversos tutoriais no YOUTUBE! Aproveite e dica e veja agora como funcionam...Só colocar na busca do YOUTUBE a palavra-chave da mesma forma que você coloca para assistir vídeos e etc. Também para aquelas pessoas que precisam organizar os seus artigos, livros, etc em uma plataforma bacana, sugerimos o MENDELEY que auxiliará você até mesmo nas formas da citação. Segue o link para baixar. Também existem tutoriais no YOUTUBE para saber como utilizar. https://www.mendeley.com/download-desktop/ .

Colocando a mão na massa...

Embora os conceitos de custos da qualidade tenham sido estudados desde a década de 1950, somente a partir de 1960 surgiram os primeiros modelos de custos da qualidade.

Juran propôs, em 1962, um modelo com base na avaliação dos custos das quatro categorias propostas por Feigenbaum em 1951 (Figura 1), isto é, prevenção, avaliação, falhas internas e externas (SUPERVILLE; GUPTA, 2001)[12].

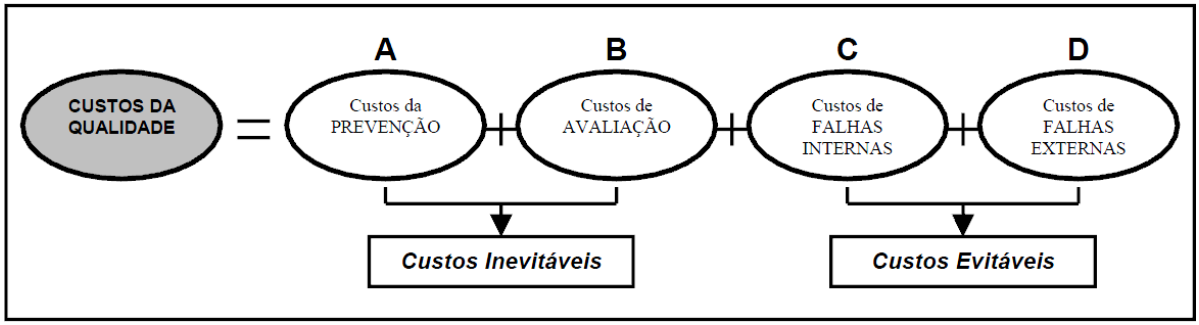
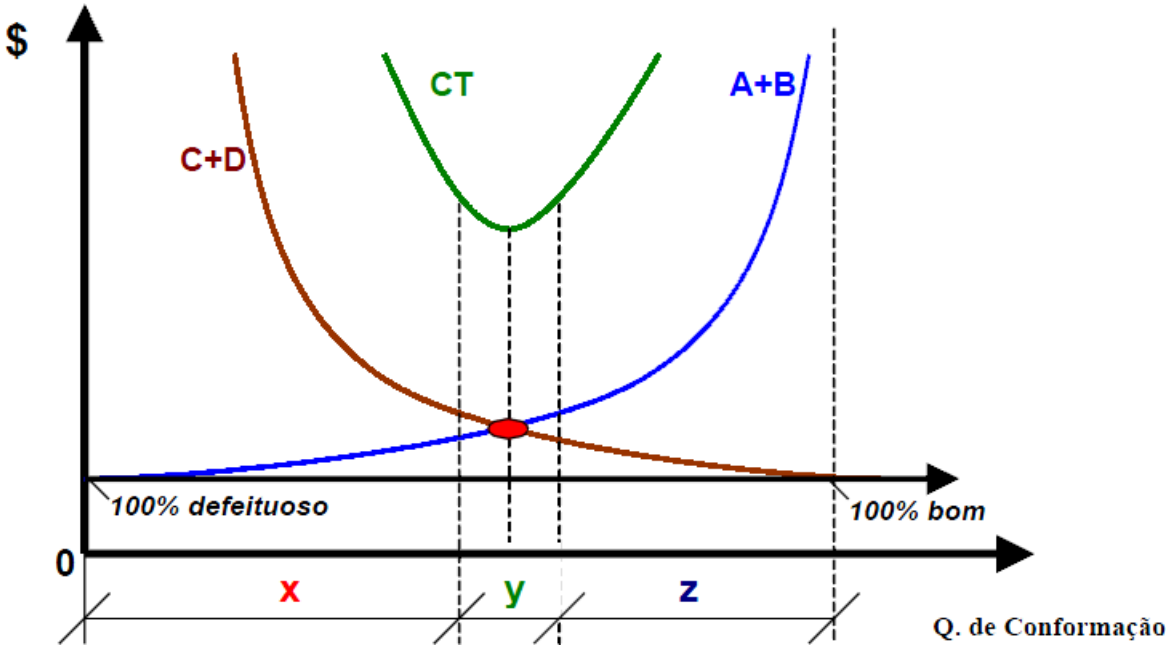


Figura 1 – Avaliação dos Custos da Qualidade.
Fonte: Superville e Gupta (2001, p. 75)

Segundo o modelo de Juran, investimentos em custos de prevenção e avaliação (designados como custos da conformidade) reduzem os custos de falhas internas e externas (designados como custos da não-conformidade). A soma desses custos resulta nos custos totais da qualidade, conforme apresentado na Figura 2. Analisando-a é possível constatar que, segundo o modelo proposto por Juran, o nível ótimo de qualidade é alcançado antes de 100% de conformidade, onde alguns defeitos ainda são produzidos.

[12] Observe a forma como os autores estão sendo referenciados quando são "citados" sem que o texto faça referência direta aos mesmos.



Onde: C+D = Custo de Falhas
A+B = Custo para obter a qualidade
CT = Custo Total
x = zona de melhoria (*CF > 70% do CT*)
y = zona de indiferença (*CF = 50% do CT*)
z = zona de perfeccionismo (*CF < 40% do CT*)

Figura 2 – Custo Total da Qualidade
Fonte: adaptado de Juran e Gryna (1980)[13]

Levitt (1990) descreve que para considerar o produto como tendo razão de ser, a satisfação de necessidades que incluem aspectos de utilidade + satisfação para o cliente, e o conceito de produto total devem ser atendidos. A Figura 3 esquematiza este entendimento.

[13] Observe que se você faz uma adaptação, então não necessita citar a página.

ESTRATÉGIA DE PRODUTO	GENÉRICO	ESPERADO	AUMENTADO	POTENCIAL
PARA O CLIENTE	Faz o que deve (mínimo)	Atende à expectativa	Excede à expectativa	Surpreende
CARACTERÍSTICAS DE QUALIDADE PRIORIZADAS	Necessidade = Utilidade	Necessidade = Utilidade + Satisfação	Necessidade = Utilidade + Satisfação	Necessidade = Utilidade + Satisfação

FIGURA 3 - Posicionamento estratégico de características de qualidade para produto ampliado

Fonte: Levitt (1990, p. 27)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta é outra seção primária.

Aqui se evidencia COMO o trabalho foi desenvolvido, contemplando os seguintes elementos:

- Tipo da Pesquisa;
- Instrumentos de coleta de dados (para coleta de dados primários, como entrevistas, questionários, grupo focal...); Base de dados utilizadas (se forem dados secundários, por ex. IBGE, IPEA...DATASUS...);
- Plano de Análise dos dados/informações;
- Se for possível apresente um esquema do seu método;
- Se for possível descreva as etapas do método adotado. EX.: Para atingir os objetivos propostos no trabalho, os procedimentos metodológicos adotados foram divididos em III Etapas. A Etapa I foi aplicada para elaboração da base de dados em que foram analisadas as variáveis principais inseridas no Modelo X; A Etapa II se encarregou de descrever o perfil das variáveis e apresentar as suas principais colaborações para o Modelo elaborado; A Etapa III foi constituída de aplicação do Modelo alternativo elaborado para processamento dos dados da pesquisa... (aqui você deve utilizar da sua criatividade em descrever, de acordo com a natureza dos seus dados e informações, como as variáveis foram articuladas de maneira que fique evidente para o leitor COMO sua pesquisa foi desenvolvida.

4 RESULTADOS ALCANÇADOS (recomendado entre 5 e 8 p.)

Nova seção primária.

Momento em que você irá dissertar sobre o trabalho desenvolvido. Esta seção pode ser organizada conforme segue:

4.1 Apresentação da Empresa

(todos os subtítulos devem aparecer no sumário: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5)

4.2 ...

4.3 ...

4.4 Análise e discussão dos dados obtidos

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS OU CONCLUSÕES (recomendado máx, 2 p.)

Nova seção primária.

Neste capítulo são apresentados, de forma sintética, os principais resultados discutidos e apresentados nas seções anteriores. A estrutura das considerações finais pode ser a seguinte, parágrafo a parágrafo: (i) retomar tema e objetivos do trabalho; (ii) indicar que foi feita uma revisão da literatura sobre tais assuntos, onde foi possível observar que... (iii) descrever o trabalho desenvolvido; (iv) descrever os resultados do trabalho desenvolvido; (v) se for possível sugerir novos estudos que podem dar seqüência ao trabalho desenvolvido.

Exemplo de parágrafo descrevendo os resultados do trabalho desenvolvido:

O estudo de caso demonstrou que, no mês de novembro de 2002, 12,93% do faturamento bruto da empresa foi destinado aos custos relacionados à qualidade, sendo 12,41% referente aos custos da não-qualidade, ou seja, resultantes das categorias de custos de falhas internas e falhas externas. Somente 0,08% do faturamento bruto foi consumido com a categoria prevenção e 0,44% com a categoria avaliação...

REFERÊNCIAS

Nova seção primária. A lista de referências bibliográficas é denominada apenas por REFERÊNCIAS, sem indicação numérica antecedendo o título. As referências, citadas no texto, devem ser informadas no final do trabalho, sendo indicadas em ordem alfabética.

Não há regra para se definir o número de referências em um Trabalho de Conclusão de Curso, no entanto procure não escrever seções inteiras baseadas em uma única referência; utilize pelo menos três, mesmo que elas digam essencialmente a mesma coisa. É preciso que seja demonstrado ao leitor certo esforço de pesquisa. A seguir alguns exemplos de como referenciar.

Livros:

ECO, U[14]. *Como se faz uma tese*[15]. São Paulo: Perspectiva, 1986.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1991.

INÁCIO, G. Filho. *A monografia na universidade.* São Paulo: Papirus, 1998.

LIMA, T. L. *Manual básico para elaboração de monografia.* Canoas: Ed. Ulbra, 2000.

SALOMON D. V. *Como fazer uma monografia.* São Paulo: Martins Fontes, 2001.

Periódico:

NOVAES, C. C. Um enfoque diferenciado para o projeto de edificações: projetos para produção. *Produto e Produção*, POA, v. 2 (volume), n. 2 (nº do volume), p. 104 (página inicial) – 111(página final), junho (mês), 1998 (ano).

Periódicos *online*

[14] Serão indicadas apenas as letras iniciais dos nomes dos autores, além de cada sobrenome.
[15] Tanto pode ser apresentado o título da obra em itálico como em negrito. Escolha o que mais lhe agrade e padronize!

BAR. Brazilian Administration Review -
http://anpad.org.br/periodicos/content/frame_base.php?revista=2

Comportamento Organizacional e Gestão

http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php/script_sci_serial/pid_0872-

9662/lng_pt/nrm_iso

Economia Global e Gestão (Lisboa)

http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php/script_sci_serial/pid_0873-

7444/lng_pt/nrm_iso

Organizações Rurais e Agroindustriais

http://www.dae.ufla.br/revista/

Revista Brasileira de Finanças

http://virtualbib.fgv.br/ojs/index.php/rbfin/index

Evento:

PIZZOLATO, M., CATEN, T. C., FOGLIATTO, S. F. Definição do prazo de garantia de produtos através da modelagem experimental da vida útil. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXII (nº da edição do evento), 2002, Curitiba (local de realização). Anais ... Paraná (local da publicação): ABEPRO (editor), 2002. V.1, p. 1 - 8 // *CD-RON (caso esteja em cd rom)*

APÊNDICE

Se houver apêndice(s) a acrescentar. Apêndice é material elaborado pelo autor. A sequência de apêndices é indicada por letras maiúsculas (exemplo a seguir). Cada nova sequência inicia em uma nova folha.

APÊNDICE A

APÊNDICE B

APÊNDICE C

APÊNDICE A - ORIENTAÇÃO PARA DIGITAÇÃO

Formato	Folha branca, tamanho A4 (210x297)
Tipo de fonte	Times New Roman
Tamanho da fonte	14 para títulos dos Capítulos, 12 para todo texto, com exceção da nota na folha de rosto, das citações longas e notas de rodapé que devem ser apresentadas em tamanho menor (10).
Espaçamento entrelinhas	Usar entrelinhas espaço 1,5 cm, com exceção das citações longas e notas de rodapé que devem ser apresentadas com espaço simples. Os <u>títulos das seções</u> devem ser separados do texto que os precede ou que os sucede por um espaço duplo (ou dois espaços simples). As <u>referências</u> ao final do trabalho devem ser separadas entre si por espaçamento duplo.
	Todas as folhas do trabalho, a partir da folha de rosto, devem ser contadas seqüencialmente, porém a numeração é impressa a partir da primeira folha

<table>
<tr><td>Paginação</td><td>da parte textual (na Introdução), em algarismos arábicos (1, 2, 3 ...), no canto superior direito da folha, devendo aparecer, sem interrupção, progressivamente, em todas as folhas a partir dessa seção.</td></tr>
<tr><td>Configuração das margens das páginas</td><td><table>
<tr><td>Margem superior</td><td>3,0 cm</td></tr>
<tr><td>Margem inferior</td><td>2,0 cm</td></tr>
<tr><td>Margem esquerda</td><td>3,0 cm</td></tr>
<tr><td>Margem direta</td><td>2,0 cm</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Títulos e sub-títulos

MUITO IMPORTANTE</td><td>Os títulos de elementos pré-textuais (Termo de Aprovação, Dedicatória, Agradecimentos, Listas de Tabelas, Sumário, Resumo) e pós-textuais (Referências e Anexos) devem ser centralizados, escritos todos com letras maiúsculas, em destaque negrito, com fonte 14 e não devem ser numerados.
Os títulos indicativos dos elementos textuais (Introdução à Considerações Finais) devem ser alinhados à esquerda, numerados em algarismos arábicos e escritos em negrito, com as letras maiúsculas, tamanho 14.

Nos títulos e demais seções numerados por algarismos arábicos (1,2,3 ...) não se utilizam ponto, hífen, travessão ou qualquer sinal após o indicativo de seção ou de seu título, separa-se apenas com um espaço.</td></tr>
<tr><td>Abreviaturas e Siglas</td><td>Quando aparecem pela primeira vez no texto, deve-se colocar o nome por extenso, acrescentando-se a abreviatura ou sigla entre parênteses.

Ex: Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)</td></tr>
</table>

ANEXO A - RECOMENDAÇÕES PARA O ARTIGO

Se houver anexo(s) a acrescentar. Anexo é o material produzido por outra pessoa. A seqüência de anexos é indicada por letras maiúsculas (exemplo a seguir). Cada nova seqüência inicia em uma nova folha.

ANEXO A

ANEXO B

ANEXO C

Ao longo deste arquivo foram apresentados alguns dos novos padrões da ABNT para a formatação de trabalhos científicos e a forma recomendada que cada capítulo pode adquirir. Recomenda-se, também, que o Trabalho de Curso (ARTIGO) tenha em torno de 15 a 20 páginas.

De modo geral, um TC é constituído pelos seguintes capítulos: **Introdução** (contextualização do assunto abordado); **Tema e Objetivos** (e justificativa do trabalho); **Revisão da Literatura** (pesquisa sobre o tema do trabalho)**; Descrição e Desenvolvimento do trabalho** (o trabalho propriamente dito, em geral envolvendo a identificação da empresa estudada, a aplicação de instrumentos de coleta de dados com os resultados e análise da pesquisa, etc.); **Considerações Finais** (os principais resultados são apresentados) e Referências (o material de consulta é apresentado).

Há algumas indicações de referenciação em notas de rodapé.

Complementarmente, indicações sobre formatação de trabalhos acadêmicos podem ser encontradas nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas / ABNT recentemente publicadas.