

Trabalho de Conclusão I

Módulo 5 do Bacharelado em Administração Pública
(PNAP)

Profa. Alessandra de Linhares Jacobsen

ESTRUTURA GERAL DO TRABALHO e SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
1 Contextualização e apresentação do tema-problema	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 Justificativa	13
1.4 Organização do estudo	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (OU TEÓRICO-EMPÍRICA)	17
3 METODOLOGIA	42
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	50
5 CONCLUSÃO	61
REFERÊNCIAS	64
ANEXOS	66
ANEXO A – LEI N.8.112	66
APÊNDICES	

Bacharelado em Administração Pública

Nas páginas que contém elementos pré-textuais não se coloca o número da página. Isto é, a partir da folha de rosto, as páginas são contadas, mas **não** recebem numeração, O número da página começa a aparecer a partir da primeira página que contém elementos textuais (Introdução). Os títulos da parte Textuais ficam justificados.

Somente os **títulos** das seções (capítulos e sub-capítulos) integrantes da parte **Textuais** recebem numeração (progressiva, conforme padrão ABNT). Os **títulos** de seções que integram as partes **Pré-textuais** e **Pós-Textuais** não recebem numeração, devem ficar centralizados no parágrafo e suas fontes devem estar em caixa-alta e negrito.

PRÉ-TEXTUAIS

TEXTUAIS

PÓS-TEXTUAIS

ABNT – NBR 14724 (NORMA GERAL DE UM Trabalho de Conclusão)

ELEMENTO
CAPA (obrigatório)
LOMBADA
FOLHA DE ROSTO (obrigatório)
ERRATA
FOLHA DE APROVAÇÃO (obrigatório)
DEDICATÓRIA
AGRADECIMENTOS
EPIGRAFE
RESUMO EM PORTUGUÊS (obrigatório)
RESUMO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA (obrigatório)
LISTA DE ILUSTRAÇÕES
LISTA DE TABELAS
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS
LISTA DE SIMBOLOS
SUMÁRIO (obrigatório)
INTRODUÇÃO (obrigatório)
DESENVOLVIMENTO (obrigatório) (2 REVISÃO DA LITERATURA; METODOLOGIA; 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS)
CONCLUSÃO (obrigatório)
REFERÊNCIAS (obrigatório)
GLOSSÁRIO
APÊNDICES
ANEXOS
ÍNDICES

**COMPOSIÇÃO
DO
PROJETO**

**SÓ ENTRA
NO TCC**

RESUMO

Exemplo de Resumo

FARIAS, Marcos. **Proposta de integração dos processos de faturamento e geração de licença de software da empresa ES Ltda.** 2014. 110f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública). Bacharelado em Administração Pública, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

O presente estudo de caso buscou propor a integração dos processos de faturamento e geração de licença de *software* da empresa ES Ltda. Para atingir o objetivo, buscou-se identificar os processos-chave da empresa, apresentar macrofluxogramas e fluxo básico dos processos de faturamento, geração de licença e do processo integrado, bem como projetar a matriz de responsabilidades e elaborar o relatório de saída para o processo integrado. Caracterizada como sendo uma pesquisa descritiva, o universo pesquisado para a realização desta pesquisa é composto pelo processo de geração de licença de software e pelo processo de faturamento. A coleta de dados foi através de observação participante, análise de documentos e entrevistas, estas do tipo não estruturada com quatro pessoas envolvidas com os processos estudados. Desta forma, concluiu-se que a proposição se apóia no fato que toda licença gerada junto ao fornecedor do software será faturada, e todo faturamento realizado antes da geração de licença será uma obrigação futura junto à empresa cliente e ao fornecedor. Portanto, o processo integrado correlaciona a geração de licença com o faturamento através do cliente externo. O processo proposto tem como novo produto o relatório consolidado de geração de licença e faturamento que explicita a relação entre o faturamento e a geração de licença.

Palavras-chave: Processos. Macrofluxograma. Fluxo básico. Visão sistêmica.

OBSERVE: todas as fontes do resumo, incluindo o título **RESUMO**, devem ter o mesmo tamanho de fonte, que é igual ao tamanho de fonte adotado para o restante do texto (ex.: tamanho 12).

EXEMPLO DE ILUSTRAÇÃO

TÍTULO DA ILUSTRAÇÃO

Quadro 3: relação entre objetivos específicos (presentes no capítulo 1 da pesquisa) e tópicos que integram o capítulo 4.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS
a) apontar o conteúdo da intranet no <i>Órgão X</i>	4.1 O conteúdo da intranet no <i>Órgão X</i>
b) citar o uso da intranet pelos usuários	4.2 O uso da intranet pelos usuários do <i>Órgão X</i>
c) identificar os sistemas de segurança disponíveis à intranet	4.3 Identificação dos sistemas de segurança disponíveis à intranet do <i>Órgão X</i>
d) investigar as políticas de segurança adotadas pelo <i>Órgão X</i>	4.4 Investigação das políticas de segurança adotadas pelo <i>Órgão X</i>
e) determinar os mecanismos utilizados pelo <i>Órgão X</i> para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança	4.5 Determinação dos mecanismos utilizados pelo no <i>Órgão X</i> para reduzir o nível de resistência e conscientizar seus usuários quanto à segurança

Fonte: Elaborado pelo autor (2012).

FONTE DA ILUSTRAÇÃO

**SÓ ENTRA
NO TCC**

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

- **A estrutura do cap. 4 segue a sequência dos objetivos específicos!!!**
- **EXEMPLO:**

SE OS OBJETIVOS ESPECÍFICOS SÃO:

- a) apontar o conteúdo da intranet;**
- b) identificar os sistemas de segurança disponíveis à intranet;**
- c) investigar as políticas de segurança adotadas pelo Órgão X.**

ENTÃO, A ESTRUTURA DO CAP.4 FICA ASSIM:

**SÓ ENTRA
NO TCC**

então, **Como fica a estrutura do cap.4?**

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 O conteúdo da intranet do órgão

4.2 Identificação dos sistemas de segurança disponíveis à intranet do órgão

4.3 Investigação das políticas de segurança adotadas pelo Órgão X.

Finalmente, como fica o **TÍTULO** do trabalho?

⇒ Ele revela o próprio **OBJETIVO GERAL**

⇒ Então, por exemplo,

- Se o **Objetivo Geral** é:

Analisar o uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X.

⇒ o **TÍTULO** do trabalho é:

Análise do uso de sistemas de segurança relacionados ao acesso à intranet no Órgão X

NBR 10520 – Informação e documentação - Citações em documentos – Apresentação

Especifica as características exigíveis para apresentação de citações em documentos.

NORMAS ABNT –

ALGUNS CONCEITOS FUNDAMENTAIS....

- **Citação:** Menção de uma informação extraída de outra fonte.
- **Citação direta:** Transcrição textual de parte da obra do autor consultado.
- **Citação indireta:** Texto baseado na obra do autor consultado.
- **Citação de citação:** Citação direta ou indireta de um texto em que não se teve acesso ao original.
- **Notas de rodapé:** Indicações, observações ou aditamentos ao texto feitos pelo autor, tradutor ou editor, podendo também aparecer na margem esquerda ou direita da mancha gráfica.

Formas de se fazer uma CITAÇÃO:

1) Chamadas em letras maiúsculas e minúsculas:

Ex: Segundo **Gil (2005)**, uma pesquisa qualitativa busca a compreensão de um fenômeno em profundidade.

2) Chamadas entre parênteses devem ser em letras MAIÚSCULAS:

Ex: Em uma pesquisa, “a teoria é necessária para oferecer condições explicativas ao fenômeno, trabalhando as razões de ser assim e não de outra forma” (**DEMO, 2005, p.186**).

OBS.: Especificar na citação: a(s) **página(s) nas citações diretas**. Este(s) deve(m) seguir a data, separado(s) por vírgula e precedido(s) pelo termo, que o(s) caracteriza, de forma abreviada.

As **citações diretas com até três linhas**: devem estar contidas entre aspas duplas. As aspas simples são utilizadas para indicar citação no interior da citação.

Ex: Em uma pesquisa, “a teoria é necessária para oferecer condições explicativas ao fenômeno, trabalhando as razões de ser assim e não de outra forma” (DEMO, 2005, p.186).

As **citações diretas com mais de três linhas**, devem ser destacadas com recuo de 4 cm da margem esquerda, com letra menor que a do texto utilizado, espaçamento simples e sem aspas. Ex:

Sabe-se que

para além de toda a pluralidade, e mesmo que sobre isso não tenha normalmente muita clareza, a universidade faz tudo convergir para um mesmo fim: a formação. Não que haja unanimidade nos conteúdos e nas formas desse fim, tampouco a comunidade universitária trabalhe sempre com nítida consciência dos papéis que desempenha e dos efeitos que sua prática produzem. Entretanto, de uma forma ou de outra, com mais ou menos consciência, todos exercem uma função de formação (DIAS SOBRINHO, 2002, p.16).

O entendimento elaborado anteriormente está fundamentado na denominada Teoria

- **Citação indireta ou paráfrase:** Texto baseado na obra do autor consultado. Nas citações indiretas, a indicação da(s) página(s) consultada(s) é opcional e as aspas não são utilizadas.

Ex: Segundo **Gil (2005)**, uma pesquisa qualitativa busca a compreensão de um fenômeno em profundidade.

- **Citação de citação:** pode ser direta ou indireta e deve ser utilizada nos casos em que há a impossibilidade de acesso ao documento original (sempre que possível, deve ser evitada). Utiliza-se a expressão latina *apud*, que significa citado por, conforme, ou segundo.

Ex:

Segundo Patton (2001 *apud* **GIL, 2005**), uma pesquisa qualitativa busca a compreensão de um fenômeno em profundidade.

REFERÊNCIAS E CITAÇÕES - regras:

- **Sistema autor-data:** Neste sistema, a indicação da fonte é feita:
 - a) pelo sobrenome de cada autor ou pelo nome de cada entidade responsável até o primeiro sinal de pontuação, seguido(s) da data de publicação do documento e da(s) página(s) da citação (no caso de citação direta), separados por vírgula e entre parênteses.

Exemplo:

No texto:

A chamada “organização inteligente é uma forma particular de organização que sabe o que deve saber” (CRUZ, 2001, p. 22).

Na lista de referências:

CRUZ, Tadeu. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

Quando a CHAMADA DE FONTE NÃO ESTÁ CLARA (obras sem indicação de autoria):

Usa-se a primeira palavra do título do texto/material seguida de reticências, seguida da data de publicação do documento e da(s) página(s) da citação (no caso de citação direta), separados por vírgula e entre parênteses.

Exemplo:

No texto:

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

Na lista de referências:

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

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

Exemplos:

Há diversas abordagens para analisar uma organização¹. Mas, a principal é aquela baseada na abordagem funcional da administração².

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

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

NBR 6023 – Informação e documentação – Referências – Elaboração

Estabelece os elementos a serem incluídos em referências. Fixa a ordem dos elementos das referências e estabelece convenções para transcrição e apresentação da informação originada do documento e/ou outras fontes de informação.

REFERÊNCIAS

- **ESTA SEÇÃO NÃO É NUMERADA E SEU TÍTULO (EM MAIÚSCULO) FICA CENTRALIZADO NO INÍCIO DA PÁGINA!!!!**
- Alinhadas somente à margem esquerda
- Digitadas em espaço simples
- Separadas entre si por 1 espaço duplo.
- Em todas as referências, usar o recurso tipográfico itálico para destacar o elemento Título
- Mais de 3 autores, apresenta-se o primeiro e substitui-se os demais por: *et al*
- Elementos essenciais:
autor(es), título, edição, local, editora e data de publicação

SENGE, P. M. **A quinta disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.

Referência é o conjunto padronizado de elementos descritivos, retirados de um documento, que permite a sua identificação individual. (NBR 6023, 2002, p. 2).

A referência pode aparecer:

- em lista de **REFERÊNCIAS**, logo após o último **capítulo** do trabalho;
- antecedendo resumos, resenhas e resenhas e resenhas (notícias críticas resumidas de livros e/ou artigos).

A referência é constituída de elementos essenciais e, quando necessário, acrescida de elementos complementares.

- **Elementos essenciais**

São as informações indispensáveis à identificação do documento. Os elementos essenciais estão estritamente vinculados ao suporte documental e variam, portanto, conforme o tipo.

- **Elementos complementares**

São as informações que, acrescentadas aos elementos essenciais, permitem melhor caracterizar os documentos.

Dicas...

- As referências são alinhadas somente à **margem esquerda** do texto e de forma a se identificar individualmente cada documento, **em espaço simples e separadas entre si por espaço duplo**;
- A lista REFERÊNCIAS deve ser organizadas em **ordem alfabética** de fonte.
- O **recurso tipográfico** (negrito, grifo ou itálico) utilizado para destacar o elemento título **deve ser uniforme** em todas as referências de um mesmo documento.

Monografia no todo: Inclui livro, manual, guia, catálogo, enciclopédia, dicionário, trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, entre outros).

- Os elementos essenciais são: autor, título e subtítulo, edição, local, editora e data de publicação.

AGOSTINHO, M. E.. **Complexidade e organizações:** em busca da gestão autônoma. São Paulo: Atlas, 2003.

1) Monografia no todo em meio eletrônico:

CAD/UFSC. **Departamento de Ciências da Administração:** Histórico. Disponível em: <<http://portal.cad.ufsc.br/historico/>>. Acesso em: 13 maio 2014.

2) Parte de Monografia: Inclui capítulo, volume, fragmento e outras partes de uma obra, com autor(es) e/ou título próprios.

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

Ex:

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

Publicação Periódica: Inclui a coleção como um todo, fascículo ou número de revista, número de jornal, artigos científicos de revistas, editoriais, matérias jornalísticas, seções, reportagens etc.

BOSCHETTI, V.. Plano Atcon e comissão Meira Mattos: construção do ideário da universidade do pós-64. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, n.27, p.221 –229, set. 2007. Disponível em:
<http://www.histedbr.fae.unicamp.br/revista/edicoes/27/art18_27.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2014.

Trabalho de Conclusão:

MATIAS DA SILVA, M. H. F.. **A formação e o papel do aluno na atualidade**. 2011. 57 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Pedagogia), Curso de Graduação em Pedagogia, Universidade Estadual de Londrina: 2011.

Legislação: Compreende a Constituição, as emendas constitucionais, ato normativo, portaria, resolução, ordem de serviço, instrução normativa, comunicado, aviso, circular, decisão administrativa, entre outros.

Ex:

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

DICAS.....

- O(s) nome(s) do(s) autor(es) de várias obras referenciadas sucessivamente, na mesma página, pode(m) ser substituído(s), nas referências seguintes à primeira, por um traço sublinear (equivalente a 6 espaços) e ponto.

Exemplo:

CRUZ, Tadeu. Organização, sistemas e métodos. São Paulo: Atlas, 2012.

_____ . **Processos.** São Paulo: Atlas, 2003.

DICAS PARA A REDAÇÃO DO TEXTO: (REFERENTES AOS ERROS MAIS COMUNS)

- Na fundamentação teórica, o pesquisador deve **conversar com os autores** e fazer os autores conversarem entre si;
- Não usar **ETC** ou qualquer expressão que de o sentido de que o texto poderia continuar;
- Não usar as expressões **ACIMA** ou **ABAIXO**;
- Na primeira vez que uma **sigla** é apresentada, ela deve vir logo após o seu significado por extenso entre parênteses. Ex.: Na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), ...
- Usar a **fundamentação teórica**, no capítulo 4, para analisar a realidade.

Agradeço a atenção!

Profa. Alessandra de Linhares Jacobsen