

TCC sem Drama

Uma Dieta de informações selecionadas



AMILTON QUINTELA SOARES JÚNIOR

Índice Remissivo

O que você espera?	3
Sobre o Autor	4
Agradecimentos	6
Pra refletir...	7
Para começo de conversa...	8
TRATAMENTO ANTIESTRESSE – Diagnóstico	11
PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (primeira dose)	16
PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (segunda dose)	22
PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (terceira dose)	24
PÍLULA ANTIESTRESSE – 2 mg (quarta dose e contando)	26
PÍLULA ANTIESTRESSE – 2 mg (quinta dose)	30
PÍLULA ANTIESTRESSE – 3 mg (sexta dose)	35
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO?	39
ARTIGO CIENTÍFICO?	51
RELATÓRIO DE PESQUISA?	61
MONOGRAFIA?	73
VOCÊ ACABA DE TER ALTA	92
ANEXO	95

O que você espera?

Você está procurando um Manual de Normas Técnicas e Trabalhos Científicos? Por favor, NÃO leia este material!

TCC SEM DRAMA

Sobre o Autor

Muito prazer!

Muito prazer. Meu nome é Amilton Quintela, eu sou natural de Belo Horizonte – MG, tenho... espera um pouco! Sinceramente, tem coisa mais chata do que falar de você mesmo? É... eu sei, tem gente que adora, mas não é o meu caso.

De qualquer forma, sei que, para aqueles que não me conhecem e para quem mais se interessar, é necessário apresentar algumas informações básicas. Talvez seja importante que você saiba que eu sou formado em **Administração com Ênfase em Marketing** (é assim mesmo que está escrito no meu diploma) pela Escola Superior de Administração, Marketing de Comunicação (ESAMC), em Maceió – AL (você não tem ideia de como eu já mudei de endereço). Já morando em Governador Valadares – MG, onde resido até hoje, conclui meu **MBA em Gestão Empresarial** pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Atualmente, faço **Mestrado em Gestão Integrada do Território**, na Universidade Vale do Rio Doce (UNIVALE).

No momento, atuo como administrador em uma empresa especializada em vistorias e avaliações de veículos. Também sou professor em uma Faculdade da cidade, onde leciono para os cursos de Administração, Engenharia de Produção e pós-graduação de Gestão de Pessoas.

Quanto a aspectos relevantes da minha vida profissional, incluindo projetos, conquistas e prêmios, eu poderia enumerar os **planos de negócios**, **planejamentos estratégicos** e os resultados alcançados em diferentes **processos de consultoria** desenvolvidos em empresas que vão de agências de publicidade a distribuidores de produtos agropecuários.

Eu poderia, também, citar o êxito na coordenação do processo de **implantação de um sistema de gestão da qualidade** (SGQ) certificado pela

norma **ISO 9001** (em 6 meses de trabalho) ou a **reformulação dos processos de controle e planejamento financeiro** da empresa em que trabalho atualmente.

Eu não poderia deixar de mencionar todas as **orientações de trabalhos de conclusão de curso** (pelo menos 10 alunos por semestre nos últimos quatro semestres), a **orientação de trabalhos apresentados em eventos de iniciação científica** (muito obrigado aos alunos que participaram, inscrevendo e apresentando seus materiais), além das **homenagens prestadas pelos formandos** para os quais lecionei, sendo escolhido como paraninfo ou patrono das turmas (MUITO OBRIGADO A TODOS, VOCÊS NÃO SABEM COMO ME SINTO LISONJEADO!).

Se eu dissesse que não tenho muito orgulho de todas as minhas **conquistas**, eu estaria sendo demagogo. Mas, na verdade, elas são tão importantes para mim quanto os meus **fracassos**, com os quais eu costumo aprender muito! E eu gosto de acreditar que **as maiores conquistas** sempre são aquelas que **estão por vir**. Pensar assim é reconfortante, porque você PRODUZ EXPECTATIVAS ao invés de se gabar pelo que já realizou.

No fundo, ao longo da minha vida, eu aprendi que, mais do que qualquer título ou resultado que eu pudesse alcançar, **o que realmente me define é a influência das pessoas** com as quais eu convivi e convivo, e que, de alguma forma, contribuíram e contribuem para o meu desenvolvimento.

Copyright © 2013 Fator I Group. Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9.610, de 19/02/1998. É proibida a reprodução total ou parcial sem anuênci a do autor.

Agradecimentos

Eu gostaria de agradecer a todas as pessoas que, um dia, se dispuseram a visitar o www.adminterface.com.br, que participaram de suas publicações, leram os meus e-mails... enfim, a todos aqueles que, de forma direta ou indireta, trocaram valiosas informações comigo.

Vocês são os responsáveis pelo projeto TCC sem Drama. Eu só estou retribuindo.

Um beijo carinhoso para as três luzes da minha vida, minha esposa (Gisele), minha mãe (Neuza) e meu pai (Amilton).

Um abraço a todos os meus companheiros de labuta e diversão: Diego Gonçalves, Breno Halabi e Jeanine Águia.

A Jeanine é um caso a parte. Além de meus braços direito e esquerdo, minha ex-aluna, sempre amiga, minha colega de trabalho e de mestrado, ela também é a responsável por todo o conteúdo do material que diz respeito à formatação de trabalhos acadêmicos e que complementa esta publicação. Agradecer é pouco.

Muito mais sábio do que acumular informações é se cercar das pessoas certas. Mas, as pessoas erradas também ajudam. Elas te mostram o que você não deve fazer. Então, fica também o meu abraço a todos aqueles que não acreditaram neste projeto. Vocês também foram um grande estímulo.

Pra refletir...

O conhecimento é o processo de acumular dados. A sabedoria reside na sua simplificação.

Martin H. Fisch

Para começo de conversa...

Quer saber uma coisa que realmente me incomoda? Não? Vou compartilhar assim mesmo: *sapatos pretos com meias vermelhas (ou vice e versa)!* Mas isso não é lá muito importante e não tem nada a ver com o seu TCC (Trabalho de Conclusão de Curso)!



Mas tem uma outra coisa que me incomoda ainda mais. E essa tem sim a ver com o seu TCC. Lá vai: por que as pessoas responsáveis por transmitir conhecimentos adoram complicar as coisas? Acho que é uma tentativa de valorizar (ou supervalorizar) o que sabem, as informações que se sacrificaram tanto para obter.

Você conhece aquele cara que sonega informações importantes ao mais novo contratado da empresa? E aqueles professores, que se intitulam *facilitadores*, mas que se fecham em uma redoma particular de sabedoria, fazendo seus alunos acreditarem que nunca conseguirão entender uma teoria, resolver um problema ou exercitar seu senso crítico? (Dica básica:

nunca questione um desses professores diretamente. Eles são criaturas vaidosas. Eu sei. Também sou professor.) E o orientador do seu TCC? Jesus!

Ao longo do tempo, eu descobri que quase todo o temor que envolve o TCC, incluindo o suor frio, a ansiedade, as palpitações, os arrepios e as dores abdominais, está muito mais associado à postura de alguns orientadores do que às reais dificuldades técnicas de desenvolvimento dos trabalhos. Essa é a primeira boa notícia.

A segunda (e é bom esclarecer isso antes que eu seja alvo da ira coletiva de toda uma classe de profissionais, da qual eu faço parte) é que, assim como temos bons e maus garçons, bons e maus motoristas, bons e maus administradores... também existem, ainda, professores e orientadores realmente interessados em facilitar a sua vida. Ei! Espera um pouco! Facilitar não tem nada a ver com assumir os seus esforços. Estou falando de mostrar o caminho através do qual você pode transformar os seus esforços em **Resultados** (algumas pessoas chamam isso de *produtividade*, eu chamo de *necessidade*).

Então, chegamos à terceira boa notícia: o seu TCC **NÃO** é um instrumento das trevas, criado com o propósito exclusivo de dificultar, atrasar ou impossibilitar sua formatura. Se eliminarmos o sofrimento por antecipação e os preconceitos, resta um trabalho científico que tem sim exigências específicas, mas que pode ser desenvolvido sem Drama, envelhecimento precoce ou distúrbios nervosos.

TCC sem Drama! Essa é a ideia (e também a quarta e última boa notícia). O material que você tem em mãos não é exatamente um manual de orientações para a produção de trabalhos científicos. Também não é um manual de normas técnicas (vamos combinar, eles são grandes e chatos). Este material está mais para um livro de Dieta! É isso mesmo. Uma dieta de Informações Selecionadas e realmente Úteis. Aquelas que fazem diferença na hora de reduzir o estresse e aumentar a confiança.

O **TCC sem Drama** é uma reunião de dicas, conselhos, experiências,

estratégias e métodos que funcionaram e funcionam para mim e para outras pessoas que eu conheço – meus amigos, colegas de trabalho, alunos e aqueles cujos trabalhos eu tive a oportunidade de orientar.

Ao longo das próximas páginas, você vai se deparar com informações que vão esclarecer o que é um TCC, para que ele serve (você sempre pensou que fosse só para te perturbar), quais são os modelos mais comuns de trabalhos de conclusão, a estrutura e as regras básicas dos trabalhos científicos... em outras palavras: você vai se situar, isto é, vai começar a entender o que você realmente deve fazer e como deve fazer.

A partir do modelo de exposição didática mais eficaz que eu conheço, **EXEMPLOS**, você vai desvendar (sempre quis usar essa palavra) o seu TCC e, no mínimo, vai conseguir argumentar com o seu orientador quando ele começar a complicar as coisas.

Boa leitura.

Abraço.

Amilton Quintela

TRATAMENTO ANTIESTRESSE – Diagnóstico

Antes de iniciarmos a redução progressiva do estresse, precisamos combinar algumas questões. Coisas simples, mas que algumas pessoas consideram, digamos, absurdas.

A princípio, você vai ficar tentado a me chamar de louco! Já passei por isso várias vezes. E, em alguns casos, considero até um elogio. Mas, antes de apresentar alguns conceitos bem diferentes do senso comum, eu preciso te dizer que eu aplico, na prática, todos os métodos e posturas que vou te apresentar. E tenho obtido resultados concretos muito satisfatórios. E tenho levado minha vida profissional e acadêmica de uma maneira cada vez mais *light*. Acredite, tranquilidade e calma produzem qualidade de vida.

Toda situação que te pega despreparado causa pânico (ou pelo menos um leve descontrole). É assim quando vamos ao banheiro e, somente depois de levarmos a cabo nossas necessidades, percebemos que não há papel higiênico. Quando somos apresentados de surpresa ao pai da nossa namorada (no caso das mulheres, às mães dos namorados). Quando tentamos finalizar uma compra e nosso cartão de crédito não é aprovado (se você foi pego de surpresa nessa situação, talvez precise controlar melhor suas finanças... ou seus impulsos consumistas...).



Não dá para dizer que o TCC te pegou de surpresa. Afinal, quando você inicia seu curso superior, por exemplo, já sabe que terá de fazer um trabalho científico ao final do curso. Acontece que você passa alguns anos tentando simplesmente negar ou se esquecer dessa realidade. E, para algumas pessoas, esse exercício de esquecimento funciona tão bem... que a pessoa acaba se “surpreendendo” às vésperas do início do seu TCC. Para essas pessoas e também para aquelas que não tentaram esconder o TCC em um canto obscuro da memória, a questão é uma só: estar **preparado**. Você está lendo este material? Você deu um passo gigante rumo à preparação mais eficaz. Parabéns.

O TCC sem Drama vai te disponibilizar as orientações e informações certas. Aquelas, como eu já disse, que fazem real diferença. Sem embromação. Mas, além das informações certas, você precisa de uma mudança de postura, de comportamento.

Eu vou te propor algumas coisas bem diferentes e, para mim, diferente só é bom se é mais eficiente ou mais divertido (ou, preferencialmente, as duas coisas juntas).

Nós vivemos em uma cultura que tende a valorizar o sacrifício pessoal no lugar da produtividade pessoal. Olhe para as empresas, muitas delas preferem recompensar o colaborador que parece sempre ocupado no lugar daquele que realmente produz resultados. E depois eu é que sou maluco! Se você é produtivo e consegue algum tempo livre, você se torna um pária social. É quase um vagabundo. Não me admira que tantas pessoas se sintam mal quando se vêem naquelas situações de *não ter nada para fazer* (que bênção! Desde que esse não seja um estado eterno!).



Pois bem, para continuar a ler este material, **preciso que você se comprometa a ser produtivo e não se sinta culpado quando lhe sobrar algum tempo livre**. Mantenha seu foco em ser produtivo, não em estar ocupado. Como? O primeiro passo é: selecionar informações.

Herbert Simon, que é “apenas” vencedor do Prêmio Nobel de Economia, certa vez afirmou: “*O que a informação consome é bastante óbvio: consome a atenção do receptor. Daí, uma riqueza de informação cria uma pobreza de atenção e uma necessidade de alocar eficientemente a atenção em meio a uma superabundância de fontes de informação que podem consumi-la*”.

Sabe o que ele quis dizer? Vamos ao popular: informação em excesso é inútil. Acumular dados não garante produtividade. Sempre que pesquisar (ou se deparar) com um determinado conteúdo, desenvolva o hábito de perguntar a você mesmo: “*Será que eu vou realmente usar essa informação para algo importante?*”

Informação é inútil se não for aplicada. Conheço muitas pessoas que são excelentes acumuladores de informações, de intenções, de perspectivas, de projetos, de sonhos, de desejos... e, ao final, quando não fizeram absolutamente nada do que viveram planejando, acumulam decepções e

arrependimentos.

O segundo passo para desenvolver um TCC de maneira produtiva é: encurte os prazos! O quê? É isso mesmo. Pare de enrolar! Faça mais em menos tempo.



Quando você estiver usufruindo o tempo livre que o aumento de produtividade vai lhe proporcionar, fica aqui uma dica: leia *Previsivelmente Irracional*, livro de Dan Ariely. Aprendi com esse livro, e com observações práticas, que as pessoas justificam sua preferência por prazos longos com base em uma suposta preocupação com a qualidade. Algo do tipo: se eu tiver mais tempo, posso produzir algo melhor. É mentira! As pessoas adoram prazos longos porque têm uma tendência natural de procrastinar (adiar) as ações. Ninguém gosta de se sentir pressionado. Mas, adivinha só, quando você está sob pressão, quando seus prazos são curtos, você se concentra, você se dedica, você realiza.

Tempo é desperdiçado na proporção de sua abundância! (Adoro essa frase!) Divida o seu TCC em etapas de rápida execução. Estabeleça prazos curtos e cumpra os prazos estabelecidos. Passe à próxima etapa somente depois que concluir a anterior. O resultado de todo esse processo é um círculo virtuoso de realização, que vai te deixando cada vez mais empolgado, ou melhor, aliviado, e cada vez mais confiante.

A questão não é começar cedo, mas encurtar os prazos. É claro que várias

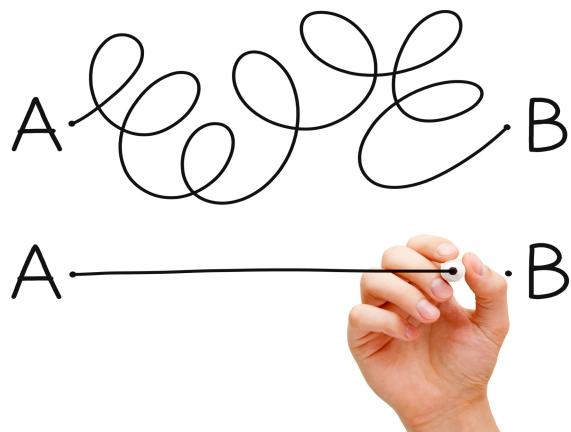
pessoas já discordaram de mim. Sugerí a elas que realizassem a mesma tarefa com dois prazos distintos. Primeiro, um prazo de dois dias. Depois, um prazo de uma semana. Resultado: tarefas com um padrão de qualidade quase idêntico! Pergunte a elas o que pensam agora!

Bom, agora que já tratamos de selecionar informações e de encurtar os prazos, vamos ao terceiro passo para um TCC produtivo. (ATENÇÃO! Acabo de fazer uma transição, isto é, situar o leitor sobre o que já foi dito e prepará-lo para a próxima informação. Desse modo, eu acabo de te apresentar o recurso que você deve utilizar sempre em seus trabalhos acadêmicos, o recurso que garante coesão e coerência: a TRANSIÇÃO ENTRE ARGUMENTOS.)

Na verdade, nem existe um terceiro passo, só queria mesmo te mostrar a transição. Vamos, então, iniciar o tratamento antiestresse.

PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (primeira dose)

Fique com o básico... esqueça a perfumaria.



Então, você tem que fazer o seu TCC... você tentou não pensar nisso por um bom tempo, não é? Mas a verdade é que, agora... não dá mais para FUGIR!

E, se você ainda está na Graduação, aí vai uma informação que, a princípio, talvez não agrade (mas não odeie o mensageiro... nem a mensagem), este pode ser apenas o primeiro de vários outros trabalhos científicos.

Se você não for o abastado herdeiro de uma fortuna (e se for... você deveria estar fazendo coisa mais interessante do que ler este material), um gênio autodidata, o último ganhador da Mega Sena ou algo parecido, seu sucesso profissional estará ligado à continuidade dos seus esforços de capacitação. Então, para ser bem sucedido, você pode vir a encarar uma ou várias Especializações, quem sabe um Mestrado... e por aí vai. Então, meu caro, o TCC sem Drama pode ser útil por um bom tempo. Viu? Nem tudo está perdido.

Mas, voltando ao seu problema (ops...), ou melhor, ao seu TCC. Ele não precisa ser o seu **Tormento de Conclusão de Curso**. Na verdade, ele pode ser muito útil. É um instrumento que te permite aprofundar conhecimentos, aumentar seu nível de especialização em determinado assunto, pode ser a base para transformações na sua vida profissional, assim como um excelente incremento para o seu currículo, o que pode gerar oportunidades. Útil, não? Então por que ninguém te disse isso antes? É uma pergunta retórica. Eu não tenho a resposta. Na verdade, só a desconfiança de que você nunca ouviu isso antes porque todos estavam preocupados em te dizer o quanto é difícil fazer um TCC! Que desperdício.

Absorver todos os comentários sobre as dificuldades do TCC tornam a tarefa de desenvolvê-lo um esforço desconfortável. É como tentar se convencer de que o sapato não está apertando o seu pé só porque ele é lindo e não há o seu número disponível na loja (por que as mulheres ainda fazem isso?).

Por falar em esforço, se você acha que este livro de Dieta (não entendeu? Leia o capítulo: *Para começo de conversa...*), vai eliminá-lo (o esforço), **Pare** de ler agora! Ser mais produtivo não elimina o trabalho, mas garante melhores Resultados. Esse é o conceito: esforços não precisam ser obrigatoriamente acompanhados de desespero e angústia. Se você tiver as informações certas, vai se manter equilibrado e tranquilo, o que já é mais da metade do caminho para a aprovação do seu TCC.



Então, estamos combinados. Eu não proponho eliminar o esforço, mas torná-lo mais produtivo. Como? Com foco, método, seleção de informações relevantes e concentração. Assim, é possível eliminar o estresse, as noites perdidas e, principalmente, o pânico injustificado.

E... Atenção! A primeira dica antiestresse é: comece pelo básico. A esta altura você está pensando, em uma mistura de ironia e raiva: “Nossa, que genial! Foi para isso que comprei esta m...?” E eu respondo ao seu pensamento (se é que isso é possível): Não! Você adquiriu essa m... porque aqui você será apresentado aos **5 C's**.

Acredite, os **5 C's** podem ser (e serão) os seus melhores amigos enquanto você estiver desenvolvendo um TCC. Qualquer trabalho científico exige a presença dos **5 C's**. Eles são convidados VIPs! Tão importantes quanto à **regra de ouro**, que algumas pessoas chamam de impessoalidade e eu chamo de *elimine o EU da sua vida*. A regra de ouro nada mais é do que o fato de que você NÃO pode (sob nenhuma hipótese, ameaça ou tortura...) escrever o seu TCC na primeira pessoa do singular (EU).

Além da regra de ouro, não custa reforçar que escrever um TCC não é como responder um e-mail para um amigo, deixar uma mensagem no Facebook ou algo do gênero. Você tem que usar linguagem formal! Isso não quer dizer uma linguagem rebuscada (isso é perfumaria!). É possível ser formal, elegante, objetivo e claro... tudo ao mesmo tempo, como mandam as regras de etiqueta do TCC. Acho que é melhor eu ilustrar:

TCC correto: “Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) devem se basear, a princípio, nas necessidades dos consumidores. Ao identificar os benefícios desejados pelos seus clientes, as empresas podem estabelecer requisitos (características técnicas) adequados para os seus produtos/serviços”.

TCC almofadinha: “Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), orientados à padronização e melhoria contínua de processos, devem buscar, na gênese de sua configuração, subsídios balizadores nas percepções dos agentes de mercado, notadamente dos consumidores. A partir dessa prerrogativa, as

organizações podem, em sintonia com os anseios do seu público-alvo, delinear adequados parâmetros qualitativos de desempenho para seus produtos e serviços”.

Facebook: “SGQ deve ta baseado no cliente. Eh assim q as empresa fazem seus produtos”.

Acho que agora você entendeu! Mas... espera um pouco... eu sei que estou esquecendo alguma coisa... hum... AH! SIM! **Os 5 C's!** Desculpem. Às vezes eu devaneio um pouco. Hora das apresentações. Aqui estão os **5 C's** que podem salvar sua vida (está bem, meio exagerado, mas eles podem salvar sua graduação, sua especialização...):



- **Clareza:** escreva de maneira que as pessoas entendam. Em um contexto geral, até os leigos têm que compreender o que você escreveu, pelo menos a sua linha de argumentação lógica;
- **Correção gramatical:** escrever corretamente (diferente do que acontece na internet) inclui concordância, conexões, pontuação, acentuação (você não precisa amar a Língua Portuguesa, mas demonstre algum respeito!);
- **Coerência:** não se contradiga. Cuidado com informações divergentes ao longo do texto. O que no início do texto era bom não pode simplesmente ficar ruim sem uma explicação justa e (adivinhe!) coerente; o que era eficaz não pode se tornar ineficaz... e assim por diante;
- **Coesão:** coesão tem a ver com a capacidade de relacionar, de uma maneira que faça sentido lógico, os argumentos apresentados ao longo do texto. É a capacidade de manter um discurso linear, em que as ideias

interajam e se complementem. Tem uma dica infalível para isso: conecte seus parágrafos. Como? Faça transições entre os seus argumentos. Não jogue as ideias no papel como se fossem várias peças de um quebra-cabeça que ainda não foi montado (você não tem ideia de quantas pessoas fazem isso!);

- **Continuidade:** se o seu texto é coerente e tem coesão, eu aposto que ele apresenta continuidade, isto é, ele tem começo, meio e fim.

O texto de um trabalho científico deve fazer sentido. Nada mais óbvio, certo? Então porque eu ainda me deparo com tantas *calças de festa junina*? É sério, não existe comparação mais adequada. Há textos que são verdadeiras *calças de festa junina*. Estão repletos de retalhos que definitivamente não combinam.

Quer transformar seu TCC em um jeans com corte elegante e caimento perfeito? COESÃO é a resposta!

E como não existe método didático mais eficaz do que o exemplo, aí vai mais um. Se nós estivéssemos conversando eu te dissesse algo do tipo:

“Eu gosto de viajar no meu carro. Sou apaixonado pela minha esposa. Costumo relaxar na praia. O nome do meu cachorro é Bob. Eu estou preocupado com o preço da gasolina”.

Isso faz algum sentido? Onde estão a Coesão e a Coerência?

Mas, e se eu te dissesse:

“Eu estou preocupado com o preço da gasolina, pois eu costumo viajar no meu carro para relaxar na praia com minha esposa, por quem eu sou completamente apaixonado, e com o meu cachorro Bob”.

Agora faz sentido? Ótimo! Você já sabe o que são Coesão e Coerência. Próximo item, por favor. Ei, espera um pouco, ainda não. Faltam alguns lembretes que evitam contra-indicações e que acompanham a bula.

Lembrete 1: no seu TCC, use vocabulário técnico, próprio da sua área de conhecimento. Isso valoriza o seu conteúdo.

Lembrete 2: na apresentação de dados estatísticos, use ilustrações (tabelas, gráficos...). Uma tabela bem feita simplifica o entendimento e pode substituir parágrafos repletos de números e confusão. Ah, isso me lembra que as tabelas e gráficos devem ser auto-explicativos. A pessoa deve ser capaz de compreender suas informações, mesmo que, para isso, sejam utilizadas legendas.

Lembrete 3: evite, sempre que possível, frases ou parágrafos muito longos. Simplesmente porque suas chances de errar aumentam exponencialmente.

Lembrete 4: seja consistente no uso dos tempos verbais. Também existem *calças juninas* temporais. Retalhos que trafegam entre diferentes tempos verbais, sem fazer nenhum sentido. Há trabalhos acadêmicos que parecem uma viagem constante no tempo que não leva a lugar algum. É confuso, não é?

Lembrete 5: siglas devem sempre apresentar o seu significado na primeira vez em que aparecem em um texto. O leitor não tem obrigação de saber, de antemão, o que as siglas e abreviaturas significam.

Lembrete 6: mantenha pelo menos dois backups (cópias) do seu TCC. E uma dessas cópias deve estar em uma caixa eletrônica de e-mails, que pode ser acessada de qualquer lugar em que exista internet. Vai por mim. Não há nada mais estressante do que fazer o mesmo trabalho DUAS vezes.

PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (segunda dose)

Preste atenção às calorias do cardápio



Com muita frequência, eu costumo ouvir das pessoas: eu não vou fazer um TCC, meu trabalho é uma Monografia. Uma novidade para você: a Monografia é um tipo de TCC. E existem outros.

O TCC é um trabalho científico e acadêmico. E daí? Daí que ele tem características específicas (que nós vamos ver ao longo deste texto, em termos de estrutura, conteúdo e formatação... não se apavore, afinal, a ideia é te deixar mais tranquilo. Então, uma coisa de cada vez!).

A questão que realmente importa agora (e eu sei que você vai concordar comigo) é que o TCC é utilizado como instrumento de avaliação. Ou seja, ele é condição para que você possa ser aprovado (na sua graduação ou especialização ou...).

Mas, além de ser um instrumento de avaliação, o TCC é o resultado de um estudo. O conteúdo do TCC deve refletir o conhecimento sobre um assunto,

escolhido pelo autor ou autores do trabalho. Em outras palavras, você terá que pesquisar e saber (ou fingir muito bem que sabe) do que você está falando.

Outro ponto importante agora é saber que o seu TCC pode assumir diferentes formatos e isso vai depender das exigências específicas das diferentes instituições de ensino.

Vamos simplificar? Tudo bem. Imagine um cardápio. Na capa desse menu imaginário você lê a inscrição: TCC. No interior do cardápio, nós teríamos diversos pratos, mas, na nossa Dieta de informações selecionadas, vamos ficar com os pratos principais. Além disso, vamos classificar os pratos em função das suas calorias. Do menos calórico para o mais calórico. Isto é, do que reúne a menor complexidade e volume de informações para o mais complexo e com maior volume de dados.

- **Relatório final de estágio (452 kcal);**
- **Artigo científico (612 kcal);**
- **Relatório de pesquisa (922 kcal);**
- **Monografia (1327 kcal).**

Sim, nós vamos conversar sobre cada um dos modelos acima. Vamos falar sobre estrutura, conteúdo... e vamos analisar exemplos. Pode ficar tranquilo. Mas, antes de passarmos ao desenvolvimento de cada um dos tipos de TCC, não seria melhor escolhermos um tema para o nosso trabalho? Então, próxima etapa do tratamento.

PÍLULA ANTIESTRESSE – 1 mg (terceira dose)

Falar sobre...

Qualquer que seja a estrutura do seu trabalho, ele deverá ter um tema, um assunto principal. Disso também não dá para fugir.

É impressionante o número de vezes em que eu sou abordado com o mesmo pedido: “*me sugere um tema, professor*”. E a resposta é sempre a mesma: “*eu não devo e não posso fazer isso*”.

Se existe uma regra para a escolha de um tema, essa regra é: não peça sugestões.

Algumas pessoas vão te dizer que o seu tema deve ser:

- Delimitado, específico e determinado;
- Crítico, capaz de provocar indagações;
- Acessível em relação a fontes e conteúdo;
- Relacionado com a realidade.

Quanta coisa, não? Pois é, eu costumo substituir os itens acima por três perguntas básicas. Ao invés de pedir sugestões, responda para você mesmo:

- **O tema me interessa?**
- **Existem informações suficientes sobre o tema?**
- **O tema é relevante?**

Se você respondeu positivamente a todas as perguntas, Parabéns! Você já tem um tema. Se respondeu negativamente a uma das questões, reavalie sua escolha.

Um bom tema, ou melhor, um tema adequado deve reunir três aspectos básicos. Escolha um assunto com o qual tenha afinidade ou que desperte seu **interesse** (pesquisar e escrever sobre algo que não o agrada vai ser uma tortura angustiante). Escolha um tema sobre o qual já reúna algum **conhecimento** ou que tenha conteúdo de fácil acesso para pesquisa. Por último, mas não menos relevante, escolha um tema que tenha **importância prática**, seja ela social, para um determinado segmento de pessoas, para um segmento de mercado, enfim... seu tema deve ter impacto sobre um contexto real (amplo ou limitado).

Se você ainda está confuso, veja a figura abaixo. Seu tema deve estar na área indicada pela seta, onde os três conjuntos se cruzam (área de intersecção... um pouco de matemática. Jesus!).



Mais uma dica que reforça (ou esclarece de vez) meus argumentos: se o seu TCC é da área de Administração, por exemplo, talvez seja mais relevante discutir a logística como instrumento de diferenciação competitiva do que o ciclo de reprodução das mariposas selvagens da Áustria (nem sei se existem mariposas selvagens, muito menos se há alguma na Áustria).

Falando em dicas, na próxima dose de medicamentos do nosso tratamento antiestresse, eu vou te revelar um **segredo**.

PÍLULA ANTIESTRESSE – 2 mg (quarta dose e contando)

A mesma estrutura? As informações deste tópico valem horas de orientação.



Eu prometi. Então, aí vai. Vê se Não guarda esse segredo, por favor.

Artigos científicos, relatórios de pesquisa e mesmo as monografias seguem uma dinâmica básica de apresentação das informações, isto é, TÊM ESTRUTURA MUITO SEMELHANTE (talvez ninguém tenha te falado isso antes porque há um interesse um tanto quanto estranho em supervalorizar os trabalhos acadêmicos e aumentar a sua agonia, mas eu estou aqui para fazer o contrário... ou pelo menos tentar...).

Sem procrastinar (enrolar) ou valorizar a informação, segue abaixo a estrutura básica, os itens fundamentais de todos os trabalhos científicos:

- **Apresentação do tema/Contexto:**

- **Delimitação/Justificativa.**

- **Problema;**

- **Objetivos;**

- **Objeto de estudo;**

- **Metodologia;**
- **Resultados e análises;**
- **Conclusão.**

Independente do tipo de trabalho científico que você pretenda desenvolver, ele necessariamente deverá ter um **tema**, que deve ser apresentado em um **contexto** específico, com a devida **justificativa** de sua escolha (por que pesquisar e escrever sobre isso? Qual a relevância?).

Seu tema o conduzirá à formulação de uma situação **problema**, algo que você queira e que “mereça” ser investigado. O desenvolvimento do seu problema passará pelo levantamento de hipóteses ou **objetivos** (etapas que levam à investigação completa do problema e, eventualmente, ao apontamento das devidas soluções... ou sugestões de novas pesquisas).

Se o seu trabalho se relaciona à Administração, por exemplo, pode haver necessidade da apresentação do seu **objeto de estudo** (um segmento de empresas, uma organização específica ou mesmo um setor ou processo determinado de uma empresa).

Como o seu trabalho é científico, baseado em um processo de investigação de fatos e suas relações, você deverá adotar e descrever a sua metodologia de pesquisa (tipo de pesquisa, amostragem, circunstâncias de realização, etc.).

Agora vem, pelo menos na minha humilde interpretação, a parte que exige o real tratamento da informação, a essência do trabalho científico como transformador da realidade: a apresentação e **análise** dos **resultados**. Aqui você expõe os resultados e, sobretudo, estabelece relações entre fatos, aponta causas, consequências, caminhos alternativos para mudanças e melhorias (aqui você realmente pode fazer diferença, aqui o seu trabalho justificará sua contribuição social).

Por fim, todo trabalho científico tem sua **conclusão**. Hora de encher linguiça, certo? Errado! Hora de tecer suas considerações finais, falar sobre a importância do trabalho e o que ele representou em sua vida acadêmica e

pode representar em sua vida profissional. Se o seu trabalho levantar novos questionamentos ou der margem para novas pesquisas (o que é muito bom!), também é o momento de reforçar esse aspecto de continuidade.

Talvez você não acredite, mas eu levei anos para enxergar esse padrão óbvio! Todos os trabalhos científicos seguem uma mesma linha. Entender isso é praticamente um tratamento de choque antiestresse.

Então... tudo muito bom, tudo muito bem... mas eu aposto que um exemplo poderia melhorar a sua compreensão, certo?

Então, aí vai um modelo, só para que você tenha uma referência. É um esqueleto do que poderia ser um TCC, se o conteúdo fosse desenvolvido. E toda essa estrutura foi montada em poucos minutos, com o auxílio da minha amiga Jeanine Águia, para ser apresentada a um grupo de alunos em uma determinada ocasião. Ah... como a minha área de atuação (assim como a da Jeanine) é Administração de Empresas, utilizei um exemplo relacionado ao contexto organizacional (todos temos nossas limitações, desculpe...).

Exemplo - estrutura básica de um trabalho científico:

- Apresentação do tema/Contexto: **marketing direto (de resposta) em ambiente corporativo.**
- Delimitação/Justificativa: **empresas de pequeno porte no mercado de Governador Valadares - MG e a possibilidade de geração de resultados a partir de custos reduzidos.**
- Problema: **o impacto do marketing direto sobre os resultados de vendas das empresas de pequeno porte no mercado de Governador Valadares - MG.**
- Objetivos:

Geral: verificar a relação entre marketing direto e resultados de vendas

Específicos: conceituar marketing direto, investigar as principais ferramentas de marketing direto, pesquisar aplicação das ferramentas no mercado em análise, comparar resultados antes e depois da aplicação das ferramentas.

- Objeto de estudo: ***empresa ou segmento específico.***
- Metodologia: ***pesquisa exploratória, qualitativa, com amostra...***
- Análises e resultados: ***relações, causas, consequências, alternativas...***
(instrumentos utilizados pelas empresas, principais formas de aplicação do marketing direto, percepção dos consumidores, comportamento das vendas...).
- Conclusão: ***relevância do estudo, descobertas e sugestões.***

Então, é isso. Acabamos de montar a estrutura de um TCC. Quer usar como referência ou mesmo desenvolver um trabalho dentro dessa linha de pesquisa? Fique à vontade!

PÍLULA ANTIESTRESSE – 2 mg (quinta dose)

O Problema não precisa ser um Problema! E quanto aos objetivos?



Você notou que a estrutura básica dos trabalhos científicos contém um problema e objetivos. Pois é, para algumas pessoas o problema costuma ser mesmo um problema. Antes de chegarem a uma definição, essas pessoas testam várias perguntas e, depois de analisar várias, passei a reconhecer os erros mais comuns.

Então, nas próximas linhas, um guia prático para eliminar o problema, ou melhor, para definir o problema... ou... ah!... você entendeu.

Primeira dica: **utilize a sua realidade!** Extraia o problema do seu contexto profissional, por exemplo. Já pensou em investigar e, efetivamente, propor uma solução para aquela situação que tanto de incomoda na sua empresa? (Mas... se essa situação for o seu chefe, cuidado!)

Segunda dica: utilize uma dimensão viável de análise. O quê? Certifique-se de que o seu problema apresenta possibilidade de análise e de tratamento. Hein? **É possível responder o seu problema?** Agora fomos claros.

Se você optou, como recomendado acima, por tratar uma questão enfrentada pela empresa em que você trabalha, por exemplo, além de colocar em prática os conhecimentos adquiridos no seu curso, você ainda pode ficar bem com seus superiores, pois alguns deles (acreditem! Eles existem...) podem utilizar o seu trabalho como uma oportunidade para promover a melhoria dos processos organizacionais (ciência aplicada!). Ah... quanto maior o problema e o seu impacto, melhor e mais relevante será o seu trabalho.

Em linhas gerais (para Relatórios de Pesquisa ou Monografias), o problema pode ser amplo, permitindo diversas linhas de abordagem e suscitando pesquisa mais profunda. No caso do Relatório Final de Estágio (vou explicar melhor à frente, mas posso adiantar que ele é uma mistura de trabalho de pesquisa e estudo de caso), é melhor ser conciso, restrito, objetivo, relacionando diretamente o problema a uma questão ou processo específico do objeto de estudo.

Em trabalhos científicos, é melhor evitar o “Como?”, pois a ciência se preocupa em analisar fatos e suas relações (descrever e explicar a realidade) e não em formular procedimentos (como fazer isso ou aquilo). Mas... no caso do *Relatório Final de Estágio*, novamente abrimos uma exceção à regra, uma vez que o problema real pode ser, justamente, a forma de operar um determinado processo ou realizar uma determinada atividade.

Agora, a regra que não tem exceções: **não faça juízo de valor!** Seu problema não pode ser um “julgamento” que pretende definir se algo é bom ou ruim, melhor ou pior, desejável ou indesejável... ok?

Acho que é hora dos exemplos.

Para Relatórios de Pesquisa e Monografias (desculpe por, mais uma vez, utilizar exemplos da área de Gestão de Empresas, mas, como eu disse antes, cada um com suas limitações. Tenho certeza de que você pode entender o contexto e adaptar as perguntas para situações e fenômenos da sua área de conhecimento. Vai ser, no mínimo, um exercício interessante!):

- **Que fenômenos explicam o consumo compulsivo?**

- Qual é a influência do marketing digital nos processos de divulgação dos produtos de informação?
- Quais a reais intenções dos gestores ao adotarem métodos de gestão participativa?
- A adoção de métodos de gestão participativa por parte dos gestores reflete uma preocupação de caráter humanista ou a busca por melhores resultados?
- A responsabilidade social é efetivamente considerada pelo consumidor no momento da aquisição de um produto/serviço no segmento de..., constituindo fator de decisão de consumo?
- Qual a importância do planejamento nas micro e pequenas empresas do setor de calçados?
- Por que a liderança autoritária conduz à agressividade no ambiente organizacional de uma instituição financeira?

No caso dos Relatórios Finais de Estágio, veja os exemplos (todos retirados de trabalhos reais):

- Como trabalhar ações de endomarketing para otimizar os processos de interação entre as áreas do segmento Itaú Negócios, promovendo equilíbrio no alcance das metas organizacionais? (relatório de Jeanine Águia)
- Qual a importância do treinamento dos colaboradores, no que tange às competências técnicas do setor administrativo, para a sua valorização no desenvolvimento das ações sociais da Secretaria Municipal de Assistência Social? (relatório de Eldes dos Santos)
- Quais os benefícios da utilização do programa 5S no setor de análise de contas médicas da Unimed e o que pode ser aprimorado nas técnicas e métodos atualmente desenvolvidos? (relatório de Fernando Milholo)

- Qual relação entre o plano de vendas e a motivação dos funcionários da área comercial da Rastro Pneus? (relatório de Camila Moreira)

UM DETALHE QUE FAZ TODA A DIFERENÇA:

Problemas não podem ser simplesmente “jogados” no texto. Devem ser contextualizados. É necessário que o leitor entenda porque o problema escolhido é relevante e merece ser investigado. Não explicar o contexto do problema é como privar o leitor de explicações fundamentais. Você não detesta quando te contam uma história pela metade?

Agora você me pergunta: E QUANTO AOS OBJETIVOS?

A resposta padrão é: eles estão *ligados ao problema, devem conduzir à solução do problema...* Mas isso é óbvio! E, sinceramente, não ajuda muito.

Então, vamos por partes, primeiro o Objetivo Geral.

Eu poderia dizer que o Objetivo Geral é a finalidade do trabalho, a linha condutora das argumentações, a fim de que os resultados da pesquisa e o conteúdo do documento possam ser direcionados a uma conclusão específica (UFA!)... mas, eu vou apenas dizer: COLOQUE O SEU PROBLEMA NO MODO AFIRMATIVO!

Bom... a esta altura, cabem novos exemplos. Sei que você vai concordar.

Se o seu problema é: Qual a importância do planejamento nas micro e pequenas empresas do setor de calçados? Seu objetivo Geral é: Identificar a importância do planejamento nas micro e pequenas empresas do setor de calçados.

Se o seu problema é: Qual relação entre o plano de vendas e a motivação dos funcionários da área comercial da Rastro Pneus? Seu objetivo Geral é: Identificar a relação entre o plano de vendas e a motivação dos funcionários da área comercial da Rastro Pneus.

Eu sei, parece um tanto óbvio e tolo... mas é como funciona.

Quanto aos Objetivos Específicos, o buraco é mais embaixo (jamais use expressões como essa no seu TCC!). Os Objetivos Específicos são etapas, passos necessários em sua argumentação para que se alcance o Objetivo Geral.

Então, se o seu Objetivo Geral é, por exemplo: Identificar a relação entre o plano de vendas e a motivação dos funcionários da área comercial da Rastro Pneus, seus Objetivos Específicos poderiam ser:

- Analisar o atual plano de vendas da Rastro Pneus;
- Identificar os tópicos relacionados a metas e remuneração;
- Entrevistar os colaboradores e avaliar a percepção dos mesmos quanto ao conteúdo do plano... e por aí vai...

Agora que já simplificamos os problemas e objetivos, menos um problema. Então, responda com sinceridade, não parece mais fácil do que você pensava?

Posso te garantir que existe outro item que ainda te provoca arrepios. Mas, ao ler o próximo tópico, você também vai pensar que é tudo bem mais simples do que você imaginava.

PÍLULA ANTIESTRESSE – 3 mg (sexta dose)

Não se assuste com a Metodologia



Complete a frase: “trabalho científico é trabalho de...” Hein? Tudo bem, vou quebrar seu galho. A palavra que você está procurando é PESQUISA.

Se o TCC é um trabalho científico, ele é um trabalho de?... Exatamente! De pesquisa! Toda pesquisa envolve uma Metodologia, que, trocando em miúdos, é o conjunto de estratégias e ações que você vai utilizar para aplicar a sua pesquisa. Ainda confuso? Vamos lá: a Metodologia nada mais é do que explicar ao leitor como você levou adiante a sua pesquisa. Como ela (a pesquisa) aconteceu.

Existem alguns itens básicos, que você não pode deixar de fora da sua explicação. Por exemplo, se você vai efetuar uma pesquisa, você vai recorrer a fontes. Ora, então diga ao seu leitor quais são as suas fontes. Fontes estão relacionadas à seguinte questão: onde pesquisar? Essa é a pergunta de um milhão de dólares (ok, nem tanto, mas é uma pergunta relevante).

Basicamente (e você não precisa saber mais do que o suficiente, a não ser que queira acumular informação inútil em um momento em que você deve ser produtivo) as fontes de pesquisa são:

- **Pessoas - entrevistas;**
- **Documentos - livros, periódicos, relatórios estatísticos, softwares;**
- **Documentos legais - leis, regulamentos, normas técnicas;**
- **Campo - o ambiente em que os fatos acontecem, o local de realização de um projeto.**

Ah! Considerando-se o aspecto da originalidade, as fontes podem ser:

- **Primárias - informações produzidas por autor original;**
- **Secundárias - participação de segundo autor (citações).**

Mas a Metodologia não diz respeito apenas às fontes. É simples, mas nem tanto. Também diz respeito ao tipo de pesquisa que você escolheu aplicar – documental, de campo, exploratória, quantitativa... (calma, nós ainda vamos falar desses tipos, é logo abaixo); além das características do processo de pesquisa – detalhes sobre instrumentos de pesquisa, perfil da amostra... e por aí vai.

Agora que você já tem as informações selecionadas e úteis, por favor, pare de se apavorar quando alguém disser que você precisa descrever sua Metodologia. Basta explicar ONDE e COMO você obteve (ou pretende obter) as informações e tudo vai dar certo (acredite).

Ah... para cumprir o prometido acima e para que você utilize corretamente os termos técnicos na descrição da sua pesquisa, leia abaixo.

Tipos de pesquisa (quanto ao processo):

- **Pesquisa exploratória: familiarização com o tema, base para a construção de hipóteses e análises posteriores;**
- **Pesquisa descritiva: descrição das características de um fenômeno e relações entre variáveis (diferença entre as pesquisas descritiva e**

exploratória? O nível de conhecimento sobre o tema. No caso da pesquisa descritiva, você tem algumas informações prévias sobre o assunto);

- **Pesquisa explicativa:** o porquê dos fenômenos, investigação de causas – métodos experimentais – muito utilizada em ciências físicas e naturais.

Para te ajudar ainda mais e para que nosso tratamento antiestresse seja ainda mais eficaz, é interessante deixar bem claro a diferença entre a pesquisa exploratória e a pesquisa descritiva. Como eu disse anteriormente, o que muda entre os tipos de pesquisa citados é o nível de conhecimento sobre o tema. Como deixar isso mais claro? Talvez recorrendo ao bom e velho exemplo.

Imagine que você pretende desenvolver um trabalho sobre a redução dos níveis de venda de um determinado produto. Se você já se encontra familiarizado com a dinâmica de comercialização deste produto, sua pesquisa poderia ser descritiva, já orientada para o fenômeno de queda das vendas. Agora, se você não conhece as características de mercado e dos processos de comercialização do produto, caberia uma pesquisa exploratória, de modo que você passasse a reconhecer o contexto antes de levantar hipóteses que pudessem justificar a queda no desempenho das vendas. Mais claro agora? Então, próximo item.

Tipos de pesquisa (quanto aos resultados):

- Pesquisa qualitativa (subjetiva): converte resultados em conceitos, opiniões, percepções – amostra reduzida, roteiro de entrevista, relato das informações;
- Pesquisa quantitativa: converte resultados em números (absolutos, percentuais, ordinais...) – amostra significativa, questionários, compilação de dados - tabelas e gráficos.

Viu? Eu não disse que nós iríamos tratar de todos os tipos de pesquisa? Já foi. E nem doeу.

Acaba de me ocorrer uma ideia para facilitar ainda mais a sua vida (assim como suas futuras consultas a este material). Eu já não te disse que uma boa tabela vale por mil palavras, então, segue uma tabela sobre Metodologia.

Ah... em um TCC, a tabela não poderia simplesmente brotar no meio do texto, como vai acontecer agora com a minha. Em trabalhos científicos, as tabelas devem ter título e fonte. Mas isso é uma questão de Formatação, que você verá na parte final deste livro de Dieta.

Classificação metodológica das pesquisas científicas, com base em fontes, processos e resultados (tá legal, eu decidi colocar o título)

METODOLOGIAS DE PESQUISA PARA TRABALHOS CIENTÍFICOS			
Fontes		Processos	Resultados
Tipos	Originalidade	Tipos	Tipos
Pessoas	Primárias (autor original)	Exploratória (familiarização com o assunto)	Qualitativos (subjetivos)
Documentos e publicações	Secundárias (citações)	Descritiva (relação entre variáveis)	Quantitativos (objetivos)
Documentos de caráter legal		Explicativas (causas de fenômenos)	
Campo			

Caramba! Você já parou para pensar em quantas informações foram simplificadas e apresentadas até aqui. Dá até para ficar orgulhoso. Você está cada vez mais preparado para fazer o seu TCC sem comprometer a sua saúde.

Agora é hora do tratamento intensivo. Vamos acelerar. Afinal, a ideia é encurtar prazos e obter resultados. Vamos passar por cada um dos principais tipos de TCC, apresentando sua estrutura e exemplos de desenvolvimento.

Veja bem, agora você tem duas opções: passe direto ao capítulo que trata do seu modelo de TCC ou leia todos os tipos e reúna mais informações. Uma dica? Estamos em uma Dieta de informações selecionadas, portanto, leia primeiro as explicações sobre o seu modelo de TCC, depois, se necessário, leia os demais tipos. Vamos permanecer fiéis aos nossos princípios, certo?

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO?

Você é mesmo um afortunado.



Se o seu TCC é um Relatório Final de Estágio, tire um tempo para agradecer aos céus! O prato menos calórico do nosso cardápio, como eu já disse, é uma mistura de trabalho científico de pesquisa e estudo de caso.

Uma boa maneira de se sentir aliviado sempre que a angústia insistir em aparecer? Procure alguém que vai fazer (ou já esteja fazendo) uma monografia e escute todas as lamentações dessa pessoa. Você vai saber que existe alguém em situação pior do que a sua! Isso sempre conforta!

Mas, voltando a falar sério (nem tanto...), o Relatório Final de Estágio é um relatório de pesquisa direcionado para uma realidade organizacional específica, relacionada ao ambiente e às atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

A ideia básica é, a partir de observações realizadas quando o autor ainda

cumpria o seu estágio, desenvolver um documento que apresente um problema relevante da organização em estudo, cuja solução poderia gerar resultados significativos. A partir daí, traçam-se objetivos, que devem ser desenvolvidos, a fim de que se solucione o problema escolhido. Simples assim!

Em outras palavras, você escolhe um problema, apresenta o seu contexto e a sua relevância, traça objetivos, desenvolve os objetivos, resolve o problema (ou indica os caminhos de solução) e parte para o abraço... ou melhor... para sua festa de formatura (e vê se me convida!).

Antes de prosseguir, preciso esclarecer algo. Para cada item do nosso cardápio TCC, a partir de agora, vamos dividir o conteúdo em duas análises distintas: **Estrutura** e **Conteúdo**.

É preciso lembrar que cada instituição de ensino tem modelos próprios para a composição e, sobretudo, para a apresentação gráfica dos seus trabalhos (sim! Eu também já me perguntei várias vezes porque todas elas não entram em acordo e determinam um único modelo. Mas isso é utopia!). Portanto, a estrutura dos modelos de TCC aqui apresentados pode sofrer pequenas variações. Mas, vamos ser honestos, os ajustes serão mínimos e o que importa mesmo é ter um texto consistente. Com um bom texto, você adapta o seu conteúdo a qualquer estrutura proposta. Vai por mim.

Sem mais explicações e demora, segue a estrutura do Relatório Final de Estágio:

- **Elementos pré-textuais:**

- *Capa;*
- *Folha de rosto;*
- *Agradecimentos (opcional);*
- *Listas;*
- *Sumário.*

- **Elementos textuais:**

- *Introdução;*
- *Importância do estágio;*
- *Delimitação do estágio (onde e quando);*
- *Problema;*
- *Objetivos:*
 - Objetivo Geral;
 - Objetivos Específicos.
- *Apresentação da empresa (objeto de estudo).*
- *Relatório descritivo (desenvolvimento dos objetivos).*
- *Conclusão.*

- **Elementos pós-textuais:**

- *Referências;*
- *Apêndices (opcional);*
- *Anexos (opcional).*

Agora vamos associar a estrutura ao conteúdo. Como? Adivinha. Com exemplos, meu caro.

Ao longo da minha vida (mais anos do que eu gostaria e menos do que você está pensando), eu me deparei com uma quantidade razoável de bons trabalhos acadêmicos. E passei a notar um padrão. Todos eles (os bons trabalhos) tinham uma característica em comum: a partir da extração de pequenos trechos específicos, era possível compreender toda a ideia do conteúdo e a linha de argumentação do texto.

É como se você lesse o texto e marcasse as partes mais importantes (como algumas pessoas fazem quando estão estudando), e depois você juntasse as partes grifadas e tivesse em mãos um texto completo e lógico.

Por isso, no mesmo instante (ok, talvez com alguns segundos de atraso) em que eu pensei em fazer um material **diferente** para simplificar o TCC, eu tive a convicção de que ele seria repleto de trechos que pudessem representar, com exemplos, o que eu queria mostrar para as pessoas. Então, é assim que nós vamos trabalhar. Preparado? Hora de ser produtivo.

- **Relatório Final de Estágio:**

- *Introdução:*
- Importância do estágio;
- Delimitação do estágio (onde e quando)...

- No conteúdo:**

Exemplo retirado do Relatório Final de Estágio - A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO PARA VALORIZAÇÃO DO PESSOAL NA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - GV
Autora: Eldes dos Santos (A Eldes foi minha aluna. Sempre muito aplicada e competente. Abraço para ela!)

*O estágio supervisionado tem como objetivo preparar o graduando para a realidade do mercado, por meio do exercício prático do conhecimento adquirido no decorrer da graduação. Através da confecção do relatório e das atividades realizadas no estágio, o acadêmico tem a oportunidade de desenvolver sua capacidade de diagnóstico de problemas, de análise crítica dos mesmos e de proposição de soluções que efetivamente cooperem com a organização estudada.
(Viu? A importância do estágio. De forma clara e objetiva.)*

*Este relatório tem como base a experiência vivenciada pela autora na Secretaria Municipal de Assistência Social de Governador Valadares (SMAS), instituição escolhida para a realização do estágio. **(Delimitação do estágio: onde e quando.)***

Veja como a linguagem pode ser clara e, ao mesmo tempo, formal. Por que complicar as coisas? Com as informações certas, você pode notar que a apresentação do conteúdo é bem mais simples do que aparenta.

Quer mais um exemplo? Eu sabia.

Exemplo retirado do Relatório Final de Estágio - RELAÇÃO ENTRE O PLANO DE VENDAS E A MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS NA RASTRO PNEUS - Autora: Camila Moreira (Apesar de ser prolixo em alguns textos, a Camila sempre me surpreendia positivamente. Também foi minha aluna.)

*O estágio, além de promover a integração entre a empresa e a faculdade, é fundamental para a formação profissional do aluno, sendo uma oportunidade para adquirir experiência prática. (...) Seu objetivo é complementar o aprendizado do aluno, através do desenvolvimento de atividades reais, que compõem o cotidiano da empresa. (**Preciso dizer mais alguma coisa?**)*

*(...) O presente relatório tem como base o estágio realizado na empresa Rastro Pneus, localizada na Avenida Santos Dumont, 831, no bairro de Lourdes, na cidade de Governador Valadares - MG. As atividades do estágio foram desenvolvidas na área administrativa e comercial da empresa, durante dois anos e meio, com duração de 40 horas semanais. (**E ainda fiz uma propaganda da Rastro Pneus! Abraços ao Sérgio, proprietário da empresa e meu amigo.**)*

Próximo item, por favor.

Na estrutura:

- **Relatório Final de Estágio:**

- *Introdução;*
- *Problema;*
- *Objetivos:*

- Geral;
- Específicos.

No conteúdo:

Exemplo retirado do Relatório Final de Estágio - ENDOMARKETING: GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO ITAÚ UNIBANCO - Autora: Jeanine Águia (esse é do trabalho da Jeanine, que eu orientei. Só me dá orgulho essa menina!)

O atual contexto exprime um conflito de metas existente entre a área operacional, responsável por todas as tarefas de assessoria (formalização de contratos) e a área comercial, responsável pela gestão da carteira de clientes. Ambas interagem, diariamente, no desenvolvimento de suas tarefas, porém, existem situações em que a atuação de uma das áreas interfere diretamente nos índices para alcance das metas estabelecidas pela organização para a outra área. (...) **(Isso é contextualizar o problema! Apresentar a situação em que ele aparece! O problema não pode simplesmente brotar no seu texto, tipo combustão instantânea!)**

(...) Situações como esta geram transtornos e ocasionam desgaste no relacionamento da equipe, insatisfação do cliente, desempenho abaixo dos níveis esperados e estabelecidos, além do risco de prejuízos à imagem do banco. **(Mais contexto. Consequências do problema. O que também ajuda a ressaltar a relevância de sua investigação.)**

Diante do contexto apresentado **(Transição! Ajuda na coerência e na coesão do seu texto!),** evidenciou-se o seguinte problema: como trabalhar ações de endomarketing para otimizar os processos de interação entre as áreas do segmento Itaú Negócios, promovendo equilíbrio no alcance das metas organizacionais? **(Problema!)**

Exemplo retirado do Relatório Final de Estágio - O PAPEL DA LIDERANÇA INTERNA NO PROCESSO DE FUSÃO ENTRE OS BANCOS SANTANDER E REAL - GV - Autor: Tiago Lobo

(...) Diante de um cenário de competição acirrada e com a necessidade de promover ajustes rápidos e com o menor impacto sobre a percepção de qualidade dos clientes das agências bancárias (...) **(Olha o contexto aí, gente! O problema está relacionado a uma situação, que produz consequências negativas para a organização e, portanto, merece ser investigado.)**

(...) Diante das incertezas de um cenário de mudanças, os gestores do Banco Santander elegeram como elemento de fundamental importância para o sucesso da fusão com o banco Real a atuação das lideranças internas, responsáveis pela implantação do novo modelo de visão e missão nas agências (...) Os líderes internos deveriam facilitar a compreensão dos colaboradores frente às novas diretrizes de negócios da nova organização, assim como garantir a segurança dos clientes (...) **(Mais contexto.)**

(...) Assim, o presente relatório destaca como problema: qual é o papel das lideranças internas das agências no processo de fusão entre os Bancos Santander e Real? **(Problema! Se é que você não notou...)**

(...) O objetivo geral do trabalho passa a ser identificar e sugerir melhorias para a atuação dos líderes internos das agências (...) **(Objetivo Geral! Qualquer semelhança com o Problema não é mera coincidência.)**

(...) Para tanto, os objetivos específicos contemplam: apresentar aspectos que fazem da liderança um diferencial competitivo nos processos de mudança organizacional; identificar necessidades de atuação das lideranças internas no processo de fusão entre Santander e Banco Real; relacionar as demandas de atuação das lideranças ao perfil dos gestores de agências bancárias; sugerir práticas de atuação para otimizar o trabalho das lideranças internas. **(Objetivos Específicos. Também conhecidos como etapas para se alcançar o objetivo geral e resolver o problema!)**

Você já falou da importância do estágio, já delimitou o seu estágio no tempo e espaço (quando e onde), já apresentou, ou seja, contextualizou o seu problema, destacou seus objetivos geral e específicos... pois bem, como eu já disse, o Relatório Final de Estágio é uma mistura de relatório e estudo de caso e, como todo estudo de caso, apresenta um objeto de estudo: uma empresa.

Agora é o momento de apresentar o objeto de estudo. Apresentar a empresa! Mas, espera um pouco... o que está faltando?

(...) Pausa para você pensar um pouco... (...)

Você vai simplesmente pular da apresentação de problemas e objetivos para descrever a empresa? NÃO!

Antes de tudo... a TRANSIÇÃO!

Você não passa simplesmente da introdução do relatório para a apresentação da empresa. É necessário dizer ao leitor porque apresentar o objeto de estudo é importante. Não seria nada mal seguir o seguinte roteiro:

- *Explique que, antes de passar ao desenvolvimento dos seus objetivos (Relatório Descritivo), é necessário caracterizar o objeto de estudo;*
- *Apresente o histórico da empresa, seus produtos/serviços, mercado de atuação e outros elementos básicos;*
- *Passe, então, à estrutura organizacional, deixando a sua área de atuação por último;*
- *Ao descrever a sua função e atividades, RETOME O PROBLEMA (isso é fundamental), diga novamente ao leitor qual é o Objetivo Central do trabalho e porque ele é relevante.*

Então, prepare o leitor para o próximo (e mais importante) passo: desenvolver conteúdo para cada Objetivo Específico (Relatório Descritivo).

Quer ver como fica no conteúdo? Mais um exemplo? Vamos lá.

Na estrutura:

- **Relatório Final de Estágio:**
- Apresentação da empresa (objeto de estudo).

No conteúdo:

Exemplo retirado do Relatório Final de Estágio - ENDOMARKETING: GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO ITAÚ UNIBANCO - Autora: Jeanine Águia (olha ela aí de novo!)

As atividades do estágio foram desenvolvidas em áreas inter-relacionadas. Enquanto uma fecha negócios, a outra tenta minimizar a possibilidade de perdas financeiras. (...) (Parte final da apresentação da empresa. Após o histórico e o organograma. Início da retomada do problema.)

(...) merece ser destacado que as metas estabelecidas para uma das áreas estão interligadas às metas estabelecidas para a outra área. Nesse caso, há um desgaste no relacionamento entre os profissionais, ocasionado por metas distribuídas e avaliadas erroneamente e/ou com alto grau de dificuldade (...). (Mas isso já não foi dito antes? Com outras palavras? Pois é, trabalhos científicos e acadêmicos são assim. São repetitivos. É o jogo de situar o leitor e manter a coesão. Não fui eu quem definiu isso, não foi você, na verdade eu não sei quem foi. Mas nós temos duas alternativas. Ficamos indignados ou nos adaptamos. A primeira opção não vai te ajudar em nada e ainda por cima gera estresse.)

(...) Diante disso, visualiza-se o alto grau de interação existente entre as áreas e o quanto dependente de um bom relacionamento interpessoal dos profissionais está o sucesso da organização. Tal interação necessita de ações de endomarketing que visem otimizar seus processos, dentro do ambiente organizacional, promovendo o equilíbrio no alcance das metas existentes. (Retomada do Problema! Leitor situado. Seu orientador satisfeito. Você no caminho certo.)

Vamos agora ao passo mais importante.

Na estrutura:

- **Relatório Final de Estágio:**

- *Relatório descritivo (desenvolvimento dos objetivos).*

No conteúdo:

Aqui sim está a essência do seu relatório. Todas as informações anteriores servem como embasamento, preparação. Agora é o momento de trabalhar as informações, desenvolver os seus **Objetivos Específicos**, até que você alcance seu **Objetivo Geral** e responda o seu **Problema**. Simples assim.

Pelo seu caráter prático, o Relatório Final de Estágio tende a ser bem mais objetivo do que o Relatório de Pesquisa e, principalmente, do que a Monografia.

Então, atenção para o roteiro (siga a receita do bolo! Ela já foi testada e aprovada):

Comece o Relatório Descritivo retomando o seu Objetivo Geral. Diga que, para cumprir a finalidade do seu relatório, é necessário desenvolver conteúdo para cada um dos seus Objetivos Específicos, começando por... (primeiro objetivo).

Imagine que os seus objetivos sejam:

Geral: Otimizar processos de interação entre áreas de uma organização, através de ações de endomarketing. (Você já ouviu isso?)

Específicos: Analisar o impacto dos sistemas de metas conjuntas da organização; Pesquisar instrumentos de comunicação interna; Descrever estratégias de aplicação dos instrumentos de comunicação interna.

Seu relatório descritivo poderia começar mais ou menos assim (é só uma sugestão):

Diante do problema apresentado em seções anteriores e a fim de cumprir o

objetivo central do presente relatório: promover a otimização dos processos de interação entre áreas de uma organização, a partir de ações de endomarketing; é necessário desenvolver argumentos relacionados a cada um dos objetivos específicos já citados.

Assim, em primeiro lugar, serão analisados os impactos das metas conjuntas estabelecidas pela organização. A seguir, serão pesquisados instrumentos de comunicação interna que possam ser aplicados à realidade da empresa. Por último, a fim de atender ao aspecto prático deste documento, serão sugeridas estratégias de aplicação dos instrumentos pesquisados, de modo que a organização possa reduzir os conflitos internos e equilibrar o alcance de suas metas.

(Desenvolvimento do primeiro objetivo específico) No que se refere aos sistemas de metas, pode-se observar... (e por aí vai)

As argumentações, no desenvolvimento de cada um dos objetivos específicos, devem ser respaldadas por referenciais teóricos. Seja produtivo (ou melhor, inteligente) ao pesquisar referenciais. Procure por referências que respaldem sua argumentação (seus orientadores vão dizer que este caminho é limitante, nós afirmamos que, para o Relatório Final de Estágio, ele é rápido e não compromete a consistência!).

Se você vai tratar de sistemas de metas conjuntas e seu impacto sobre os colaboradores, não leia tudo o que existe no Google (ou nos livros, se você ainda lê algum). Refine sua pesquisa.

Ao invés de pesquisar: sistema de metas...

Pesquise: sistema de metas conjuntas... sistema de metas integradas... sistema de metas + áreas da organização... sistema de metas + desafios... sistema de metas + frustração... sistema de metas + impactos... sistema de metas + RH...

Ao finalizar o conteúdo de cada um dos Objetivos Específicos, faça uma TRANSIÇÃO. Do tipo:

Agora que já foram analisados os impactos mais relevantes dos sistemas de metas

integradas sobre os colaboradores das áreas A e B, da empresa X, é o momento de apresentar instrumentos de comunicação capazes de potencializar os aspectos positivos e reduzir os aspectos negativos apontados na análise anterior, de modo a preparar o cenário organizacional para a aplicação efetiva de ferramentas que poderão otimizar seus processos de trabalho.

Para finalizar, depois do desenvolvimento de **todos** os objetivos específicos, faça um apanhado geral do conteúdo e demonstre que o seu Objetivo Geral foi alcançado, o que, por consequência, leva à resolução do problema (ou a um caminho de resolução).

ACABOU! (Quer dizer... ainda tem a **Conclusão!**)

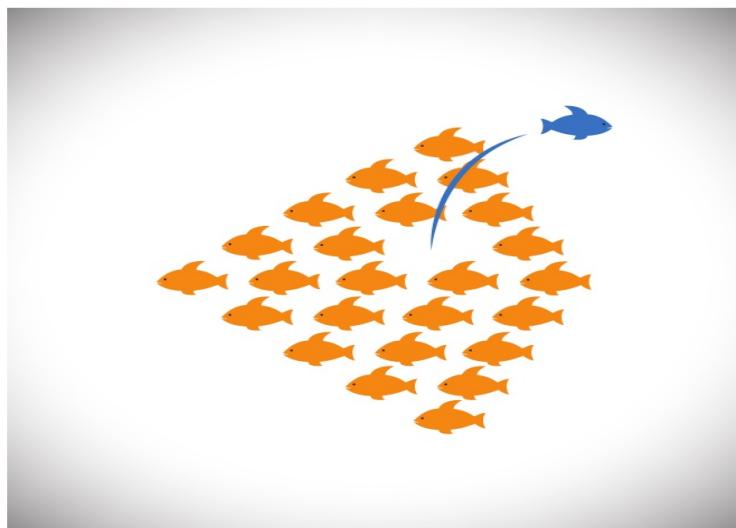
Ah... a **conclusão!**... eu poderia chamar este tópico de: *A Sutil Arte de Encher Linguiça!* Mas não vou fazer isso. Vamos apenas dizer que, na Conclusão de um Relatório Final de Estágio, você deverá falar sobre a importância do estágio e do próprio relatório na **sua** vida profissional e acadêmica (qualquer semelhança com a Introdução não é mera coincidência... mas a introdução trata da importância do estágio em termos gerais e não da sua experiência. Atenção!), o que você aprendeu, suas dificuldades...etc.

É interessante (muito interessante) incluir um diagnóstico final sobre o conteúdo do Relatório Descritivo, além de sugestões e comentários (nem tão interessante).

Eu me recuso a transcrever um exemplo para a conclusão (questão de princípios... desculpe.).

ARTIGO CIENTÍFICO?

Hora de fazer seu nome.



O Artigo Científico é uma publicação formal, através da qual o autor apresenta e discute ideias, métodos, técnicas, processos e/ou resultados. Esse é o conceito técnico. E eu não estou aqui para negar a validade e a legitimidade científica dos artigos, até porque já me utilizei de muitos como referências para desenvolver os meus trabalhos. Eles são excelentes fontes de pesquisa e apresentam conteúdo já orientado para o contexto acadêmico.

Mas, de todas as funções do artigo científico a que mais se destaca é *promover o reconhecimento do autor*. Principalmente para quem atua na área acadêmica ou de pesquisa, o artigo é a garantia de que o seu nome (e, consequentemente, a sua marca) passe a ser mais reconhecido pelos outros agentes do mercado (bem papo de marketing, não é? Mas é assim mesmo!). Artigos garantem legitimidade, representatividade, relevância... sobretudo se aparecem em publicações especializadas.

Então, se você precisa fazer um artigo científico, aproveite para fazer um bom trabalho e **aparecer!** Tente publicá-lo, por que não?

Ah! Também preciso dizer que o Artigo Científico pode ser **original**, quando relata trabalhos (advinha!) originais (não diga!), abordagens de

pesquisa ou resultados significativos; ou de **revisão**, quando trata de conhecimento já disponível sobre um determinado tema, através da análise de informações já publicadas com novas abordagens.

Com base no item anterior (o Relatório Final de Estágio), você já notou que os trabalhos científicos apresentam sua estrutura dividida em elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais, para melhor organização do conteúdo.

Como este material tem uma parte dedicada exclusivamente às questões de formatação (uma cortesia da minha amiga e parceira de projeto, Jeanine Águia), minha intenção, no momento, é apresentar a estrutura dos trabalhos científicos com foco nas análises e explicações relacionadas ao conteúdo. (Eu já disse isso - com outras palavras -, eu sei. Mas os trabalhos acadêmicos funcionam assim! Você retoma ideias, situa o leitor, apresenta, em vários momentos, a sua linha de argumentação. Repetitivo? Concordo. Mas é assim mesmo!)

Mais uma vez, vamos trabalhar com duas perspectivas: Estrutura e Conteúdo. E, no caso do Artigo Científico, nosso modelo será o artigo de revisão desenvolvido por Amilton Quintela (olha que coincidência... eu), Cybele Pontes e Marcelo Gonçalves (abraços para os amigos!), intitulado: **ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA: O ENFOQUE HUMANISTA A SERVIÇO DA COMPETITIVIDADE**.

Esse artigo foi escrito quando eu ainda era aluno de graduação (pare de fazer contas. Não faz tanto tempo assim...) do curso de graduação em Administração na Escola Superior de Administração, Marketing e Comunicação (ESAMC), em Maceió - AL. Pois é... é uma longa história. Na verdade, eu sou de Belo Horizonte - MG. Mas nós não vamos falar aqui sobre todas as minhas mudanças (acredite, foram muitas!). Isso pode ser assunto para outro material, talvez com mais páginas do que o TCC sem Drama.

Lembre-se de que podem ocorrer pequenas variações na estrutura do artigo em função de exigências específicas de cada instituição, mas isso é perfumaria, o básico sempre se mantém, por isso torna-se é referência (tenho

a vaga impressão de também já ter mencionado isso... mas, repetir serve para enfatizar que os trabalhos acadêmicos tem essa característica específica: situar o leitor, destacar, sempre que possível, a linha de argumentação desenvolvida... ok?).

Aí está a estrutura completa do Artigo Científico:

- **Elementos pré-textuais:**

- *Primeira folha (capa):*
 - Instituição, faculdade e curso;
 - Autores;
 - Título e subtítulo (se houver);
 - Local;
 - Data.
- *Segunda folha:*
 - Título e subtítulo (se houver);
 - Autores (com minicurrículo no rodapé);
 - Resumo em português (assunto, objetivo, metodologia, resultados e conclusões - texto conciso);
 - Palavras-chave em português.

- **Elementos textuais:**

- *Introdução:*
 - Exposição do tema;
 - Justificativa;
 - Objetivos;
 - Conceituação;
 - Abordagem;
 - Literatura consultada.

- **Desenvolvimento:**
 - Exposição das ideias;
 - Metodologia (pesquisa);
 - Resultados (apresentação e análise).
- **Conclusão:**
 - Impressões pessoais;
 - Sugestões de outras pesquisas.
- **Elementos pós-textuais:**
 - Título e subtítulo em inglês;
 - Abstract (resumo em inglês);
 - Keywords (palavras-chave em inglês);
 - Referências;
 - Glossário (opcional);
 - Apêndices (opcional);
 - Anexos (opcional).

Agora vamos relacionar a estrutura ao conteúdo, como combinado.

Na estrutura:

- **Segunda folha:**
 - Título e subtítulo (se houver);
 - Autores (com minicurrículo no rodapé);
 - Resumo em português (assunto, objetivo, metodologia, resultados e conclusões - texto conciso);
 - Palavras-chave em português.

No conteúdo:

Eu sei que o resumo é um elemento pré-textual, mas, acredite, você pode aproveitar muito o exemplo abaixo. Ah! Conheço alguns “mágicos” que costumam escrever o resumo antes do desenvolvimento do conteúdo textual do artigo. Não recomendo que você tente isso em casa. Faça do jeito **lógico**: escreva o seu artigo (todo o desenvolvimento), deixe o resumo e a escolha das palavras chave para o final.

O resumo deve ser objetivo e conciso. Sua função é apresentar, de maneira superficial, mas consistente, toda a linha de argumentação do artigo. Trocando em miúdos, o resumo é sua carta de apresentação. O leitor irá se basear na leitura do resumo para decidir se o conteúdo do seu artigo é ou não relevante. Vamos ao exemplo.

Exemplo retirado do artigo de revisão - ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA: O ENFOQUE HUMANISTA A SERVIÇO DA COMPETITIVIDADE

RESUMO

Não há dúvida de que os pressupostos de sustentação teórica da administração participativa encontram-se intimamente ligados aos conceitos próprios da linha de pensamento humanista do estudo das organizações. No entanto, a elevação da administração participativa à condição de novo paradigma da prática de gestão organizacional, ocorrida na transição entre as décadas de 1980 e 1990, embora seja muitas vezes apresentada, sobretudo no discurso dos dirigentes e proprietários de empresas, como uma evolução do enfoque humanista, constituiu, na verdade, uma tentativa de promover a ampliação da capacidade competitiva das organizações ocidentais frente à ameaça do modelo corporativo japonês. (O resumo engloba todo o conteúdo do artigo. Mostra ao leitor o objetivo e a linha de argumentação do documento. No caso específico do exemplo escolhido, a ideia é discutir a real intenção do discurso humanista dos gestores quando da implantação de modelos participativos de administração nas empresas. Se o

(assunto não interessar ao leitor, ele tem a prerrogativa de escolher não ler o seu artigo. Mas, se o assunto interessa, ele fica previamente esclarecido do que pode encontrar na leitura. Faça um resumo consistente e garanta ao leitor o direito de fazer uma escolha consciente!)

Palavras chave: Administração Participativa. Competitividade. Enfoque Humanista. Modelo Toyota. Discurso Ideológico.

Vamos agora aos elementos textuais.

Na estrutura:

- **Artigo científico:**

- Introdução:

- Exposição do tema;
 - Justificativa;
 - Objetivos;
 - Conceituação;
 - Abordagem;
 - Literatura consultada.

No conteúdo:

Exemplo retirado do artigo de revisão - ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA: O ENFOQUE HUMANISTA A SERVIÇO DA COMPETITIVIDADE

Em Teoria Geral da Administração (2000), Maximiano (**Referência de literatura consultada, notou?**) esclarece com propriedade a dimensão do modelo participativo ao afirmar que, quando aplicado em sua plenitude, ele não restringe o compartilhamento das decisões que afetam a empresa apenas aos funcionários (...)

(Início da exposição do tema...)

(...) O modelo participativo de gestão apóia-se sobre uma tríade básica de processos que envolvem: informação, decisão e resultados. **(E a exposição do tema continua...)**

(...) devemos ressaltar que, em termos práticos, as exigências de competitividade nos parecem os principais determinantes para o desenvolvimento do modelo participativo de gestão. Ainda que a cultura participativa não tenha sido intimamente assumida pelos dirigentes de uma organização, as práticas participativas podem ser adotadas em função de uma alteração do ambiente competitivo. **(Objetivo. Intenção do artigo e abordagem.)**

Os trechos acima, é bom frisar, representam pinceladas práticas da argumentação a ser utilizada em um texto introdutório. Faça a adequação ao seu artigo, ao seu assunto e objetivos.

Próximo item, por favor. Vamos ao que interessa: o **Desenvolvimento!**

Na estrutura:

• Desenvolvimento:

- Exposição das ideias;
- Metodologia;
- Resultados (apresentação e análise).

No conteúdo:

Exemplo retirado do artigo de revisão - ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA: O ENFOQUE HUMANISTA A SERVIÇO DA COMPETITIVIDADE

Os primeiros a adotar um enfoque comportamental na análise das organizações,

lançando as bases para a formatação dos princípios e pressupostos hoje relacionados à gestão participativa, foram os humanistas da escola clássica. Até esse momento, as organizações eram tidas como grandes sistemas técnicos e as análises administrativas encontravam-se restritas aos métodos de trabalho adotados (...) **(Contexto – exposição das ideias.)**

(...) Descentralização das decisões e delegação de responsabilidades, aumento da importância do cargo e da autonomia do trabalhador, processo decisório participativo, autoavaliação de desempenho e sistemas de recompensa que englobam a participação nos resultados alcançados são exemplos de questões centrais que compõem o modelo conceitual da gestão participativa e vieram à tona a partir do surgimento da corrente de pensamento humanista da administração (...) **(Contexto – exposição das ideias.)**

(...) Com base em revisões de conteúdo bibliográfico, registros de estudos de casos e opiniões de especialistas, em um trabalho de pesquisa exploratória, incluindo fontes primárias e secundárias (...) **(Metodologia. Pelo menos uma parte dela.)**

(...) se a administração participativa tem relação direta com o pensamento humanista no estudo das organizações e o predomínio da corrente teórica orientada para as relações humanas se dá no final da década de 1950, o que dizer do fato de que, apenas na transição entre as décadas de 1980 e 1990, os conceitos inerentes ao modelo participativo de gestão são resgatados e alcançam o status de novo paradigma da ciência administrativa ocidental? **(Resultados – apresentação e análise.)**

(...) o modelo de negócio ocidental havia se afundado em tecnicismo, encontrava-se profundamente orientado para questões relacionadas aos métodos de trabalho e às estratégias empresariais, afastando-se de pontos básicos, porém valiosos, como a orientação para o cliente e a busca de produtividade (...) **(Mais apresentação e muito mais Análise!.)**

(...) Apostando em um modelo administrativo que sob vários aspectos representava a antítese das técnicas e sistemas de gestão ocidentais, as organizações orientais, notadamente as japonesas, passaram a alcançar um nível

superior de desempenho competitivo e a superar a concorrência (...)

*(...) Em Empowerment: Um Imperativo (1996), Daniel Quin Mills lista os principais motivadores da implantação de um modelo participativo em uma organização e o item que vem em primeiro lugar, com a maior relevância, são as chamadas forças econômicas, divididas em mudanças rápidas e competição intensa. (**Utilize referenciais para embasar sua análises!**)*

*Como já dissemos, a elevação da administração participativa à condição de paradigma no que se refere aos métodos de gestão das empresas só se justifica em função das exigências competitivas impostas às organizações ocidentais. Se o modelo participativo não fosse capaz de proporcionar benefícios práticos e funcionais, mas por outro lado também não implicasse em nenhum tipo de prejuízo (em termos de custos ou esforços), alguém realmente acredita que as práticas de administração participativa seriam efetivamente implantadas em um número considerável de unidades produtivas? (...) (**Análise apresentada a partir de uma tentativa de interação com o leitor. Funciona para prender a atenção e reforçar os argumentos.**)*

*(...) Ao omitir as exigências competitivas e os ganhos de produtividade como os principais motivadores da aplicação de práticas de administração participativa, os empresários deslocam o foco de atenção para o fato de que a adoção de um modelo participativo pode representar a consequência prática de uma efetiva consideração dos gestores com relação às condições de trabalho e as expectativas dos trabalhadores. (**Chegamos à essência da argumentação. A intenção do artigo em forma de análise contundente!**)*

Você se lembra de quando eu disse que os bons trabalhos podem ser reconhecidos a partir da extração de partes que representam a essência da sua argumentação? Pois bem, o desenvolvimento do artigo utilizado aqui como exemplo tem aproximadamente 20 páginas, mas, uma leitura atenta dos trechos acima apresentados, permite reconhecer a essência das análises do artigo, além da manutenção da lógica de apresentação dos conceitos.

Faça esse teste com os seus trabalhos. Extraia deles partes que são capazes de apresentar sua essência, sem que se perca a lógica de argumentação. Se isso for possível, seu trabalho deve ser consistente.

Bom... agora só falta a conclusão.

Na estrutura:

• Conclusão:

- Impressões pessoais;
- Sugestões de outras pesquisas.

No conteúdo:

Exemplo retirado do artigo de revisão - ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA: O ENFOQUE HUMANISTA A SERVIÇO DA COMPETITIVIDADE

Ainda que o discurso dos empresários, carregado de intenções ideológicas e do objetivo de promover, sem maiores traumas, a aceitação e o predomínio do sistema de ideias que sustenta os seus interesses, não se pode negar a força dos aspectos objetivos da realidade. A administração participativa só passou a constituir um paradigma em função de circunstâncias práticas e funcionais e do reflexo de sua aplicação no que diz respeito aos resultados econômico-financeiros obtidos pelas organizações. (Uma espécie de resumo interpretativo do que as análises do artigo apresentaram.)

(...) É comum ouvir escapar da boca dos gestores e proprietários de grandes empresas que “as pessoas são seu ativo mais importante”, enquanto eles continuam encarando os trabalhadores como mais um de seus custos variáveis. (Uma frase de efeito que encerra uma afirmação incisiva também ajuda.)

RELATÓRIO DE PESQUISA?

As calorias aumentam. Aprecie com moderação.



Em primeiro lugar, Cuidado! Não confunda Projeto de Pesquisa com Relatório de Pesquisa. Eles são documentos distintos. Um projeto é uma espécie de planejamento da pesquisa, enquanto o relatório é a descrição da pesquisa já efetuada, a partir da apresentação e análise dos seus resultados. (Muito básico? Muita gente ainda se confunde... é fato!)

O projeto é uma referência para o relatório, mas não é, necessariamente, parte dele (alguns pensam assim...). O que eu realmente estou tentando dizer é: não pense que, por ter em mãos um Projeto de Pesquisa, você já tem boa parte do seu relatório pronto. Não é assim.

Por outro lado, um bom Projeto de Pesquisa pode ser uma base interessante de informações para o desenvolvimento de uma pesquisa consistente e, posteriormente, de um relatório consistente (adoro a lógica Cartesiana!).

Apenas como informação complementar, segue abaixo o modelo de estrutura do Projeto de Pesquisa. Ah! Muitas instituições, que adotam relatórios como o seu tipo de TCC, exigem que os alunos apresentem, inclusive para aprovação prévia do futuro trabalho, um Projeto de Pesquisa.

Modelo de estrutura para o Projeto de Pesquisa:

- **Elementos pré-textuais:**

- *Capa;*
- *Folha de rosto;*
- *Agradecimentos (opcional);*
- *Listas (ilustrações e tabelas);*
- *Sumário.*

- **Elementos textuais:**

- *Introdução:*
 - Breve histórico e evolução do tema;
 - Delimitação do tema - PROBLEMA;
 - Justificativa;
 - Objetivos (geral e específicos) e hipóteses.
 - *Caracterização da organização (caso uma empresa seja objeto de estudo - Administração);*
 - *Referencial teórico (revisão da literatura);*
 - *Metodologia (pesquisa).*

- **Elementos pós-textuais:**

- *Cronograma das ações de pesquisa (opcional, mas muito relevante);*
- *Referências.*

Como eu já disse (então por que repetir, não é? Enfim...), o **Relatório de Pesquisa** é um relato, a narração de um projeto de pesquisa aplicado (realizado). Incluindo a descrição dos acontecimentos, apresentação dos resultados e análises das informações, de modo a produzir conhecimento relevante.

Sua estrutura pode sofrer pequenas modificações, em função de exigências institucionais específicas, mas não irá se distanciar significativamente do modelo abaixo:

Relatório de Pesquisa

- **Elementos pré-textuais:**

- *Capa;*
- *Folha de rosto;*
- *Agradecimentos (opcional);*
- *Listas (ilustrações e tabelas);*
- *Sumário.*

- **Elementos textuais:**

- *Introdução:*
 - Escolha do tema;
 - Delimitação do tema;
 - Justificativa;
 - Fundamentação teórica;
 - Formulação do problema;
 - Hipóteses ou objetivos (geral e específicos).
- *Desenvolvimento:*
 - Metodologia;
 - Coleta de dados;
 - Resultados e análises.
- *Considerações finais.*

- **Elementos pós-textuais:**

- *Referências;*
- *Apêndices (opcional);*
- *Anexos (opcional).*

Eu já desenvolvi alguns relatórios de pesquisa, mas, ao fazer uma pesquisa na internet sobre uma questão que me intriga cada dia mais, o *bullying* nas escolas, eu me deparei com um exemplo muito mais eficaz do que qualquer material próprio que eu pudesse apresentar aqui.

Não só pelo aspecto mais amplo do tema (*bullying*), principalmente quando comparado aos temas dos meus relatórios, muito direcionados a questões gerenciais técnicas, mas também pela forma objetiva e consistente como os resultados são apresentados, eu vou utilizar como exemplo de conteúdo, trechos do seguinte trabalho: Bullying Escolar no Brasil - Relatório Final.

Como eu disse, o material encontra-se publicado na internet (quando fiz minha pesquisa, este era o link: <http://migre.me/g3o3M>). O trabalho foi coordenado pela Professora Dra. Rosa Maria Fischer, a quem eu parabenizo e lamento o fato de não conhecer pessoalmente (eu poderia aprender muito mais sobre bullying com ela), e foi desenvolvido pela Fundação Instituto de Administração (FIA), através do Centro de Empreendedorismo Social e Administração em Terceiro Setor (CEATS).

Vamos ao nosso exercício de relacionar Estrutura e Conteúdo, ok?

Na estrutura:

- *Introdução;*
- *Escolha do tema;*
- *Delimitação do tema;*
- *Justificativa...*

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

O presente estudo busca contribuir com a redução da violência no ambiente escolar (**Tema-explicito e claro!**) (...)

(...) a partir de um levantamento de dados inédito que permitiu conhecer as situações de maus tratos nas relações entre estudantes dentro da escola nas cinco regiões do país. **(Isso já é a delimitação. Já pensou escrever sobre bullying sem uma linha referencial, uma abordagem específica? Este relatório ainda estaria sendo escrito...)**

(...) É fundamental que se conheça como se operam as manifestações da violência, tendo sempre em vista que essas manifestações se modificam, atualizando-se de acordo com o contexto histórico-social, para que esse conhecimento subsidie a gestão escolar. **(Orientação, intenção do trabalho e que já serve como parte da sua justificativa.)**

Na estrutura:

- Introdução:
- ...
- Fundamentação teórica...

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

(...) Para fins deste estudo, o bullying é definido como atitudes agressivas

de todas as formas, praticadas intencional e repetidamente, que ocorrem sem motivação evidente, são adotadas por um ou mais estudantes contra outro(s), causando dor e angústia, e são executadas dentro de uma relação desigual de poder. Portanto, os atos repetidos entre iguais (estudantes) e o desequilíbrio de poder são características essenciais, que tornam possível a intimidação da vítima². (Aqui está o conceito sobre bullying que irá nortear a pesquisa. Isso veio de uma fonte de pesquisa. Dê uma olhada na nota de rodapé abaixo.)

(...)

²FANTE, Cleodelice A. Zonato. Fenômeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. Campinas: Versus, 2005. (nota de rodapé - citação). (**Eis a fonte!**)

Meu caro amigo, se um relatório coordenado por uma Doutora apresenta revisão de literatura (está fundamentado em teoria) e cita as fontes de pesquisa, você acha que os nossos humildes trabalhos não têm que atender essas mesmas exigências?

Na estrutura:

- *Introdução:*
- ...
- *Formulação do problema;*
- *Hipóteses ou objetivos (geral e específicos)...*

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

Nas análises realizadas, procedeu-se a identificação das situações envolvendo bullying propriamente dito, conforme critérios previamente estabelecidos,

ressalvada a consistência ainda incipiente do conceito. (...)

*(...) Este estudo procura identificar e dar luz aos episódios de violência e maus tratos entre pares no ambiente escolar (**O problema investigado não precisa ser uma pergunta, como muitos pensam.**), que, como se verá, traduzem uma cultura contemporânea em que as formas de relação social merecem novos cuidados, em especial dos gestores da educação.*

*(...) Através de dados quantitativos e qualitativos, este estudo buscou conhecer as situações de violência entre pares e de bullying em escolas brasileiras (**Objetivo**). Sua ênfase recaiu sobre o contexto em que tais situações acontecem, as motivações subjacentes, os perfis dos praticantes e das vítimas dos atos de violência, as consequências dessas situações para os envolvidos e, por fim, sobre as ações da escola (**Análises e objetivos específicos**).*

Vou fazer uma pausa no desenvolvimento da estrutura do relatório, apenas para usar mais um trecho do trabalho escolhido como exemplo e te mostrar, na prática, aquela história que eu venho repetindo sobre situar o leitor ao longo do seu conteúdo. Vejam essa passagem:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

O presente relatório apresenta os resultados desse estudo. Ele está dividido em 10 capítulos, que se iniciam com esta introdução ao tema e ao problema da pesquisa. O capítulo 2 faz uma apresentação detalhada dos procedimentos metodológicos adotados para a sua realização. O capítulo 3 descreve as características da amostra de alunos pesquisada na etapa quantitativa do estudo. No capítulo 4 é apresentada a frequência com que ocorrem maus tratos nas escolas pesquisadas, enquanto no capítulo 5 apresentam-se causas associadas à prática de maus tratos no ambiente escolar. O capítulo 6 apresenta as formas mais comuns desses maus tratos entre pares no ambiente escolar, seguido pelo capítulo 7, que apresenta traços de perfil e padrões de comportamento dos agressores e das vítimas. No capítulo 8 discutem-se

as estratégias de combate aos maus tratos adotadas pelas escolas. O emprego do ambiente virtual para realizar agressões é o tema do capítulo 9. As principais conclusões do estudo são consolidadas no capítulo 10 deste documento.

Basta ler o parágrafo acima para compreender toda a lógica de argumentação e desenvolvimento do relatório. Isso é uma transição mais do que bem feita!

Voltando...

Na estrutura:

- Desenvolvimento:
- Metodologia...

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

O estudo “Bullying no Ambiente Escolar”, de caráter exploratório e descritivo (**Tipo de pesquisa. Se você não leu a o tópico “Não se assuste com a Metodologia”, melhor voltar um pouco no texto.**), teve por objetivo conhecer as situações de violência entre pares e de bullying em escolas brasileiras (**Olha a problemática/objetivo. De novo? Sim! De novo!**). Sua relevância reside na importância que fenômenos ligados à violência têm adquirido no âmbito do sistema de ensino e na gestão escolar (**Podemos chamar de reforço da justificativa. De novo? Sim! De novo!**). De modo específico, a pesquisa visou fornecer subsídios (...) estimular intervenções efetivas de combate à violência no ambiente escolar.

(...) A pesquisa de campo teve início com uma Oficina de Modelagem, realizada com especialistas em bullying escolar no dia 6 de outubro de 2009, nas dependências da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP.

(...)

(...) O instrumento utilizado na etapa quantitativa da pesquisa foi elaborado com base em dois questionários diferentes sobre bullying no ambiente escolar, aplicados em experiência anterior, desenvolvidos por Cleo Fante⁴, que adaptou questionário sobre o tema de autoria de Dan Olweus, e por pesquisadores da Universidade de Lisboa⁵.

(...) Os critérios para a escolha das escolas convidadas a participar do estudo foram: cinco escolas por região geográfica do país, sendo quatro públicas municipais e uma particular. Cada grupo de cinco escolas deveria ser composto, ainda, por três escolas localizadas em uma capital e duas localizadas em cidades do interior. (...) **(Aí está a descrição do processo de pesquisa. Em uma palavra: Metodologia!)**

Na estrutura (agora fica mais interessante):

- Desenvolvimento:
- ...
- Coleta de dados;
- Resultados e análises.

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

A violência é um fenômeno relevante nas escolas brasileiras: cerca de 70% dos alunos pesquisados informam ter visto, pelo menos uma vez, um colega ser maltratado no ambiente escolar no ano de 2009. Quase 9% dos alunos afirmam ter visto colegas serem maltratados várias vezes por semana e outros 10%, que vêem esse tipo de cena todos os dias. Ou seja, cerca de 20% dos alunos presenciam atos de

violência dentro da escola com uma frequência muito alta, o que é um indício de que o bullying está presente significativamente nas escolas investigadas. (Informações obtidas através da pesquisa, seguidas de análise. Bem vindo ao mundo do Desenvolvimento dos trabalhos científicos.)

Dados relevantes, coletados na pesquisa, são apresentados e servem de subsídio para as análises - relações entre fenômenos, causas e consequências, conclusões. Ah! Como eu já disse, apresentar dados estatísticos em tabelas é uma excelente opção.

Olha aí mais um exemplo interessante, também retirado do relatório sobre bullying escolar.

Viu colega ser maltratado	Quantidade	Percentual
Não vi	1468	28,4%
Vi 1 ou 2	1834	35,5%
Vi de 3 a 6	531	10,3%
1 vez por sem	262	5,1%
Vários por sem	461	8,9%
Todos os dias	522	10,1%
Em branco	90	1,7%
Total geral	5168	100%

Tabela 4.1. Alunos que viram colegas serem maltratados no ano de 2009

Mais resultados e análises? Ok.

O discurso dos professores diferencia-se por sinalizar, de forma crítica, a influência da família na geração e manutenção de comportamentos agressivos e violentos dos alunos. A violência familiar, a negligência dos pais em relação à vida escolar dos filhos e a falta de apoio emocional e estigmatização por parte da própria

família foram os aspectos salientados pelos docentes. (**Interessante...)**

Já os pais, mais que os outros dois grupos, têm uma visão muito crítica a respeito da atuação da escola, dos professores e dos gestores em evitar as situações de violência, punir os agressores e proteger as vítimas. A falta de autoridade de professores e funcionários, assim como a impunidade dos agressores, foram citadas pelos pais como fatores que estimulam as práticas de maus tratos entre colegas. (**Alguém percebeu um jogo de transferência de responsabilidades?**)

(...) Comparado-se as ênfases dos discursos de pais e professores, parece haver uma situação em que cada um destes grupos está “jogando” para o outro a responsabilidade de evitar episódios de maus tratos no ambiente escolar. (**Os autores do relatório também perceberam. Isso sim é Análise!**)

Na estrutura (agora fica mais interessante):

- Considerações finais.

No conteúdo:

Exemplo retirado do relatório de pesquisa - BULLYING ESCOLAR NO BRASIL - RELATÓRIO FINAL

(...) A análise dos dados leva à conclusão de que a maioria das escolas não apresenta estratégias institucionais, organizadas e perenes nem de controle à violência de modo geral, nem de combate ao bullying especificamente. Medidas de prevenção e um debate construtivo sobre o assunto não são presentes entre as escolas pesquisadas, na opinião de professores, pais e alunos. (**Talvez por isso o Bullying seja ainda uma questão tão controversa. Nem mesmo debatemos sistematicamente o assunto...)**)

As considerações finais constituem um apanhado das informações mais

relevantes e que podem indicar agravantes ou soluções para o problema em estudo. Aqui cabem as análises de resultados gerais consolidados e a repercussão para novas pesquisas e estudos.

Quer uma boa notícia? Se você está lendo este material na sequência de apresentação das informações, você já está mais do que pronto para fazer um trabalho científico. Agora é só... trabalhar!

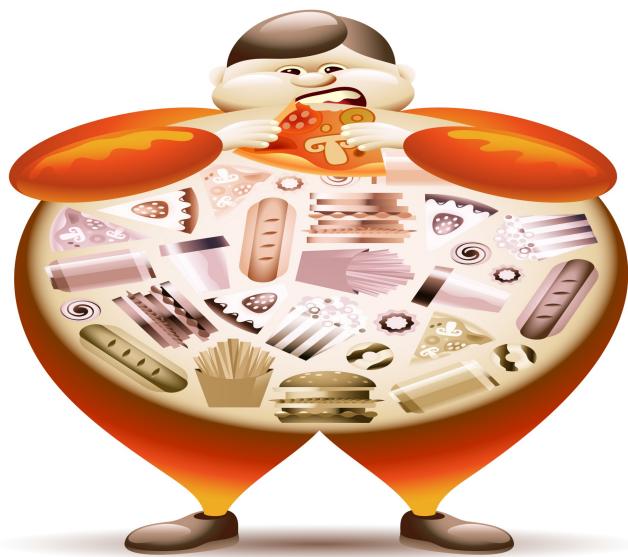
Resta apenas falar sobre a Monografia, item que vem a seguir.

Agora, apenas alguns detalhes separam você deste texto e do desenvolvimento sem dramas do seu TCC: não ceder à tendência de adiar as ações, trabalhar com objetivos definidos e prazos curtos... além de outras dicas do item Diagnóstico. As informações certas você já tem.

Então, o que você ainda está fazendo aqui? Vai trabalhar! Ah! O seu modelo de TCC é a Monografia? Então fica mais um pouco. Puxa uma cadeira e vamos trocar mais alguns dedos de prosa (essa expressão é muito boa!).

MONOGRAFIA?

O seu relatório de pesquisa com esteróides.



Agora sim. O item mais calórico do cardápio. Mas nada que uma caminhada de informação selecionada não resolva. Vamos queimar calorias.

Eu poderia dizer que a Monografia é uma dissertação a respeito de um assunto único e delimitado; um trabalho científico voltado à investigação de um problema, um documento com metodologia determinada e exposição racional dos resultados de pesquisa relacionada a um tema escolhido... mas... ESPERA AÍ!... essas não são as características de um relatório de pesquisa?

A resposta é: SIM!

Então, qual é a real diferença entre um relatório de pesquisa e uma Monografia?

PROFOUNDIDADE DE CONTEÚDO.

Muito provavelmente, alguns orientadores não concordam comigo. E eles devem usar argumentos do tipo: a Monografia é um estudo mais detalhado, com pesquisa mais profunda (olha só, não é justamente o que eu disse

acima?), é um trabalho que não se encerra em si mesmo, abrindo espaço para novas pesquisas e discussões, além de ter relevância e impacto social... quer saber de uma coisa, bons relatórios de pesquisa também incitam novas análises e têm relevância em um contexto social (basta ver o exemplo do bullying, que eu utilizei neste material).

Sempre que eu me deparo com argumentos que não são práticos, eu aprendi a respeitá-los e, em seguida, **descartá-los**. Para mim, a **Monografia é um relatório de pesquisa com esteróides!**

A estrutura e o método aplicados a esses dois tipos de trabalho são quase idênticos, o que realmente muda é o fato de que, na Monografia, você vai pesquisar mais, ler mais e escrever mais. É isso.

No caso da Monografia, suas pesquisas devem ser mais amplas e, ao mesmo tempo, mais criteriosas. Você precisa buscar diferentes abordagens sobre um mesmo assunto. Relacionar autores. A ideia é coletar o máximo possível de informações relevantes sobre o tema escolhido.

Falando em pesquisa, aqui vão algumas dicas importantes.

Algumas pessoas torcem o nariz para os sites de busca na internet. Sabe o que eu penso deles? São a sua primeira e mais prática fonte de consulta (que os puristas me processem...).

Não estou dizendo que você deve limitar a pesquisa de referências do seu trabalho ao Google! Mas, como ponto de partida, por que não usar as ferramentas tecnológicas? O Google (e eu não recebo um tostão para falar dele... uma pena...) pode, por exemplo, te apresentar alguns dos autores relevantes, que já escreveram ou escrevem sobre o seu tema.

Digamos que o seu tema esteja relacionado ao endomarketing, por exemplo. Tente algo como:

autores + endomarketing

autores endomarketing

livros endomarketing

autor + endomarketing

autor endomarketing

especialistas endomarketing

Depois você busca os livros, publicações, artigos e demais itens identificados na pesquisa inicial, e passa a se cercar das perspectivas de diferentes autores e especialistas sobre o assunto que você pretende desenvolver em seu TCC. Sabe como isso se chama? Referencial Teórico ou Revisão de Literatura ou Revisão Bibliográfica.

Bom, já que estamos falando sobre a internet, há outra questão que eu gostaria de discutir com você. Já me cansei de ver pessoas digitando **todo o texto** do Problema escolhido para o seu trabalho no Google e aguardando um retorno milagroso, com informações relevantes (e quem sabe até já estruturadas, não custa sonhar...) sobre o conteúdo a ser desenvolvido. Não faça isso, por favor.

E também não seja demasiadamente abstrato. Eu costumo chamar essa prática de “concisão aleatória”. Para você entender melhor, digamos que o seu trabalho seja sobre *a liderança como facilitadora dos processos de fusão*. Pois bem, na tentativa de ser objetivo, você acaba sendo abstrato e aleatório e escreve na barra de pesquisa do Google: *liderança... ou... lideranca* (afinal, para que usar Ç?...) *ou líder... ou lider* (o acento agudo também é dispensável, não é?). Isso não vai funcionar!

E a questão aqui não é nem a correção ortográfica, mas sim o fato que você foi demasiadamente abstrato, genérico, aleatório. Você teria melhores resultados se digitasse, por exemplo: *liderança + fusão... liderança + mudanças... líder + conflitos...* e outras tentativas do mesmo gênero. Vamos refinar nossas pesquisas. Vamos ajudar o Google a nos ajudar, certo?

Outro exemplo? Aí vai. Suponhamos que o objetivo do seu trabalho seja desenvolver um plano de capacitação técnica para o setor de atendimento de uma empresa. Não pesquise: treinamento... atendimento. Pesquise:

treinamento + público... treinamento + cliente... capacitação + atendimento... atendimento diferenciado e treinamento... problemas no atendimento ao público... treinamento + atendente...

Bom... feito o meu desabafo sobre pesquisas. É hora de falarmos sobre estrutura e conteúdo da Monografia.

Neste ponto, qualquer semelhança com o Relatório de Pesquisa (ou mesmo com a estrutura básica de trabalhos de conclusão já apresentada neste material) **NÃO** é mera coincidência.

Nunca se esqueça da seguinte dinâmica:

**Tema → delimitação → justificativa → metodologia → ?
apresentação e análise dos resultados.**

Veja a estrutura completa da Monografia. Mas não se assuste. É só tamanho. (Ah! Não se esqueça de que podem haver pequenos ajustes ou modificações, em função de exigências institucionais específicas, o que não irá distanciar significativamente o modelo da sua monografia do modelo abaixo.) Atenção aos itens em negrito. Se você não se deparar com nenhuma grande novidade em relação a tópicos já tratados neste material, você realmente leu com atenção o conteúdo anterior.

Monografia:

• Elementos pré-textuais:

- Capa;
- Folha de rosto;
- Errata (opcional);
- Folha de aprovação;
- Dedicatória (opcional);
- Agradecimentos (opcional);
- Epígrafe (opcional);

- Resumo em Português;
- Resumo em Inglês;
- Lista de ilustrações;
- Lista de tabelas;
- Lista de abreviaturas e símbolos (opcional);
- Lista de símbolos (opcional);
- Sumário.

- **Elementos textuais:**

- Introdução:
- Delimitação do assunto;
- Justificativa;
- Problema;
- Objetivos.
- Desenvolvimento:
- Revisão da literatura (fundamentação teórica);
- Metodologia;
- Resultados (apresentação e análise).
- Conclusão.

- **Elementos pós-textuais:**

- Referências;
- Glossário (palavras pouco conhecidas);
- Apêndices (elementos complementares);
- Anexos (opcional);
- Índices (autores, assuntos, palavras-chave).

Parece muito maior do que o Relatório de Pesquisa, não é? Mas a dinâmica de trabalho é muito semelhante e, no modelo acima, note que há muitos itens além do conteúdo básico (em negrito), do que realmente interessa.

Voltando ao nosso exercício de relacionar Estrutura e Conteúdo, eu preciso te dizer que vou usar como meu primeiro exemplo a Monografia intitulada CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV.

Eu não fui orientador desses caras citados acima, mas eles forma meus alunos e fizeram um excelente trabalho. Parabéns, meus caros!

Na estrutura:

- Delimitação do assunto

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

*O presente trabalho se propõe a apresentar uma visão geral sobre os preceitos e fundamentos da gestão dos indicadores de manutenção (**Aí está o tema!**) e de como eles podem contribuir para o aumento da disponibilidade da frota na logística leiteira. (**Delimitação! Não é qualquer frota logística, estamos falando da distribuição de leite.**) (...)*

*(...) Além da abordagem de aspectos teóricos e conceituais, o estudo se concentra na análise de uma empresa de pequeno porte que, há mais de sete anos, dedica-se à prestação de serviços exclusivos para a Cooperativa Agropecuária Vale do Rio Doce Ltda. (**Foco! Delimitação! Isso gera viabilidade do desenvolvimento do trabalho. Atente-se para a expressão “se concentra”.**)*

Na estrutura:

- Justificativa

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

(...) Para sobreviver, gerar lucro e expandir seus negócios, as empresas precisam ser flexíveis, adaptando-se a novos desafios, tais como garantir a qualidade em todos os aspectos de sua operação logística e baixar custos, através do planejamento e controle da manutenção de frotas.

*(...) o resultado desta pesquisa trará contribuições para o setor logístico leiteiro, através de maior entendimento dos gargalos enfrentados por uma empresa especializada em coleta de leite a granel, que tem por foco aumentar a qualidade de seus serviços e a disponibilidade de sua frota. (**Óbvio que aqui temos apenas um trecho da argumentação, mas é possível notar a relevância do tema proposto, não só para os membros do grupo, mas também para uma realidade organizacional concreta.**)*

Na estrutura:

- Problema

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

*(...) tema relacionado à gestão dos indicadores de manutenção, cujo problema pode ser definido como: de que forma os indicadores de manutenção podem contribuir para o aumento da disponibilidade da frota na logística leiteira? (**Precisa dizer alguma coisa?**)*

Na estrutura:

- Objetivos

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

*(...) este trabalho tem o objetivo de identificar e demonstrar como os indicadores de manutenção podem tornar o transporte de leite mais eficaz (**Objetivo geral!**), fazendo com que os recursos sejam aplicados de forma adequada (...)*

*(...) pesquisa de aspectos conceituais, com a identificação e descrição dos diferentes tipos de indicadores de manutenção e a que eles se aplicam (...) descrição da empresa escolhida como objeto de estudo prático (...) estudar o histórico dos veículos, identificar e adaptar os indicadores apropriados para a realidade da empresa, diagnosticar os principais gargalos e como os indicadores de manutenção podem contribuir para a melhoria da frota, com uma política de manutenção mais adequada para a longevidade dos equipamentos (...) (**Objetivos específicos!**)*

Na estrutura:

- Revisão da literatura

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

(...) Numa definição mais técnica, conforme a norma NBR 5462-1994, citada por Xenos (1998), manutenção é a combinação de ações técnicas e administrativas, incluindo as de supervisão, destinadas a manter ou recolocar um item em um estado no qual possa desempenhar uma função requerida. (...) Especula-se que a manutenção surgiu com o início da indústria mecanizada no final do século XIX, sendo, então, realizada sem qualquer organização e planejamento. Com o início da produção seriada por Henry Ford (Fundador da Ford Motor Company em junho de 1903), surgiu a necessidade de organização da manutenção (TAVARES, 1996). (...) sustenta-se o conceito de uma manutenção preditiva. A influência entre as fases de implantação de um sistema/equipamento e a disponibilidade/confiabilidade torna-se mais presente (PINTO; XAVIER, 2001).

(...) “Quanto às políticas de aplicação, a manutenção pode ser dividida em Não Planejada e Planejada” (BIBVIRT, 2000, p.1.3). (...) De acordo com Xenos (1998, p.23), “a aplicação da política de manutenção não planejada geralmente ocorre quando a opção de deixar quebrar ainda é mais econômica que a prevenção ou quando a prevenção da falha não se mostrou eficaz.” (...) **(Xenos, Tavares, Pinto, Xavier... diferentes autores... diferentes perspectivas sobre o assunto.)**

Na estrutura:

- Metodologia

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

(...) As pesquisas sobre gerenciamento e manutenção de equipamentos móveis e sobre a logística leiteira, que embasaram, em grande parte, a apresentação dos conceitos teóricos (...) foram consultados arquivos literários, tanto da biblioteca da faculdade quanto da Cooperativa Agropecuária do Vale do Rio Doce (...) em materiais próprios, além da pesquisa qualitativa teórica, embasada (...) estudiosos reconhecidos da área, tais como: Alan Kardec Pinto, Eduardo de Santana Seixas, Herbert Ricardo Garcia Viana, Julio de Aquino Nascif Xavier, Harilaus G. Xenos, dentre outros.

(...) Também de caráter exploratório, com reunião de elementos quantitativos e qualitativos, procedeu-se a pesquisa de campo, in loco, através de estudo de caso (...) entrevistas e informações de fontes primárias, obtidas junto à empresa de pequeno porte especializada em logística do leite (...) com dedicação exclusiva à prestação de serviços para a Cooperativa Agropecuária Vale do Rio Doce Ltda. (Fontes, métodos de pesquisa. De onde vem a informação e como foi coletada.)

Na estrutura:

- Resultados (apresentação e análise)

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia CONTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES DE MANUTENÇÃO NA FROTA DA LOGÍSTICA LEITEIRA – Autores: Delon Rosa, Eduardo Vieira, Ricardo Amâncio e Tiago Ongaratto – UNIPAC GV

(...) A maioria das empresas que deseja permanecer no mercado, com uma cota de participação estável ou crescente, procura ter um desempenho de classe mundial (...) balizado por indicadores de qualidade, que são peças chaves para a tomada de decisão, banindo a subjetividade e propiciando as correções necessárias. (...) Dentro dos processos de manutenção, esses parâmetros de qualidade são analisados através dos indicadores.

(...) Os gestores das empresas conseguiram perceber que, se existir um plano de manutenção eficaz, os resultados tendem a aparecer (...)

- Menor incidência de quebras das máquinas;
- Aumento de produtividade;
- Satisfação dos clientes (...)

(...) os problemas encontrados devido à ausência de um programa de manutenção estruturado (...)

- Queixas dos operadores quanto ao maquinário;
- Tempo de parada de equipamentos para manutenção;
- Diminuição da produtividade, ocasionada pelas falhas constantes;
- Ausência de programação e calendário de paradas preventivas dos equipamentos;
- Ausência de histórico sobre os equipamentos;
- Falta de treinamento das pessoas envolvidas no processo da manutenção.

Levantando-se o histórico da empresa em estudo, de acordo as especificações dos fabricantes dos veículos e componentes, deve-se aplicar uma sistemática de planos de manutenção preventiva na frota e fazer a leitura dos indicadores (...) projeta-se uma diminuição de falhas em torno de 43%, com disponibilidade maior ou igual a 95%. **(Apresentação e análise das informações. Fatos, relações de causas e consequências, projeções... tudo dentro do assunto escolhido e da realidade organizacional em análise.)**

Lembro-me de ter discutido com você, em algum ponto anterior deste material, a importância da apresentação gráfica das informações. Sobretudo se as mesmas se constituem de dados quantitativos que, colocados ao longo do texto, poderiam gerar confusão e dificultar a leitura.

Pois bem, continuo afirmando a importância das representações gráficas e, antes que você veja a tabela abaixo, também retirada do nosso exemplo e pense: Meu Deus! Um leigo não compreenderia nada! Eu te digo que a contextualização da tabela, com explicações de parâmetros e abreviações, encontrava-se no texto. Só não foi reproduzida aqui, porque não vi necessidade. De qualquer forma, se você quiser se tornar um especialista em manutenção de frotas na logística leiteira, é só me mandar um e-mail e eu te coloco em contato com um dos autores da tabela, ok?

TABELA 14 - Disponibilidade Operacional com Prospecção de Melhorias

FROTA	Nº PARADA	KM MÊS	MTBF Total	MTTR	DO
Caminhão A + B + C	7,0	22000	2898,41	244,45	92,22%
Melhorias	14,29%				
Caminhão A + B + C	6,0	22000	3422,22	244,45	93,33%
		Aum. Produção	18,07%	Diferença	1,11%
Melhorias	28,57%				
Caminhão A + B + C	5,0	22000	4155,55	244,45	94,44%
		Aum. Produção	43,37%	Diferença	2,22%
Melhorias	42,86%				
Caminhão A + B + C	4,0	22000	5255,55	244,45	95,56%
		Aum. Produção	81,33%	Diferença	3,33%
Melhorias	57,14%				
Caminhão A + B + C	3,0	22000	7088,88	244,45	96,67%
		Aum. Produção	144,58%	Diferença	4,44%

Fonte: tabela desenvolvida pelos autores desta monografia (2012)

(...) através deste estudo de caso e aplicando-se uma sistemática de planos de manutenção preventiva, com a leitura dos indicadores acompanhada por medidas de prevenção de falhas e registro de ocorrências, torna-se possível criar parâmetros de criticidade, incluindo o cálculo das consequências potenciais. (...) No entanto, a melhor forma de se aumentar a disponibilidade da frota seria trabalhar melhor uma política de manutenção preventiva e melhorar os indicadores, através da maximização do valor de MTBF, ou seja, minimizando o número de paradas não planejadas.

(...) a terceira e última hipótese - implantação de uma simples rotina de revisões

recomendadas pelo fabricante e um plano de manutenção preventiva com paradas planejadas - prevaleceu sobre as demais, devido ao menor valor de investimento.
(Análises conclusivas.)

Eu concordo que uma Monografia sobre a manutenção de frota na logística leiteira é um trabalho com tema bastante específico. Mas a ideia aqui não é, necessariamente, compreender todo o conteúdo do exemplo, mas notar como as argumentações se apresentam e se conectam. E isso fica muito claro nos trechos retirados do nosso exemplo.

Transporte essa perspectiva para o seu Tema, para o seu Conteúdo. Seja consistente e não apavorado. Assim, você, sem dúvida, fará um belo TCC.

Por mim, nossa dieta de informações selecionadas terminava por aqui. Afinal, a ideia é trocar estresse por resultados, manter uma linha de trabalho simples e produtiva. Então, sinceramente, eu já escrevi demais!

Você já sabe mais do que o suficiente para fazer um TCC digno de aprovação e elogios. Mas, convencido pelas minhas consciências (leia-se as pessoas que trabalham comigo e perto de mim), eu decidi, ainda que sob protestos, te mostrar mais um exemplo de Monografia.

Espero que a **overdose** (que exagero!) de informações não atrapalhe mais do que pode ajudar.

De qualquer forma, a seguir, você tem mais uma referência.

O próximo exemplo é de um trabalho que eu também encontrei na internet. Não conheço pessoalmente a autora, Sandra Rodrigues. Mas gostaria de conhecer, para dar os parabéns pelo excelente trabalho. Simples e objetivo sem deixar de ser acadêmico.

Trata-se de uma análise da importância do marketing na internet, tendo como objeto de estudo o site balnear.com (e o site também não me pagou nada para aparecer aqui...). Não sei até que ponto o site foi influenciado pelas análises do trabalho cujos trechos serão aqui apresentados, mas o conteúdo

da Monografia é realmente muito bom. Parabéns também ao orientador do trabalho (eu disse que há bons!).

O trabalho completo encontra-se disponível (pelo menos no momento em que eu redigia este texto) em <http://migre.me/gbgAo>.

Vamos ao exemplo!

Na estrutura:

- Delimitação do assunto

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) um estudo com relação à importância do marketing na internet. (...) conhecer as peculiaridades que envolvem este amplo tema, com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados pela empresa Balnear.com. (Delimitação! Redução do tema a um campo de pesquisa viável. Já pensou se a autora resolve falar simplesmente sobre marketing na internet? Ela estaria escrevendo até hoje.)

Na estrutura:

- Justificativa

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) a internet, como ferramenta de marketing, vem gerando intensas transformações e interesse por parte das organizações (...) as mudanças ocorridas no mercado pós-internet têm迫使 as empresas a reavaliar suas estratégias e, principalmente, a forma de realizarem seus negócios e ações de marketing (...) Assim, criou-se a necessidade das organizações aperfeiçoarem as suas atuações online, tomando conhecimento da percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços oferecidos na Internet (CURI; DIAS; FILHO, 2006). O interesse evidente da empresa Balnear.com no desempenho do marketing na internet e nas suas limitações justifica esta pesquisa. **(Problema algum em utilizar referencial teórico na justificativa, percebeu. Ela pode ficar ainda mais consistente.)**

Na estrutura:

- Problema

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) Analisar o perfil dos clientes, concorrentes e internautas do Balnear.com e as atividades de marketing desempenhadas por este site e pelos seus concorrentes, bem como vir a conhecer as peculiaridades que envolvem o marketing na internet, com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados pela empresa Balnear Internet Ltda. **(Precisa dizer alguma coisa? Claro e objetivo.)**

Na estrutura:

- Objetivos

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) analisar o perfil dos clientes, concorrentes e internautas do Balnear.com e as atividades de marketing desempenhadas por este site e pelos seus concorrentes.

(Problema e Objetivo Geral. Como esses dois se confundem, não é mesmo?)

(...) Verificar a percepção e as expectativas dos clientes e internautas do Balnear.com com relação aos serviços oferecidos:

- Identificar as características dos principais concorrentes do Balnear.com;
- Destacar na teoria as principais atividades de marketing eletrônico a serem desenvolvidas por um site como o Balnear.com;
- Comparar as ações de marketing desenvolvidas pelo Balnear.com e seus concorrentes com as encontradas na teoria. **(Relação entre variáveis. Mais científico do que isso é impossível!)**

Na estrutura:

- Revisão da literatura

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) Levitt também ajudou a empurrar o marketing para o centro de vida

empresarial, mas graças a Kotler o marketing tornou-se uma disciplina com um corpo de conhecimento autônomo (...) devemos também a ele os conceitos de marketing mix, segmentação, ciclo de vida do produto (...)

(...) As organizações notaram que seria muito mais proveitoso para todas elas desenvolver produtos dotados de algum diferencial competitivo marcante na mente de poucos clientes (nicho de mercado) do que simplesmente comercializar os seus bens ou serviços pelo preço mais barato possível (...) Sendo assim, o marketing é utilizado como um sensor que visa identificar as necessidades e desejos a serem satisfeitos, buscando atendê-los através da criação, oferta e troca de produtos de valor com os outros (COBRA, 1993; KOTLER, 1998; KOTLER; ARMSTRONG, 2003).

(Diferentes autores. Segue, então, uma longa e algumas vezes entediante, mas necessária – isto é Monografia: Profundidade! – explanação sobre toda a história do marketing, desde as suas origens, passando pela segmentação, customização, marketing de relacionamento, bancos de dados, CRM... ufa... até chegarmos ao marketing na internet.)

(...) A internet não exclui os procedimentos tradicionais do marketing, mas a eles se alia para criar uma estrutura multicanal e multifuncional, capaz de dinamizar as relações comerciais e sociais e de incitar novas e criativas formas de comunicação. Assim, é imprescindível que as empresas notem que estão diante de uma poderosa aliada no desafio de alcançar seus objetivos mercadológicos (REINERT; COSTA; CARDOSO, 2005). (Mais autores...)

(...) Existem variadas ferramentas de marketing que podem ser aplicadas na internet. As mais comuns são o e-mail, a publicidade (anúncios interativos no formato de bandeiras é a maneira mais frequente), notas informativas eletrônicas (publicações digitais enviadas por e-mail, podendo incluir gráficos e fotos), website, programas de lealdade, referência e afiliação (REINERT; TONIAL, 2006).

Na estrutura:

- Metodologia

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(...) Este trabalho abordou a pesquisa exploratória e a descritiva. (**hum... quase sempre as duas aparecem juntas.**) (...) Para o desenvolvimento deste trabalho, a forma de seleção dos elementos que compuseram a amostra na pesquisa quantitativa, junto aos clientes e internautas, foi por meio de uma amostra aleatória simples (...) selecionar a amostra através de um sorteio.

(...) Na pesquisa aplicada junto aos clientes e internautas, foi utilizado um questionário com perguntas fechadas, caracterizadas por serem questões que apresentam categorias ou alternativas de respostas fixas (...) (**E por aí vai...**)

Na estrutura:

- Resultados (apresentação e análise)

No conteúdo:

Exemplo retirado da monografia A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA INTERNET: UM ESTUDO NO SITE Balnear.com – Autora: Sandra Rodrigues – Universidade Vale do Itajaí

(A autora optou por apresentar uma série de gráficos – isso é muito útil – com as análises das informações vindo sempre posteriormente aos elementos visuais, com conteúdo semelhante ao que se destaca abaixo)

(...) De acordo com o gráfico 04, o Balnear, de uma forma geral, apresentou um

bom índice de satisfação em relação aos seus serviços prestados, 73% dos pesquisados alegaram estar satisfeitos

Porém, como o desafio maior da empresa, atualmente, principalmente pelo fato de não exigir contrato, é reduzir o número de clientes flutuantes, para que haja uma maior estabilidade, ela visa aumentar ainda mais o nível de satisfação (...)

(...) No envio de e-mails divulgando as empresas, como apresentado nos gráficos 10 e 11, o Balnear aparenta possuir uma deficiência, principalmente pelo fato de os clientes darem grande valor a este serviço (...) o nível de satisfação dos pesquisados está muito abaixo do ideal, sendo este, dentre todos os quesitos levantados para mensurar a satisfação dos clientes, o mais preocupante.

(A comparação entre as ações de marketing pesquisadas na teoria, aquelas adotadas pelo Balnear e as praticadas pelos seus concorrentes foi apresentada em uma tabela - muito didática! Mas muito grande para ser reproduzida aqui. Por fim, seguem as sugestões de melhoria das ações de marketing, conforme apresentado nos objetivos.)

(...) Diante deste contexto (**Transição. Expressões que podem te ajudar muito: conforme visto anteriormente; diante do contexto; em vista das informações do parágrafo anterior... seja esperto, no bom sentido da palavra.**) , para aprimorar seus serviços de envio de e-mails, o Balnear poderia segmentar a sua lista de e-mails para ofertar um serviço mais aperfeiçoado (**Eu diria customizado, mas é só uma sugestão...**) aos seus clientes e, consequentemente, alcançar um melhor resultado. (...) Além de buscar uma política de comunicação mais proativa junto aos seus clientes, informando-os sempre sobre o envio de suas promoções e vantagens, através de e-mails (...) a grande maioria dos anunciantes do Balnear possui dificuldades de mensurar o retorno obtido (...) disponibilizar algumas ferramentas para que facilite a mensuração, como o envio do relatório de acessos (...)

VOCÊ ACABA DE TER ALTA



Seu tratamento antiestresse acaba de chegar ao fim. Fim da dieta de informações selecionadas. Você está mais leve, mais confiante, mais produtivo e sabe o que fazer... mas não descuide da balança.

Consulte o material sempre que for preciso. Desenvolva o seu trabalho em etapas e prazos curtos. Concentre-se e permaneça tranquilo. Sofrer por antecipação ou por falta de informação fica, a partir de agora, proibido.

Quando eu comecei a falar sobre TCC sem Drama, eu não tinha ideia de que fosse possível fazer e disponibilizar um material como este. Muita gente disse que isso era loucura. Pois é, uma das melhores loucuras da minha vida. Outros torceram... contra! Mas muita gente entendeu a minha ideia.

Eu consegui (com a ajuda de Deus e de alguns colaboradores) ajudar muita gente através do AdmInterface, mas este material que você tem em mãos pode ajudar muito mais.

Eu realmente tenho que te agradecer. Caramba! Você realmente leu este material. Confiou em mim e na minha proposta. MUITO OBRIGADO.

Ninguém é mais responsável pelo TCC sem Drama do que as pessoas que

acessaram o AdmInterface, assistiram a vários vídeos, trocaram informações comigo e adquiriram este material.

Meu respeito por você é tão grande que, se você acredita que o conteúdo aqui apresentado não tem utilidade e não cumpre a sua proposta inicial: *filtrar e reunir informações relevantes, que podem realmente contribuir com métodos e técnicas capazes de auxiliá-lo no desenvolvimento do seu TCC, não eliminando os esforços, mas direcionando-os, a fim de que você trabalhe com menos estresse e mais produtividade*, me mande um e-mail: amilton.soares@gmail.com. Faço questão de conversar pessoalmente com você, de descobrir onde eu errei ou poderia ter sido melhor. Estou falando sério. Seu e-mail não vai ficar sem resposta!

Por último, muito boa sorte nos seus projetos, sejam eles trabalhos de conclusão de curso ou quaisquer outras iniciativas. Eu vou torcer por você e pelo seu sucesso!

Ah! Antes que eu me esqueça. Ao longo do desenvolvimento do seu TCC, periodicamente, submeta o seu conteúdo a um teste: verifique se você consegue extrair pequenos trechos do seu texto que são capazes de resumir toda a sua argumentação. Ao longo do tempo (e dos tombos), como eu já disse, descobri que os trabalhos excelentes são aqueles que passam nesse teste. É o ônus dos trabalhos acadêmicos... há muita perfumaria em meio ao conteúdo efetivamente relevante, crítico e transformador. Mas eles (os trabalhos acadêmicos) são muito importantes. Não os menospreeze. Aprenda com eles.

Enquanto não eliminamos o excesso (quem sabe um dia isso acontece), melhor nos adaptarmos às regras, filtrando informações e buscando ser cada vez mais produtivos.

Ah... quando o seu TCC for aprovado... não se esqueça de me avisar. Eu vou ficar muito satisfeito.

Abraços.

Amilton Quintela

ANEXO

O erro ensina



Todo o material do TCC sem Drama está baseado “naquilo que deve ser feito”. Os modelos são referências positivas. Os exemplos mostram conteúdo adequado. As dicas estão direcionadas para atitudes e métodos que você **deve** utilizar.

Se você já aprendeu o que deve fazer, sabe o que está faltando?

O QUE VOCÊ NÃO DEVE FAZER!

É isso mesmo. Erros costumam ser ótimas fontes de aprendizado. O problema é que eles costumam vir acompanhados de dor, lamentação, um certo constrangimento e necessidade de reparos.

Mas, e se os erros forem de outras pessoas? Certa vez, o Diretor de uma das faculdades em que eu estudei me disse: “Preste muita atenção às aulas daqueles professores que você não considera muito bons... eles vão te mostrar várias coisas que você deve **aprender a não fazer**”. Sábias palavras.

Então, um pouco antes da edição final deste material, para desespero das pessoas que trabalham comigo, eu decidi inserir um anexo.

Basicamente, eu decidi te mostrar alguns exemplos reais de erros que você pode evitar. Basta prestar atenção.

Os textos abaixo fazem parte de versões não revisadas ou mesmo de versões finais de trabalhos científicos reais. A ideia é demonstrar que, se você não estiver atento aos elementos do seu conteúdo, ao desenvolvimento do seu texto e às suas argumentações, você pode cometer alguns deslizes bem... digamos... interessantes (para não dizer outra coisa...).

Na época do politicamente correto (chato e sem sentido) em que vivemos, é saudável fazer um alerta. Os exemplos abaixo e os comentários a eles associados não têm nada de depreciativo e sua intenção não é expor autores. Muitos dos exemplos, inclusive, pertencem a trabalhos que apresentam conteúdo muito consistente, mas ninguém está imune a falhas. A intenção, portanto, é alertar. Demonstrar a importância de questões básicas, mas muitas vezes negligenciadas, como uma leitura de revisão do Português, o cuidado com a coerência e a coesão.

Então, confere aí.

“Junto também cresce a economia do país que está em pleno crescimento”.
(Ninguém pode dizer que faltou coerência, certo?)

“... atuando massivamente na área de atuação a fim de crescer”. (E não ouse atuar fora da área de atuação!)

“A localização da empresa em um apartamento residencial se deve ao fato de que o prédio pertence a um dos sócios e com isso foi separado um andar inteiro para a construção do escritório e do showroom bem como espaço na garagem para ficar os mostruários e também fácil de receber as mercadorias que vêm das indústrias”. (O que essa pessoa tem contra as vírgulas? Se você leu essa passagem do jeito que está escrita... vou te dar um tempo para respirar agora.)

“É um serviço de guarda dos cheques pré-datados e boletos recebidos pela empresas”. (Concordância, cadê você?)

“Com um mercado crescente e concorrido os clientes tem buscado empresas...” (Concordância, cadê você?)

“Para terem sucesso, as organizações, deve ter um projeto de estratégia no setor comercial uma equipe qualificada, com foco no mercado. (Além do problema de concordância, que eu já destaquei. Alguém poderia me explicar essa frase? A estratégia é ter uma equipe qualificada ou são coisas diferentes? De onde surgiu o foco no mercado? Isso tem alguma coisa a ver com a estratégia ou é outra condição?)

“O relatório em questão refere-se ao estágio realizado..., no departamento comercial da entidade, com carga horária de oito horas diárias.

Atualmente, muitas empresas se utilizam do Marketing como forma de obter competitividade no mercado e melhorar...” (Alguém pode me dizer onde está a transição? Como os argumentos dos dois parágrafos se relacionam? Viu? Isso é falta de coesão!)

“O marketing de relacionamento é peça-chave para a retenção de clientes. Através dele é possível observar atentamente o comportamento do cliente, suas necessidades e desejos...”

Uma das estratégias que deveriam ser utilizadas é a criação de uma central...” (E a coesão manda lembranças, novamente! Como é que dos conceitos de marketing de relacionamento nós já chegamos a estratégias que deveriam ser utilizadas? Utilizadas onde? Por quem?)