



FACULDADE DE ENSINO  
TEOLÓGICO

# METODOLOGIA CIENTÍFICA



*38º Matéria*

Pr Gilmar Itália

CNPJ: 35.712.730/0001-08

# METODOLOGIA CIENTÍFICA

## APRESENTAÇÃO

Caro acadêmico, este material didático corresponde à disciplina de Metodologia Científica. Ele foi elaborado visando a uma aprendizagem autônoma; os conteúdos foram cuidadosamente selecionados e a linguagem utilizada facilitará seus estudos a distância.

A disciplina de Metodologia Científica é importantíssima para a sua vida acadêmica; os conteúdos apresentados servirão de base para todo o curso e para a sua atuação profissional também, portanto é necessário que você dedique tempo para a leitura do material.

Quando falamos em educação a distância, não quer dizer que você estará sozinho nos seus estudos; lembre-se de que poderá contar, sempre que precisar, com a ajuda do professor tutor.

## SEÇÃO 1

### A disciplina Metodologia Científica

Para isso, precisamos partir da compreensão de que Metodologia Científica é a disciplina que "estuda os caminhos do saber", entendendo que "método" representa caminho, "logia" significa estudo e "ciência", saber.

Perceba, então, o quanto importante é estudarmos os caminhos do saber. Os caminhos, ou seja, os métodos ensinados nesta disciplina, são procedimentos ou normas para a realização de trabalhos acadêmicos, a fim de dar ordenamento aos assuntos pesquisados. O método é um conjunto de procedimentos sistemáticos no qual os questionamentos são utilizados com critérios de caráter científico, para termos fidedignidade dos dados, envolvendo princípios e normas que possam orientar e possibilitar condições ao pesquisador, na realização de seus trabalhos, para que o resultado seja confiável e tenha maior possibilidade de ser generalizado para outros casos.

Você sabia que o homem pré-histórico não conseguia entender os fenômenos da natureza, por isso tinha reações de medo?

Durante algum tempo foi assim, as gerações, ao se sucederem, foram recebendo um mundo já trabalhado e adaptado, e as fases foram se modificando, passando do medo

à tentativa de encontrar explicações aos fenômenos da natureza, buscando respostas por meio de crenças e magias, que também não foram suficientes. O ser humano evoluiu para a busca de respostas através de caminhos que pudessem ser comprovados, nos quais pudesse refletir sobre as experiências e transmitir a outros. A necessidade de saber o porquê dos acontecimentos foi o impulso para a evolução do homem e o surgimento da ciência.

Aprofundaremos nossos estudos sobre a evolução do homem e o surgimento da ciência nas seções a seguir.

## SEÇÃO 2

### A definição de ciência

Você deve ter percebido que o homem sentiu a necessidade de saber o porquê dos acontecimentos e que, dessa forma, surgiu a ciência (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 84). Para entender melhor esse assunto, você precisa compreender o que é ciência e, também, distinguir ciência e senso comum.

Vamos, então, ao conceito de ciência!

O que é ciência?

Etimologicamente, ciência significa conhecimento. Mas, nem todos os tipos de conhecimento pertencem à ciência, como o conhecimento vulgar e outros, que estudaremos na seção 3.

Vejamos o que alguns autores nos apresentam.

**Cervo e Bervian** afirmam que:

A ciência é um modo de compreender e analisar o mundo empírico, envolvendo o conjunto de procedimentos e a busca do conhecimento científico através do uso da consciência crítica que levará o pesquisador a distinguir o essencial do superficial e o principal do secundário.

A ciência demonstra que é capaz de fornecer respostas dignas de confiança sujeitas a críticas; é uma forma de entender, compreender os fenômenos que ocorrem. Na verdade, a ciência é constituída pela observação sistemática dos fatos; por intermédio da análise e da experimentação, extraímos resultados que passam a ser avaliados universalmente.

Quando faz referência à ciência, **Oliveira afirma que:**

Trata-se do estudo, com critérios metodológicos, das relações existentes entre causa e efeito de um fenômeno qualquer no qual o estudioso se propõe a demonstrar a verdade dos fatos e suas aplicações práticas. É uma forma de conhecimento sistemático, dos fenômenos da natureza, dos fenômenos sociais, dos fenômenos biológicos, matemáticos, físicos e químicos, para se chegar a um conjunto de conclusões verdadeiras, lógicas, exatas, demonstráveis por meio da pesquisa e dos testes.

Você pode perceber, com o autor, que os fenômenos de que os homens pré-históricos sentiam medo passaram a ser explicados pelos estudos, por meio de critérios metodológicos. Veja a importância da ciência como uma forma de conhecimento humano, objetivo, racional, sistemático, geral, verificável e falível.

Agora que você já sabe o que é a ciência, precisa entender também que o trabalho de cunho científico implica a produção do conhecimento, sendo este classificado como comum e científico.

No conhecimento científico, o pensar deve ser sistemático, verificando uma hipótese (ou conjunto de hipóteses), atribuindo o rigor na utilização de métodos científicos. Dessa forma, o trabalho científico configura-se na produção elaborada a partir de questões específicas de estudo.

Segundo **Galliano**, “ao analisar um fato, o conhecimento científico não apenas trata de explicá-lo, mas também busca descobrir suas relações com outros fatos e explicá-los.”

E sobre o senso comum?

Para entendermos melhor o senso comum e sabermos diferenciá-lo do conhecimento científico, podemos nos apropriar da literatura que nos apresentam diversos autores, como Galliano (1986), Cervo e Bervian (2002), Lakatos e Marconi (2003), Fachin (2003), entre outros, que definem senso comum como algo que vem da experiência do dia-a-dia, os conhecimentos que se desenvolvem a partir do cotidiano ou da necessidade.

O senso comum, enquanto conhecimento aprendido à luz das experiências e observações imediatas do mundo circundante, é uma forma de conhecimento que permanece no nível das crenças vividas, segundo uma interpretação previamente estabelecida e adotada pelo grupo social. Ao contrário do conhecimento científico, leva a pensar de forma assistemática, sensitiva e subjetiva, sem atribuir o rigor e a utilização do método científico.

É importante sabermos que do conhecimento do senso comum podemos desenvolver o conhecimento científico, pois ditos populares podem gerar questões que, às vezes, levam à pesquisa e à investigação científica, ou seja, aquilo a que o senso comum não responde, a ciência pode responder.

Você pode entender melhor a diferença entre o senso comum e o conhecimento científico, pensando nos tratamentos médicos. Muitos remédios foram utilizados, inicialmente, pelas comadres ou pelos índios, uma vez que o conhecimento deles era advindo do senso comum, que também chamamos de conhecimento vulgar.

Quer saber como? Aos remédios produzidos pelas comadres, pode ser aplicado um método científico, após ser comprovada a eficácia dos métodos de cura; passam, então, a ser considerados um conhecimento científico. Antes disso, não era válida a comprovação do senso comum, mesmo que já tivesse curado diversas doenças, porque não havia passado pelo método científico.

Você pode associar isso à sua vida acadêmica. Muitas vezes, na realização de um trabalho de estudos, com a investigação de um problema, você precisará aplicar os métodos científicos para chegar a um resultado comprovado, não poderá ficar no “achismo” ou no “vou fazer assim porque sempre deu certo”.

Perceba, então, a importância da utilização dos métodos científicos na sua vida acadêmica!

### SEÇÃO 3

#### A natureza do conhecimento

Você já parou para pensar nos tipos de conhecimento existentes?

Certamente você convive com alguns deles. Fazendo a leitura dessa seção, você conseguirá identificar os conhecimentos que fazem parte da sua vida. Então, vamos lá!

Existem pelo menos **quatro níveis de conhecimento fundamentais**:

**1-empírico, 2-científico, 3-filosófico e 4-teológico.**

Cabe lembrar que, na academia, você utilizará somente o conhecimento. Não há controle; científico, porém é necessário conhecer todos, para entendê-lo melhor adquire-se independente

Veja o que dizem os autores Cervo e Bervian (2002, p. 8-12) sobre o assunto. mente de estudos,

- **Empírico:** é o conhecimento popular (vulgar), guiado somente pelo que pesquisas ou aplicações de adquirimos na vida cotidiana ou ao acaso, servindo-nos da experiência dos métodos e utro, as vezes ensinando, aprendendo,num processo intenso de investigações. É assistemático, está relacionado com as crenças e os valores, faz parte de antigas tradições.

Como exemplo de conhecimento empírico, você já deve ter ouvido o dito popular de que tomar chá de macela, mais conhecida como marcela, cura dor de estômago, mas ela precisa ser colhida na Sexta-feira Santa, antes do sol nascer.

- **Científico:** é o conhecimento real e sistemático, próximo ao exato, procurando conhecer além do fenômeno em si, as causas e leis. Por meio da classificação, comparação, aplicação dos métodos, análise e síntese, os registros e controlados por pesquisador que extrai do contexto social, ou do universo, princípios e leis que observações, estruturam um conhecimento rigorosamente válido.

Neste, são fazendo-se feitos questionamentos e procuradas explicações sobre os fatos, através de controles do observador e dos procedimentos que possam levar ao resultado com comprovação. Não é observado considerado algo pronto, acabado e definitivo, busca constantemente explicações, soluções, revisões e reavaliações de seus resultados, pois, segundo Cervo e Bervian (2002), a ciência é um processo em construção.

Analisar o mesmo exemplo anterior no contexto científico, poderia, mediante o estudo, verificar a relação de causa e efeito e o princípio ativo que determina o desaparecimento do sintoma “dor de estômago”, quando da ingestão do chá de macela.

- **Filosófico:** procura conhecer a realidade em seu contexto universal, sem soluções definitivas para a maioria das questões; busca constantemente o sentido da justificação e a possibilidade de interpretação a respeito do homem e de sua existência concreta. A tarefa principal da filosofia resume-se na reflexão.

Cervo e Bervian (2002) apresentam alguns exemplos que deixam claro esse conceito, verifique: A máquina substituirá o homem? As conquistas espaciais comprovam o poder ilimitado do homem? O que é valor hoje?

A filosofia procura compreender a realidade em seu contexto universal. Não produz soluções definitivas para grande número de questões, mas habilita o ser humano a fazer uso de suas faculdades para entender melhor o sentido da vida, concretamente.

- **Teológico:** é o estudo de questões referentes ao conhecimento da divindade, implicando sempre em uma atitude de fé diante de revelações de um mistério ou sobrenatural, interpretados como mensagem ou manifestação divina. Esse conhecimento está intimamente relacionado a um Deus, seja este Jesus Cristo, Buda, Maomé, um ser invisível, ou qualquer entidade entendida como ser supremo, dependendo da cultura de cada povo, com quem o ser humano se relaciona por intermédio da fé religiosa.

Exemplo disso são os conhecimentos adquiridos e praticados pelos homens tendo como base os textos da Bíblia Sagrada ou quaisquer outros livros sagrados.

Você já pode diferenciar os diversos tipos de conhecimento, mas vale a pena apresentarmos algumas contribuições de outros autores.

Oliveira (2003) contribui, ainda, sobre o assunto, sintetizando os tipos de conhecimento, conforme Quadro 1:

Vulgar	Científico	Filosófico	Religioso
valorativo	real	valorativo	valorativo
reflexivo	contingente	racional infalível	inspiracional infalível
falível	falível	sistemático	sistemático não-verificável
assistemático	sistemático	não-verificável	verificável exato
verificável	verificável	exato	
inexato	exato		

Quadro 1: As várias formas de conhecimento

- **Conhecimento vulgar ou popular:** é utilizado por meio do senso comum, geralmente passado de geração em geração, disseminado pela cultura baseada na imitação e experiência pessoal; é empregado pela experiência pessoal do dia-a-dia, sem crítica.
- **Conhecimento filosófico:** não é passível de observações sensoriais, utiliza o método racional, no qual prevalece o método dedutivo antecedendo a experiência; não exige comparação experimental, mas coerência lógica, a fim de procurar conclusões sobre o universo e as indagações do espírito humano.
- **Conhecimento religioso ou teológico:** é incontestável em suas verdades, por tratar de revelações divinas; não é colocado à prova e nem pode ser verificado.

- **Conhecimento científico:** por meio da ciência, busca um conhecimento sistematizado dos fenômenos, obtido segundo determinado método, que aponta a verdade dos fatos experimentados e sua aplicação prática.

O conhecimento científico pode ser: **contingente** (hipóteses traduzem resultado através da experimentação); **sistemático** (procedimento ordenado forma um sistema encadeado de idéias); **verificável** (afirmações podem ser comprovadas); **falível** (novas proposições podem mudar as teorias existentes); **real** (lida com o real, conforme ocorrência dos fatos) isso é o que enfatiza Oliveira.

## SEÇÃO 4

### Método e técnica

Iniciaremos os estudos desta seção observando que a utilização de métodos científicos não é uma questão exclusiva da Ciência. Por outro lado, podemos afirmar que não há Ciência sem que haja o emprego sistemático de métodos científicos.

Assim, apresentamos alguns conceitos de método científico, para depois apresentarmos a diferença entre o método e a técnica, e você entenderá melhor essa relação com a Ciência.

Veja como Lakatos e Marconi (2003) o definem:

[...] o **método** é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Também Oliveira (2002) contribui, afirmando que **método** é um conjunto de regras ou critérios que servem de referência no processo de busca da explicação ou da elaboração de previsões, em relação a questões ou problemas específicos. Porém, antes de desenvolver o método, é preciso estabelecer os objetivos que pretendemos atingir, de forma clara, examinando de uma maneira ordenada as questões: **Por que ocorre? Como ocorre? Onde ocorre? Quando ocorre? O que ocorre?**

Como se classificam os métodos científicos?

Para esclarecer melhor o assunto, apresentaremos as diversas formas de classificação dos métodos científicos, segundo alguns autores especializados no assunto.

Dentre os métodos mais usuais para o desenvolvimento e a ordenação do raciocínio, Bastos e Keller (2002, p. 84-85) destacam:

- **dedução:** descobre uma verdade a partir de outras verdades que já conhecemos;
- **indução:** parte da enumeração de experiência ou casos particulares, para chegar a conclusões de ordem universal; inclui quatro etapas: observação, hipótese, experimentação e a constatação de que a hipótese levantada, para explicar o fato observado, é confirmada pela experimentação e transformada em teoria ou lei.

Para a compreensão dos fatos pela ciência, os procedimentos fundamentais na pesquisa devem ser processados, conforme Fachin (2003, p. 29-31), pelo método **indutivo (análise)** e pelo método **dedutivo (síntese)**:

- **indutivo**: é um procedimento do raciocínio que, a partir de uma análise de dados particulares, encaminhamos para as noções gerais. A autora apresenta o seguinte exemplo: partindo da observação empírica de que a prata é minério condutor de eletricidade e que se inclui no grupo dos metais, ela faz, por sua vez, parte dos minérios. Disso se infere, por análise indutiva, que a prata é condutor de eletricidade;
- **dedutivo**: parte do geral para o particular. Sobre o mesmo exemplo, a autora afirma que todos os metais são condutores de eletricidade. A prata é um metal, logo, é condutor de eletricidade. Pelo raciocínio dedutivo, se os metais pertencem ao grupo dos condutores de eletricidade e se a prata conduz eletricidade, necessariamente, entendemos que a prata é um metal.

Conclui Fachin (2003, p. 31) que os métodos indutivo e dedutivo não se opõem e constituem uma única cadeia de raciocínio. Cita, ainda, como exemplo: a varíola é curável com a vacina X; ora, um paciente tal é portador de varíola, logo, é curado com a vacina X. Houve uma intuição para estabelecer a ordem geral do conhecimento quanto ao medicamento, por meio do raciocínio dedutivo, com o aproveitamento de uma experiência conhecida e induzida anteriormente. O método indutivo é uma fase meramente científica, é o espírito experimental da ciência, que oferece probabilidades, enquanto o dedutivo é a fase da realização da atividade, oferecendo certezas.

**Até este momento, falamos sobre método de pesquisa; agora, falaremos sobre técnicas e a diferença entre método e técnica.**

A técnica da pesquisa trata dos procedimentos práticos que devem ser adotados para realizar um trabalho científico, qualquer que seja o método aplicado, é o que escreve Miranda Neto (2005). A técnica serve para registrar e quantificar os dados observados, ordená-los e classificá-los. A técnica, específica como fazer (OLIVEIRA, 2002).

Para a realização de uma pesquisa, é necessário o uso de técnicas adequadas, capazes de coletar dados suficientes, de modo que dêem conta dos objetivos traçados, quando da sua projeção. Para determinar o tipo de instrumento, é necessário observar o que será estudado, a que irá reportar.

Na realização de uma pesquisa, depois de definidas as fontes de dados e o tipo de pesquisa, que pode ser de campo ou de laboratório, devemos levantar as técnicas a serem utilizadas para a coleta de dados, destacando-se: **questionários, entrevistas, observação, formulários e discussão em grupo.**

E então, como podemos diferenciar método e técnica?

Vale a pena salientar que métodos e técnicas se relacionam, mas são distintos. O **método** é um conjunto de etapas ordenadamente dispostas, destinadas a realizar e antecipar uma atividade na busca de uma realidade; enquanto a **técnica** está ligada ao modo de se realizar a atividade de forma mais hábil, mais perfeita. [...] O **método se refere ao atendimento** de um objetivo, enquanto a **técnica operacionaliza o método.**

## Seção 5

### Elaboração de trabalhos científicos acadêmicos

#### OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Ao terminar a leitura desta unidade, você deverá ser capaz de:

- entender as técnicas para redigir textos;
- elaborar trabalhos científicos acadêmicos solicitados pelos professores.

#### PLANO DE ESTUDO

A fim de atingir os objetivos propostos nesta unidade, o conteúdo está dividido em seções.

Seção : Técnicas para redigir textos

#### SEÇÃO 6

##### Técnicas para redigir textos

Na redação do texto de forma científica, Fachin (2003, p. 188) determina que as informações devem obedecer à ordem lógica do raciocínio, passando para o papel uma linguagem clara e precisa, sem verbalismo inconsistente, podendo seguir essas orientações:

- usar de frases completas e curtas;
- evitar repetições do título na primeira frase;
- empregar verbos em terceira pessoa;
- coletar dados bibliográficos obedecendo à ordem das informações;
- preferir palavras familiares e termos de fácil compreensão;
- no rascunho, escrever o que lhe vier à cabeça. Depois, eliminar as partes desnecessárias e dar continuidade à construção do texto;
- recorrer a um amigo fazendo-o ler; as reações dele poderão ser de grande utilidade;
- usar clareza ao expressar as idéias, pois um trabalho científico acadêmico tem por objetivo expressar e não impressionar;
- ter sempre à mão um dicionário de língua portuguesa;
- ter cuidado com termos que expressem qualidade, quantidade, freqüência, quando usados com palavras como “bom”, “muito”, “às vezes”; podem dar margem a diferentes interpretações;
- evitar o início de frases diretamente com números, como: 12 professores pertencem ao Curso de Direito. O indicado seria: No curso de Direito, há doze professores.

O rigor nas regras apresentadas faz da redação do trabalho uma atividade científica que deve atender os leitores em geral, porém, a linguagem escrita, deve levar em conta seu estilo próprio de escrever.

Você gostaria de conhecer algumas técnicas na elaboração de trabalhos para facilitar seus estudos?

Então, venha comigo!

- técnica de sublinhar ou destacar: o uso dessa técnica, segundo Salomon (2001, p. 103104), Oliveira (2003, p. 153) e Medeiros (2004, p. 25), possibilita destacar as idéias principais, as palavras-chave e as passagens importantes de um texto. Em geral, a idéia principal encontrase na primeira frase. É preciso ler o texto e formular perguntas sobre ele, procurando respondê-las à medida que lê.

Para a eficácia no uso dessa técnica, você, aluno, pode seguir os passos abaixo:

- fazer a primeira leitura integral do texto, sem sublinhá-lo;
- em uma segunda leitura, sublinhar apenas o que é realmente importante: idéias principais, dando destaque às palavras-chave. As palavras sublinhadas devem permitir uma releitura do texto, semelhante à leitura de um telegrama;

## SEÇÃO 7

### Trabalhos científicos acadêmicos

Muitas vezes, o estudante ou pesquisador, ao ser abordado para fazer um trabalho científico acadêmico, tem muitas dificuldades de diferenciar as características quanto à estrutura, ao conteúdo ou à forma de apresentação inerentes de cada tipo de trabalho.

Dessa forma, será apresentado, nesta seção, características de alguns tipos de trabalhos científicos acadêmicos e seus pré-requisitos.

Veja o que Lakatos e Marconi (2003, p. 234) explicam sobre trabalhos científicos acadêmicos:

[...] devem ser elaborados de acordo com as normas preestabelecidas e com os fins a que se destinam. Serem inéditos ou originais e contribuirão não só para ampliação de conhecimentos ou compreensão de certos problemas, mas também servirem de modelo ou oferecer subsídio para outros trabalhos.

A principal razão que leva o pesquisador a escrever é a necessidade de expressar os resultados de pesquisas, reflexões e estudos que realizou, em determinado período, por solicitação dos professores ou espontaneamente, por isso deve pensar em comunicar de forma clara, precisa e objetiva. Mas, segundo Oliveira (2003, p. 97-111), também, é necessário identificar características específicas de cada tipo de trabalho científico acadêmico. Aqui, o autor destaca os principais trabalhos científicos acadêmicos.

## RESUMO

O resumo é a condensação do texto, tendo o cuidado de manter a intenção do autor. Não cabem, no resumo, comentários ou avaliações do material que está sendo condensado. Resumir não é reproduzir frases do texto original, fazendo uma colagem de pedaços do texto; devemos exprimir, com as próprias palavras, as idéias do texto.

Para isso, é necessário compreender, antecipadamente, o conteúdo de todo o material, assim, não é possível resumir à medida que vamos lendo pela primeira vez.

Devemos proceder a primeira leitura de reconhecimento ininterrupta. Na segunda leitura, por meio de anotações, apontando idéias importantes e buscando no dicionário o sentido de palavras mais complexas, fazemos um esboço, elaborando, em seguida, o resumo.

Salomon (2001, p. 114-115) e Medeiros (2004, p. 142-144) destacam itens importantes a serem observados, ao construirmos o conteúdo do resumo.

- a primeira frase deve ser significativa, expondo a idéia principal, isto é, identificando o objetivo do autor quando escreveu o texto;
- a articulação das idéias deve seguir a lógica dada às idéias pelo autor, incluir todas as divisões importantes, dando igual proporção a cada uma delas e sempre observando o tema principal do documento;
- as conclusões do autor do texto objeto do resumo;
- dar preferência ao uso da terceira pessoa do singular e o verbo na voz ativa (descreve, aborda, estuda etc.);
- evitar a repetição de frases inteiras do original;
- respeitar a ordem em que as idéias ou fatos são apresentados;
- não deve apresentar juízo valorativo ou crítico;
- deve ser compreensível por si mesmo, dispensando a consulta ao original;
- evitar o uso de parágrafos ou frases longas, citações e descrições ou explicações detalhadas, expressões como: o “autor trata”, no “texto do autor” o “artigo trata” e similares, figuras, tabelas, gráficos, fórmulas, equações e diagramas.

### **Há três tipos de resumo:**

a) Resumo informativo: em que devemos obedecer aos seguintes passos:

- resumimos a obra somente após a elaboração de um esquema;
- apresentamos as principais idéias contidas no texto;
- respeitamos as idéias do autor do texto que estamos resumindo;
- redigimos de forma clara, fazendo parágrafo a cada idéia principal;
- quando copiamos, colocamos entre aspas, e com a fonte citada;
- relacionamos as referências.

b) **Resumo crítico:** como a própria denominação estabelece, esse tipo de resumo, além de cumprir os passos do informativo, acrescenta a manifestação da opinião, ou implica perante o assunto estudado, por parte do autor do resumo. Desse modo, de acordo com Dmitruk (2004, p. 91), “[...] sempre, após o resumo, acrescentam-se opiniões e apreciações pessoais.”

c) **Resumo acadêmico científico:**

- a leitura do resumo deve permitir determinar se é preciso ler o documento na íntegra;
- o resumo é constituído de uma seqüência de frases concisas e objetivas;
- a extensão recomendada, segundo a ABNT NBR 6028:2003, para trabalhos como monografias e artigos, 250 palavras; relatórios, teses e dissertações não ultrapassar 500 palavras; os resumos para publicações podem variar de 150 a 300 palavras;
- no caso de trabalhos com menor extensão, diminuámos o número de palavras, podendo chegar a, no máximo, 100 palavras;
- ressaltamos, ainda, que o resumo deve ser seguido, das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave;
- o resumo deve ser feito em um único parágrafo, utilizando espaço simples e letra dois números abaixo daquela que for usada no texto;

Sobre os diversos tipos de resumo, você pode encontrar no livro de Andrade

A resenha é uma espécie de resumo crítico, constitui-se em um texto que estabelece comparação com mais obras da mesma área, permite comentários e juízo de valor e exige um profundo conhecimento do assunto, bem como capacidade crítica para discutir as idéias nele contidas.

A estrutura da resenha descreve as propriedades da obra (descrição física da obra), relata credenciais do autor, resume a obra, apresenta ainda as conclusões e metodologia utilizada, expõe o quadro de referências em que o autor se baseou (narração), apresenta uma avaliação da obra e menciona a quem se destina (dissertação).

A resenha pode ser descritiva, quando dispensa a apreciação daquele que a elabora, ou crítica, quando exige apreciação de forma justificada; a opinião pode ser concordante, convergente ou divergente, parcial ou totalmente. Como norma geral, a resenha não deve ultrapassar quatro folhas, em espaço duplo.

Sobre a resenha, Nascimento e Póvoas (2002, p. 32-33) enfatizam que o resenhista, além de incluir elementos informativos, acrescenta o julgamento, por isso deve conhecer com profundidade o tema da obra que está sendo analisada, bem como outras obras sobre o assunto.

A resenha pressupõe que o aluno: leia, resuma, faça uma crítica do assunto. De modo geral, é uma forma de estudo que aprofunda um assunto, esclarece sobre a vida do escritor, apresenta o conteúdo e qual o método utilizado para escrever, dentre outras informações.

## CITAÇÃO DIRETA OU LITERAL CURTA

É aquela que tem até três linhas; transcrevemos no corpo do trabalho e colocamos entre aspas duplas. As aspas simples são utilizadas para indicar citação no inferior da citação. A seguir, você vai observar exemplos de citações curtas, apresentadas em diversas situações, quanto ao número de autores e forma de apresentação, ou seja, com autores antes da citação ou entre parênteses. Vale dizer que essa situação pode ser a mesma de quando fazemos citação longa, o que diferencia é o número de linhas. Se não ultrapassar três, deve ser escrita em texto corrido e entre aspas (“...”); se for maior, é escrita em bloco, como veremos mais adiante.

## CITAÇÃO CURTA COM UM AUTOR

Você pode citar o autor pelo sobrenome, como parte do texto, no início da citação, apenas com primeira letra maiúscula e entre parênteses ano e página consultada. Ou, então, pode colocar após a citação, nesse caso, entre parênteses, com o sobrenome do autor em CAIXA-ALTA, isto é, todas as letras MAIÚSCULAS, juntamente com ano e página de onde foi tirada a citação.

Ou “O resultado de uma pesquisa depende da adequada escolha do assunto (tema, objeto, problema) a ser investigado.” (AZEVEDO, 2004, p. 41).

## CITAÇÃO CURTA COM DOIS AUTORES

Quando houver dois autores fazendo parte do texto, no início da citação escreva os sobrenomes dos autores com primeira letra maiúscula, separados pela conjunção “e” entre eles, e cite ano e página entre parênteses. Caso sejam mencionados após a citação, coloque os sobrenomes dos dois em CAIXA-ALTA, separados por ponto-e-vírgula, seguidos de ano e página, todos entre parênteses.

Ou “Seminário é uma técnica de estudo que inclui pesquisa, discussão e debate; sua finalidade é pesquisar e ensinar a pesquisar.” (LAKATOS; MARCONI, 2001, p. 35).

## CITAÇÃO CURTA COM TRÊS AUTORES

Devemos citar, se for no início do texto, sobrenomes dos autores com primeira letra maiúscula, separados por vírgula (,), do primeiro para o segundo e com conjunção “e” (minúscula) deste para o terceiro autor, seguido do ano e página entre parênteses. Caso sejam colocados após a citação, escreva os sobrenomes de todos em CAIXAALTA, separados por ponto-e-vírgula, seguidos de ano e página, todos entre parênteses.

De acordo com Radin, Benedet e Milani (2003, p. 25), “Ao longo do tempo, para tentar esclarecer o desconhecido, a experiência humana desenvolveu explicações que se costuma classificar de mística, teológica, filosóficas e científicas.”

Ou “Ao longo do tempo, para tentar esclarecer o desconhecido, a experiência humana desenvolveu explicações que se costuma classificar de mística, teológica, filosóficas e científicas.” (RADIN; BENEDET; MILANI, 2003, p. 25).

### CITAÇÃO CURTA COM MAIS DE TRÊS AUTORES

Nesse caso, quando fizer parte do texto, no início da citação devemos indicar o sobrenome do primeiro autor em letra maiúscula e minúscula, seguido da expressão e outros (letras minúsculas) e do ano e página entre parênteses. Se colocado após o texto, escrevemos o sobrenome do primeiro autor em CAIXAALTA, seguido da expressão et al. (letras minúsculas), bem como o ano e a página, todos entre parênteses.

Ou “Os clientes da empresa representam um papel central em seu negócio.” (ATKINSON et al., 2000, p. 569)

### CITAÇÕES LONGAS

Citações com mais de três linhas, devem ser destacadas com recuo de 4 cm a partir da margem esquerda, com letra menor que a do texto (10), sem aspas, em espaço simples. Da mesma forma que a citação curta, a referência do autor poderá estar no início da citação, fazendo parte do texto, ou após a citação, e poderá ser de um ou mais autores, seguindo as mesmas normas.

### CITAÇÃO LONGA QUE INICIA COM NOME DE AUTOR OU COM AUTOR APÓS A CITAÇÃO

Ou Nunca foi tão necessário, como hoje se mostra, reabilitar a ÉTICA. A crise da Humanidade é uma crise moral. Os descaminhos da criatura humana, refletidos na violência, no egoísmo e na indiferença pela sorte do semelhante, assentam-se na perda de valores morais. De nada vale reconhecer a dignidade da pessoa se a conduta pessoal não se pautar por ela. (NALINI, 2001, p. 36).

### CITAÇÃO DIRETA LONGA DE ARTIGO DE LEI

O art. 99 do Código Civil de 2002 estabelece o que são bens públicos:

Art. 99. São bens públicos:

- I – os de uso comum do povo, tais como rios, mares, estradas, ruas e praças;
- II – os de uso especial, tais como edifícios ou terrenos destinados a serviço ou estabelecimento de administração federal, estadual, territorial ou municipal, inclusive os de suas autarquias;
- III – os dominicais, que constituem o patrimônio das pessoas jurídicas de direito público, como objeto de direito pessoal, ou real, de cada entidade.

Parágrafo único: Não dispendo a lei em contrário, consideramse dominicais os bens pertencentes às pessoas jurídicas de direito público a que se tenha dado estrutura de direito privado.

#### CITAÇÃO DIRETA LONGA SEM AUTOR

#### CITAÇÃO DIRETA LONGA DE INTERNET COM AUTOR

As citações de informações extraídas de textos da Internet devem ser utilizadas com cautela, dada a sua temporariedade. É necessário analisar cuidadosamente as informações obtidas, avaliando sua fidedignidade, indicando dados que possibilitem sua identificação, incluindo na lista de referências. É importante lembrar de citar, além da data de acesso, o ano da publicação, geralmente encontrado no copyright<sup>1</sup>, e não colocar número de página.

#### CITAÇÕES DIRETAS COM OMISSÕES DE PALAVRAS

Algumas palavras, quando não interessam ao texto, podem ser eliminadas sem que modifiquem o sentido do conteúdo da citação; essas palavras podem ser omitidas no início, meio ou final do texto, devendo ser substituídas por reticências entre colchetes [...]; essa situação pode ocorrer em citações diretas longas ou curtas.

Segundo Azevedo (2004, p. 55), “Se a pesquisa for de natureza documental, [...] pode comportar também uma discussão acerca da periodização adotada ou das possibilidades teóricas de tratamento do objeto.”

Ou Para explicar o papel do estudante e do professor no processo de aprendizagem, recorreremos às palavras de um grande pesquisador do tema:

Pela experiência universitária que se tem, percebe-se que um dos grandes empecilhos da qualidade de ensino reside na forma como professores e estudantes dialogam. Se por um lado os estudantes [...] debocham, zombam, evitam e tratam o professor como adversário, idêntico procedimento ocorre com o professor (CIMADON, 2004, p. 45).

#### CITAÇÃO INDIRETA OU SINTÉTICA (PARÁFRASE)

De acordo com Furasté (2003, p. 52), para fazer uma citação indireta, você utiliza suas palavras para dizer o mesmo que o autor disse no texto. Contudo, a idéia expressa continua sendo de autoria do autor que você consultou, por isso é necessário citar a fonte: dar crédito ao autor da idéia. Deve ser usada no corpo do trabalho, de maneira corrente, sem o uso de aspas, citando, da mesma forma que a citação direta, a fonte. Quando fizer parte do texto, deverá ter o sobrenome do autor com primeira letra maiúscula, e entre parênteses, o ano da publicação e as páginas pesquisadas; estas são opcionais, mas é aconselhável mencioná-las, pois muitas normas para publicação de artigos estão exigindo que seja feita a citação, mesmo que indireta, com o número

das páginas consultadas, para que, quando necessite consultar novamente o assunto, você tenha mais facilidade com a numeração da página, ou para que quem leia o seu artigo e queira saber mais sobre o que você discorreu não tenha dificuldade em encontrar no original. Quando o sobrenome do autor for mencionado após a citação indireta, deverá ficar entre parênteses, em caixa-alta, seguido do ano e número da(s) página(s).

A aprendizagem deve ser caracterizada por modelos epistemológicos e pedagógicos, para o que Becker (2001, p. 30) afirma, existem três diferentes formas de representar a relação ensino/aprendizagem: a pedagogia diretiva (empirista); a pedagogia não diretiva (apriorista) e a pedagogia relacional (construtivista). Estudar e compreender cada um desses modelos é de suma importância para direcionar ações pedagógicas no processo de aprendizagem.

Ou Sobre uma pessoa que viveu muitos anos sem nunca ter tido o privilégio de ser letrada, poderíamos dizer que sua contribuição de forma científica não houve. Vemos que a identificação e a valorização do homem parecem não estar vinculadas à questão da experiência, mas sim na relação da conquista de títulos, do que podemos quantificar (BOAVENTURA, 2004, p. 785).

CITAÇÃO DE CITAÇÃO É a menção a um trecho de um documento ao qual não tivemos acesso, mas do qual tomamos conhecimento apenas por citação de outro. Só deve ser usada na total impossibilidade de acesso ao documento original. Nesse caso, usamos expressão latina apud (citado por) para indicar a obra de onde foi retirada a citação. Citamos o sobrenome do autor do documento original, na seqüência, e entre parênteses ano e página em que o autor original escreveu (se houver), depois, a expressão apud, o sobrenome do autor que fez a citação em CAIXAALTA, ano e página da obra do documento de que retiramos a citação. Ou, usamos após o texto, citamos sobrenome dos dois autores em CAIXA-ALTA, dentro do parênteses, com as demais informações. Observamos que, na lista de referências, citamos somente a obra consultada, mencionando o autor que a citou.

Ou Para explicar o surgimento da propriedade privada, iremos recorrer ao seguinte trecho:

O primeiro homem que, ao cercar um terreno, afirmou “isto é meu”, encontrando pessoas suficientemente estúpidas para acreditarem nisso, foi o [...] fundador da sociedade civil. Quantos crimes, quantas guerras, quantos assassinatos, quantas misérias e erros teriam sido poupados à humanidade se alguém arrancasse os marcos ou nivelasse os fossos (ROUSSEAU, 1968 apud GRUPPI, 1986, p. 19).

## SEÇÃO 8

Regras complementares das citações  
(NBR: 10520, ago. 2002)

Agora você vai conhecer mais algumas normas para situações que poderão acontecer no decorrer da construção de um texto científico.

## INDICAÇÃO DO AUTOR NA CITAÇÃO

Nas citações, a chamada é pelo sobrenome do autor, seja o escritor, seja uma instituição responsável; deve ser em letras maiúsculas quando estiver entre parênteses e só com inicial maiúscula quando estiver no texto, ficando ano e página entre parênteses.

Ou

De acordo com Ramos (2004), nas duas últimas décadas, o tema globalização tem ocupado espaço cada vez maior nas pautas das reuniões de organizações internacionais e nos fóruns de debate mundiais. O recente fim de século e de milênio propiciou uma oportunidade de reflexão em escala mundial sobre os rumos da história, ao longo dos últimos cem anos, e estimulou o pensamento sobre o futuro da humanidade ante os novos desafios e dilemas do mundo moderno.

## DESTAQUE DO TEXTO

Para enfatizar um trecho da citação a que você deu algum destaque, deve indicá-lo com a expressão grifo nosso, ou grifo do autor se ele destacou no seu texto, e entre parênteses após a citação.

“A universidade, para atingir a sua plenitude, precisa abraçar o desafio da produção do conhecimento, da pós-graduação, do desenvolvimento da pesquisa e da tecnologia” (LÜCKMANN, 2003, p. 19, grifo nosso).

Ou

“As citações podem ser chamadas pelo sistema numérico ou pelo sistema alfabético (também chamado de autor-data).” (FURASTÉ, 2003, p. 50, grifo do autor).

## TRADUÇÃO DE TEXTO

Quando a citação incluir texto traduzido pelo pesquisador, devemos incluir, após a chamada da citação, a expressão tradução nossa, entre parênteses depois da citação. Além disso, é possível fazer a citação na língua original e a tradução em nota de rodapé.

Tal inferência fundamenta-se na análise das experiências pelas quais tem passado a universidade brasileira nessas últimas décadas e o referencial teórico que vem sustentando seus modelos organizacionais, especialmente os modelos profissional, investigativo, funcionalista operacional e o modelo organizacional da Unesco, ainda hoje vigentes. (LÜCKMANN, 2004, p. 20, tradução nossa).

## COINCIDÊNCIA DE SOBRENOME

Quando houver coincidência de sobrenome de autores, acrescentamos as iniciais de seus prenomes; se, mesmo assim, existir coincidência na primeira letra do nome, colocamos os nomes por extenso, só com inicial maiúscula.

Sobrenomes iguais

É errado colocar : (OLIVEIRA, 2003) e (OLIVEIRA, 2003)

É correto colocar: (OLIVEIRA, S., 2003) e (OLIVEIRA, A., 2003)

É errado colocar : (OLIVEIRA, A., 2003) e (OLIVEIRA, A., 2003)

É correto colocar: (OLIVEIRA, André, 2003) e (OLIVEIRA, Antônio, 2003) CITAÇÕES INDIRETAS DE UM MESMO AUTOR NO MESMO ANO

As citações indiretas de diversos documentos de um mesmo autor publicados num mesmo ano são distinguidas pelo acréscimo de letra minúscula, em ordem alfabética, após a data e sem espaçamento, conforme a lista de referências.

As citações indiretas de diversos documentos de uma mesma autoria publicados em anos diferentes e mencionados simultaneamente no trabalho têm seus respectivos anos separados por vírgula e colocados em ordem cronológica.

A administração de recursos humanos consiste no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e no controle de técnicas capazes de promover o desenvolvimento eficiente do pessoal e da própria organização. Ao mesmo tempo que o indivíduo alcança os objetivos individuais, se mantém na organização, trabalhando e dando o máximo de si, com uma atitude positiva e favorável (CHIAVENATO, 1999, 2003, 2005).

CITAÇÕES INDIRETAS DE VÁRIOS AUTORES

Nas citações indiretas de diversos documentos de vários autores mencionados simultaneamente nos trabalhos, separamos o sobrenome do autor por ponto-e-vírgula e em ordem alfabética. A administração de recursos humanos (ARH) representa todas aquelas coisas muito pequenas e muito numerosas que frustram ou impacientam, ou que alegram e satisfazem, mas que levam as pessoas a desejarem permanecer na organização. E mais, cuidam da vida profissional, do ambiente empresarial que irão proporcionar mais qualidade de vida ao empregado e uma equipe comprometida com os objetivos da empresa (CHIAVENATO, 2000; GIL, 2001; TOLEDO, 1992).

CITAÇÕES SEM AUTOR

Nas citações sem autor ou responsabilidade, identificamos pela primeira palavra do título (se o título iniciar por artigo ou monossílabo, este deve estar incluído na indicação da fonte) seguida de reticências, da data de publicação do documento e das páginas da citação entre parênteses.

No texto da citação:

“AS IES implementarão mecanismos democráticos, legítimos e transparentes de avaliação sistemática das suas atividades, levando em conta seus objetivos

institucionais e seus compromissos para com a sociedade.” (ANTEPROJETO..., 1987, p. 55).

Na referência:

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

No texto da citação:

“Em Nova Londrina (PR) as crianças são levadas às lavouras a partir de 5 anos.” (NOS CANAVIAIS..., 1995, p. 12).

Na referência:

NOS CANAVIAIS, mutilação em vez de lazer e escola. O Globo, Rio de Janeiro, 16 jul. 1995. O País, p.12.

## CITAÇÕES DE OUTRAS FONTES

Se for fazer menção a algo contido em apostilas ou qualquer material avulso, faça indicação do nome do autor, quando for possível sua indicação, acrescentando a observação “apostila”, “material de propaganda”, “panfleto”, e outros. Proceda da mesma forma com relação à data. Indica que a data, quando registrada, ou, no caso de data provável ou aproximada, se porventura não houver nenhuma indicação de data, registre [s.d.] (sem data).

Informações verbais (palestras, debates, comunicações etc), escreva, entre parênteses a expressão informação verbal, mencionando os dados disponíveis, em nota de rodapé. Entretanto, só devem ser usadas quando for possível comprová-las. No texto:

O novo medicamento estará disponível até o final deste semestre (informação

Na nota de rodapé:

\* Notícia fornecida por John A. Smith no Congresso Internacional de Engenharia Genética, em Londres, em outubro de 2001.

Outras formas de citações menos utilizadas poderão ser encontradas na NBR 10520:2002.

Nunca se esqueça de citar a fonte de pesquisa nos seus trabalhos, caso contrário, estará cometendo um plágio. A Lei de Direito Autoral protege os direitos do

autor; àquele que infringir esta lei implicam sanções civis.

Quando da elaboração do seu trabalho acadêmico, faça constantemente consulta a este material para verificar a forma de elaboração da citação. Você conseguiu

perceber a importância de citar os autores que colaboram com seus textos nos trabalhos de pesquisa que realiza?

Agora que você já sabe como fazer uma citação e referenciá-la, veja mais algumas dicas que Cruz, Ribeiro e Furbetta (2003, p. 97) apresentam, para ajudá-lo quando fizer citações:

Ponto (.)	Usa-se ponto após o nome do autor/autores, após o título, a edição e ao final das referências.
Vírgula (,)	A vírgula é usada após o sobrenome dos autores, após a editora, entre o volume e o número, páginas de revistas e após o título da revista.
Ponto-e-vírgula (;)	Ponto-e-vírgula seguido de espaço é usado para separar os autores.
Dois-pontos (:)	Dois-pontos são usados antes do subtítulo, antes da editora e depois do termo In.
Barra transversal (/)	A barra transversal é usada entre os números e datas de fascículos não seqüenciais. (ex: 3/4, 1988/1992).
Reticências (...)	As reticências são usadas para indicar supressão de títulos (ex: Anais...).
Hífen (-)	O hífen é utilizado entre páginas (ex: 75-103) e entre as datas de fascículos seqüenciais (ex: 20002001).
Colchetes [ ]	Colchetes são usados para indicar os elementos de referência que não aparecem na obra referenciada, porém são conhecidos ( ex: [1976]).
Parênteses ( )	Parênteses são usados para indicar a série, grau (nas monografias de conclusão de curso e especialização, teses e dissertações) e para o título que caracteriza a função e/ou responsabilidade, de forma abreviada. (Coord., Org., Comp.).

## SEÇÃO 9

### Elementos pré-textuais

São denominados elementos pré-textuais as partes que antecedem o texto, dando a ele referências para a sua identificação e utilização.

- capa
- folha de rosto
- ficha catalográfica - no verso da folha de rosto
- errata (se houver)
- folha da aprovação (para trabalhos que serão avaliados em banca examinadora)
- dedicatória (opcional)
- agradecimentos (opcional)
- epígrafe (opcional)
- resumo (língua vernácula e estrangeira)
- listas (ilustrações e tabelas, símbolos, siglas e abreviaturas – opcional)
- sumário

### CAPA

A capa é um elemento obrigatório e deve ser transcrita conforme NBR 14724:2002, na seguinte ordem: nome da instituição, nome do curso, nome do autor, título, subtítulo (caso haja), local (cidade da instituição onde o trabalho será apresentado), ano do depósito (da entrega) do trabalho.

Pode ser construída conforme modelo ilustrativo a seguir.

### FOLHA DE ROSTO

Na folha de rosto, são apresentados todos os elementos essenciais à identificação do trabalho. De acordo com a NBR 14724:2002, devem constar os seguintes dados:

- nome do autor: responsável intelectual do trabalho;
- título principal do trabalho: deve ser claro e preciso;
- subtítulo, se houver, deve ser evidenciado à subordinação ao título principal, precedido de dois pontos;
- número de volumes (se houver mais de um);
- natureza (tese, dissertação, trabalho de conclusão de curso);
- nome do orientador e, se houver, do co-orientador; • local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado;
- ano de depósito (da entrega).
- Acompanhe também a seguir um modelo ilustrativo de folha de rosto.

FABIANA DA SILVA GOMES

REDES VIRTUAIS PRIVADAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Gestão e Comunicação Empresarial.

Maria da Silva Santos

Videira 2006

#### FICHA CATALOGRÁFICA

É opcional nos trabalhos acadêmicos e obrigatória em: relatório de pesquisa, monografia, relatórios de estágio, dissertação e tese.

De acordo com Prestes (2003, p. 147), a ficha deve constar no verso da folha de rosto, devendo ser preparada de acordo como o Código de Catalogação AngloAmericana CCAA2, em vigor. Deve ser elaborada pela biblioteca da universidade, na qual o trabalho será arquivado.

#### ERRATA

É um elemento eventual, o qual, segundo Prestes (2003, p. 43), faz a indicação e a devida correção, de possíveis erros cometidos e que não foram percebidos antes do trabalho ser impresso. Deve aparecer após a folha de rosto (pode ser uma folha avulsa). Na margem superior, escrevemos o título ERRATA, abaixo escrevemos a referência da obra da qual foram realizadas as correções. Escrevemos títulos referentes às informações a serem destacadas. Para cada erro, colocamos uma informação correspondente e sua localização dentro do trabalho.

## DEDICATÓRIA

A dedicatória está no grupo dos elementos opcionais e segue após a ficha catalográfica. Segundo Furasté (2003, p. 39), serve para o autor dedicar o trabalho a alguém de suma importância para ele, ou, para expressar uma homenagem a um grupo de pessoas que ele deseje. Você deve cuidar para que o número de pessoas não seja muito elevado; também, evite palavras exageradas; não colocar o título dedicatória.

## AGRADECIMENTOS

A página de agradecimentos é também um dos elementos opcionais em trabalhos acadêmicos, de acordo com a NBR 14724:2002 e Furasté (2003, p.40), eles são menções que o autor faz a pessoas e/ou instituições as quais eventualmente colaboraram de maneira relevante para a realização do trabalho. Deve ser breve, mas sincero, indicando o motivo da gratidão. Devem ser apresentados de forma distinta, logo após a folha de dedicatória.

## EPIGRAFE

Também presente entre os elementos opcionais, a epígrafe, quando utilizada, deve ser colocada após a folha de agradecimentos, ou também pode constar nas folhas de abertura das seções primárias, conforme destaca a NBR 14724:2002. Trata-se de uma frase, um pensamento, um trecho de prosa ou mesmo um poema que tenha relação direta com o conteúdo do trabalho ou quaisquer fatos ou situações relacionadas à construção dele, seguida da autoria, destaca Furasté (2003, p.41). Não colocar título epígrafe.

## RESUMO NA LÍNGUA VERNÁCULA

Tendo como base a NBR 6028:2003, destacamos que, no resumo, você apresenta de forma relevante os pontos principais do trabalho. Composto de uma seqüência de frases claras, afirmativas e não de enumeração de tópicos, deve ressaltar claramente o objetivo, o método, os resultados e as conclusões obtidas no estudo. A primeira frase deve conter, de forma significativa, o tema principal do trabalho. Ao finalizar, mencione os resultados e as conclusões, bem como as contribuições para o trabalho.

Ainda, conforme destaca NBR 6028:2003, no resumo, utilizamos a terceira pessoa do singular, na voz ativa. O espaçamento é simples e sem entrada, redigido em um único parágrafo. A extensão do resumo em trabalhos acadêmicos pode variar entre 150 a 500 palavras. O título Resumo vem escrito em maiúscula, negrito e centralizado. Ao final do resumo, vêm as palavras-chave do trabalho, no máximo cinco palavras (normalmente três a cinco palavras), precedidas da expressão Palavras-chave:, separadas entre si por ponto e finalizadas também por ponto.

## RESUMO

A gestão das competências constitui-se numa nova abordagem de gerar melhorias no panorama da

competitividade das organizações. O objetivo deste projeto de pesquisa é desenvolver estudo no sentido de

avaliar a possível inter-relação entre gestão de competências e a qualidade nos serviços. Tomou-se como

locus de estudo uma instituição de ensino superior: a Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc, por representar um setor de particular interesse científico para a pesquisadora. Em relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa escolhida foi a qualitativa com recorrências a técnicas também quantitativas com vistas à complementação e robustez na produção de informações. A análise será efetuada, a fim de transformar as informações em conhecimentos, por meio de técnicas interpretativas para as entrevistas e de ferramentas estatísticas para os questionários. Os resultados são a geração de conhecimentos aplicáveis à

melhoria de processos de gestão de competências e a checagem do impacto dessa gestão sobre a qualidade

dos serviços prestados.

Palavras-chave: Qualidade. Gestão de competências. Serviços. Educação superior.

Nos resumos para artigos em periódicos, utilizamos de 100 a 250 palavras; de 50 a 100 palavras nos destinados a indicações breves e nos resumos críticos não têm limite.

RESUMO NA LÍNGUA ESTRANGEIRA

O resumo em língua estrangeira pode ser feito em qualquer idioma, dependendo da finalidade do trabalho; em geral é feito em inglês (abstract). De acordo com Cruz; Perota; Mendes (2004), este deve ter a mesmas características do resumo na língua vernácula, aparecendo em folha distinta e seguida das palavras mais representáveis do conteúdo.

ABSTRACT
The management of the abilities consists in a new approach to generate improvements in the view of the
organizations' competitiveness. The objective of this project of research is to develop study in order to
evaluate the possible interrelation between management of abilities and the quality in the services. It has had, as locus of study, an institution of superior education: the Universidade do Oeste de Santa Catarina UNOESC, for representing a sector of particular scientific interest for the researcher. In relation to the methodological procedures, it was opted to the qualitative research and also with recurrences to the quantitative techniques with sights to the complementation and robustness in the production of information.
The analysis will be done in the direction to transform the information into knowledge by means of
interpretative techniques for the interviews and of statistical tools for the questionnaires. The expected
results are the generation of applicable knowledge to the improvement of processes of abilities'
management and the check of the impact of this management on the quality of the given services.
Keywords: Quality. Management for abilities. Services. Universities

## LISTAS DE ILUSTRAÇÕES

Segundo a NBR 6022:2003, ilustrações são classificadas como: desenhos, esquemas, fluxogramas, fotografias, gráficos, mapas, organogramas, plantas, quadros, retratos e outros.

## LISTA DE TABELAS

A lista de tabelas vem após a lista de ilustrações e está incluída no grupo dos elementos pré-textuais, também opcional. De acordo com Prestes (2003, p. 45), apresenta informações de elementos com tratamento estatísticos.

Perceba na Tabela 1 que o título da tabela é posicionado diferente das ilustrações. Colocamos o título na parte superior, antecedido da palavra tabela e número de ordem em algarismo arábico. A fonte que identifica a origem dos dados, colocamos no inferior da tabela. Na tabela, também são utilizadas linhas verticais e horizontais, a fim de separar os títulos das colunas no cabeçalho e de fechá-las na parte inferior; devemos evitar linhas verticais nas bordas externas, bem como linhas horizontais internas.

## LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

É um elemento opcional, conforme Cruz; Perota; Mendes (2004, p. 14), relacionamos, em ordem alfabética, as abreviaturas e siglas utilizadas no texto, acompanhadas das palavras ou expressões correspondentes destacadas no texto. É aconselhável elaborar listas separadas para cada um dos elementos (abreviaturas, siglas e símbolos), em virtude da quantidade destes.

## SUMÁRIO

Segundo Prestes (2003, p. 45), o sumário tem a finalidade de dar uma visão geral do trabalho, localizando o assunto procurado. De acordo com a NBR 6027:2003, ele deve ser apresentado da seguinte forma:

- o título sumário deve ser indicado na forma centralizada e com as mesmas características para as seções primárias;
- os elementos pré-textuais não devem ser apresentados;
- todas as seções que compõem o sumário devem ser apresentadas com alinhamento à esquerda;
- o número da página é representado apenas pela página em que se inicia a seção;
- os títulos das seções devem ser apresentados da mesma forma como estão dentro do trabalho e devem ser alinhados (justificados) à margem esquerda;
- para trabalhos realizados em mais de um idioma, é aconselhável que o sumário seja distinto, ou seja, um para cada língua.

Para paginação dos trabalhos, temos, por exemplo, uma seção que está distribuída das páginas 18-24, no sumário, colocamos o número em que inicia, ou seja, 18.

## SEÇÃO 10

### Elementos textuais

Você sabia que um trabalho acadêmico pode ser um documento que representa o resultado de um esforço intelectual voltado tanto ao aprendizado de determinado conteúdo quanto ao desenvolvimento da capacidade de análise desenvolvimento) e síntese (introdução e conclusão) do aluno?

## INTRODUÇÃO

Introdução é a parte do trabalho na qual o assunto é apresentado em sua totalidade, de maneira clara, precisa e sintética, e tem a função de situar o leitor no contexto do tema pesquisado. Introduzir é convidar, mas, para isso, é preciso refletir sobre o assunto.

De acordo com Bastos e Keller (2002, p. 64), a introdução é a primeira impressão que o leitor leva do trabalho; daí a importância de estar claro o que já foi escrito a respeito do assunto abordado, a relevância do assunto, os objetivos do trabalho, a apresentação dos procedimentos adotados no decorrer da pesquisa.

A redação deve conter quatro idéias básicas – respostas às perguntas:

- Que fazer? Ou seja, o que será tematizado?
- Por que fazer? Ou seja, por que foi escolhido o tema?
- Quais são as contribuições esperadas?
- Como fazer? Ou seja, qual será a trajetória desenvolvida para a construção do trabalho empreendido? (orientando-se pelo sumário provisório que preparou).

De modo geral, devemos informar sobre:

- antecedentes do tema;
- tendências;
- natureza e importância do tema;
- relevância social (quando apropriado);
- relevância acadêmica (incluindo resultados de pesquisas e outras obras anteriores sobre o tema);
- objetivos do trabalho;
- possíveis contribuições;
- organização e distribuição do trabalho em tópicos.

A introdução deve ser a última parte do trabalho a ser redigida, pois seu conteúdo exige que as demais partes já estejam escritas.

## DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento é o corpo do trabalho, a parte mais extensa e visa comunicar o resultado da pesquisa. É onde reunimos, analisamos e discutimos idéias de vários autores sobre o tema em questão, a fim de fornecer base conceitual sólida para o problema. Lembrando que os autores citados no corpo do trabalho devem estar contidos nas Referências, porém, para a realização dessa etapa, o acadêmico já deve

ter compilado alguns textos, por intermédio de anotações, comentários, resenhas, citações em fichas de leituras, pois da riqueza de seus apontamentos dependerá a qualidade de seu trabalho.

Essa parte da pesquisa poderá ser dividida convenientemente em seções, com subseções em títulos menores. O bom senso, segundo Bastos e Keller (2002, p. 65), indica que o trabalho deve ser dividido, ao menos, em duas partes, pois não dividir é considerar tudo dentro da mesma hierarquia – questões principais iguais às questões secundárias. A divisão em partes, portanto, comporta subdivisões, uma vez que as questões principais estão constituídas em partes; assim, é preciso, em seguida, esmiuçar. Toda e qualquer parte da divisão e subdivisão deve ser anunciada (introduzida), devendo haver um encadeamento entre o assunto abordado no trabalho.

## CONCLUSÃO

O primeiro passo de quem conclui é dizer o essencial. Trata-se da recapitulação sintética dos resultados oriundos da discussão apresentada no desenvolvimento, ressaltando o alcance e as conseqüências de suas contribuições. Sua função é destacar essas deduções de modo a responder às questões apresentadas na introdução. Deve ser breve, basear-se em dados comprovados e evitar o uso de citações. Nesta poderá conter recomendações e sugestões.

A brevidade no concluir exige fórmulas precisas que começam com: É assim que... Vê-se, por isso... Conclui-se que... Pode-se dizer que... Em suma... Em resumo... Em poucas palavras...

## SEÇÃO 11

### Elementos pós-textuais

Aparecem complementando os elementos textuais, ajustando o término do trabalho. Segundo NBR 14274:2002, são eles:

- referências (obrigatório);
- glossário (opcional);
- apêndices (opcional);
- anexos (opcional);
- índices (opcional).

## REFERÊNCIAS

A norma que determina os elementos que compõem as referências é a NBR 6023:2002, e está destinada a orientar, preparar e reunir as referências do material utilizado para a produção de trabalhos de pesquisa. As referências podem ser de livros, parte de livros, artigos, guias, periódicos, trabalhos de conclusão de curso, trabalhos acadêmicos, meios eletrônicos e muitos outros. Esse assunto você estudará em uma Unidade própria, que apresentará as formas possíveis de se fazer uma referência.

## GLOSSÁRIO

É um dos elementos opcionais, utilizado logo após a folha de referências, de acordo com Normas para apresentação de Documentos Científicos (2001, p. 3637), e relata em ordem alfabética as expressões ou palavras de termos de uso restrito, podendo ser elas técnicas, ou de sentido obscuro, pouco usual. Elaboramos o glossário com a expectativa de que o leitor consiga compreender melhor as respectivas significações.

## APÊNDICES

É um dos elementos que são elaborados pelo autor, para a melhor compreensão do documento, ou seja, destinam-se a complementar as idéias desenvolvidas no decorrer do trabalho. Você deve colocar numeração de páginas seqüencialmente. De acordo a NBR 14724:2002, os apêndices são identificados por letras maiúsculas consecutivas, seguidas do travessão e o respectivo título. Veja o exemplo apresentado por Furasté (2003, p. 73):

APÊNDICE A – Experiência com o Ensino Fundamental

APÊNDICE B – Experiência com o Ensino Médio

## ANEXOS

São elementos que dão suporte ao texto e não são elaborados pelo autor. É também um elemento opcional. A numeração de páginas, se houver, é do documento original. Tal qual o apêndice, a identificação deve ser feita com letras maiúsculas e não com número, seguida de travessão e o título.

ANEXO A – Estatuto da Instituição

ANEXO B - Projeto Político Pedagógico

## ÍNDICES

Elemento não obrigatório. Conforme Prestes (2003, p. 47), o índice é o detalhamento dos assuntos, títulos, nomes, datas e outros elementos que o autor queira destacar, por ordem alfabética; indica a exata localização no texto.

Para um trabalho acadêmico, você poderá utilizar todos os elementos prétextuais, textuais e pós-textuais, porém, utilize os elementos opcionais somente quando o trabalho tiver uma extensão maior, caso contrário, utilize somente os elementos básicos e obrigatórios.

## SEÇÃO 12

Formas de apresentação

De acordo com a NBR 14724:2002, o trabalho deve seguir algumas normas de apresentação, como número de seções, tamanho da letra, paginação e outros. Para você compreender melhor, vamos detalhar mais:

- para apresentação de trabalhos acadêmicos e relatórios de pesquisa devemos usar folha em papel branco no formato A4 (21x29,7 cm);
- a folha deve apresentar margem superior e à esquerda, de 3 cm e inferior e à direita, de 2 cm; recuo de parágrafo de 2 cm;
- na escrita, devemos fazer uso da ortografia oficial, a cor da letra deve ser sempre preta, com exceção das ilustrações;
- recomendamos a utilização de fonte tamanho 12 para o texto e tamanho menor para citações de mais de três linhas, notas de rodapé, paginação, legendas das ilustrações e tabelas;
- a numeração das páginas deve aparecer no canto superior direito da lauda, duas linhas acima da primeira linha do texto. Contamos as páginas a partir da folha de rosto, mas numeramos somente a partir da Introdução, colocamos a numeração em todas as páginas, independentemente de abertura de página, até o apêndice;
- os títulos devem ficar alinhados à margem esquerda com o numeral separado por um único espaço;
- o alinhamento na margem direita para trabalhos científicos acadêmicos deve ser justificado;
- o espaçamento entre as linhas do texto do corpo do trabalho, segundo as normas da ABNT, é espaço 1,5;
- os títulos das seções devem estar separados do texto que antecede ou sucede por dois espaços (dois enter);
- os títulos das seções sem numeração, como errata, agradecimento, listas, resumo, sumário, referências, glossário, apêndice, anexo, índice, devem ser centralizados, conforme NBR 6024;1989, e apresentados em CAIXAALTA (letra maiúscula) e negrito;
- os títulos dos elementos textuais deverão ser numerados da Introdução à Conclusão e deverão obedecer a uma hierarquia, conforme a seguir:

Apresentamos, a seguir, um exemplo com os principais elementos para a apresentação de trabalhos acadêmicos.

CAPA	FOLHA DE ROSTO	<b>RESUMO</b> Mono mono mono mono mono mono mono mono mono.  Palavraschave:	<b>SUMÁRIO</b> <b>1 INTRODUÇÃO...</b> .4 <b>2 TÍTULO.....</b> .5 <b>2.1 SUBTÍTULO.....6</b> <b>2.1.1 Seção Terciária.....</b> ....6 <b>3 CONCLUSÃO....</b> 8
4 <b>1 INTRODUÇÃO</b>	5 <b>2 TÍTULO</b>	6 2.1 SUBTÍTULO  2.1.1 Seção Terciária	7
8 <b>3 CONCLUSÃO</b>	9 <b>REFERÊNCIAS</b>		

Você já sentiu que, ao realizar um trabalho, terá muitas regras para seguir, por isso tenha sempre à mão essas dicas, não deixe de se aprofundar lendo mais sobre o assunto,

principalmente, consultando as NBR que tratam de todas as partes do trabalho acadêmico.

## SEÇÃO 13

### Projeto de Pesquisa

#### OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Ao terminar a leitura desta unidade, você deverá ser capaz de:

- identificar as etapas fundamentais à elaboração do projeto de pesquisa.

#### **O que é pesquisa?**

Essa pergunta pode ser respondida de muitas formas. Apresentaremos, a seguir, como alguns autores conceituam pesquisa.

Pesquisar significa procurar respostas para indagações propostas. Demo (2000, p. 34) define a pesquisa como atividade cotidiana, considerando-a uma atitude, “um questionamento sistemático crítico e criativo, mais a intervenção competente na realidade, ou o diálogo crítico permanente com a realidade em sentido teórico e prático.”

Para Cervo e Bervian (1983, p. 50), pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos científicos.

As citações nos remetem ao entendimento de que, para acontecer a pesquisa, é necessário termos um problema a ser investigado.

#### **Mas, como pesquisar?**

Ao pensar em pesquisa, devemos, antes de tudo, planejar as fases de investigação, de forma que seja garantida a viabilidade da pesquisa. De acordo com Rauen (2002, p. 47), quando alguém quer construir uma casa, pode fazê-lo sem planejar? Não, primeiro terá de fazer uma planta, com um plano de como será a casa, um cronograma de tempo para construir, um orçamento que antecipa os gastos necessários para a construção.

Para o desenvolvimento de uma pesquisa, não é muito diferente; devemos primeiro fazer um projeto, que é uma seqüência de etapas metodológicas estabelecidas pelo pesquisador; essas etapas devem ser adequadas aos procedimentos da metodologia científica.

Durante a sua vida acadêmica, você desenvolverá muitas pesquisas e precisará elaborar muitos projetos, necessitando aplicar os conhecimentos adquiridos nesta disciplina.

Para isso, existem vários modelos, e estes estão sempre relacionados com a área de formação acadêmica, porém, certas etapas são sempre contempladas nos projetos:

- Assunto
- Tema
- Formulação do problema
- Objetivos

- Justificativa
- Pesquisa bibliográfica
- Metodologia
- Cronograma
- Orçamento
- Referências

## ROTEIRO BÁSICO DE UM PROJETO DE PESQUISA

O primeiro passo a ser dado, por aquele que se propõe a desenvolver uma pesquisa, é a escolha do assunto; isso dá início ao planejamento. A escolha certa do assunto é fundamental, segundo Martins (2000, p. 19), mas, selecionar um tema, não é tarefa tão fácil! O assunto de uma pesquisa deve tratar de um tema que necessite de melhores definições, novos relacionamentos entre variáveis, maior precisão, enfim, um tema que exija maior aprofundamento ou dilatação de suas fronteiras.

Lembre que, em qualquer área, o campo para pesquisas é vasto e pode causar angústia durante o período que precede a opção por um assunto e não por inúmeros outros. Mesmo quando o próprio curso sugere a área, incumbirá sempre ao aluno delimitá-lo, circunscrevê-lo e determinar o aspecto sob o qual o focalizará.

Lembre-se da imagem de um funil, começa grande e termina com um bico pequeno. Na pesquisa, o tema é universal, mas não é possível, principalmente em trabalho acadêmicos, pesquisar algo muito amplo, até mesmo pela limitação de tempo que temos. Então, primeiramente, devemos analisar os aspectos diretamente relacionados à questão e, em seguida, ir focando, até afunilar, ou delimitar o assunto.

O que pretendo abordar?

Escolher um tema significa eleger uma parcela delimitada de um assunto, estabelecendo limites ou restrições, para o desenvolvimento da pesquisa pretendida.

Segundo Andrade (2001, p. 24-25), na escolha do tema, você deve levar em conta a atualidade e relevância, seu conhecimento a respeito, sua preferência e a aptidão pessoal para lidar com o assunto, o tempo disponível e necessário para levar a bom termo a pesquisa (não podemos optar por um assunto que exija muito mais tempo de pesquisa do que dispomos) e o fator econômico para disponibilizar recursos materiais que serão utilizados na pesquisa, analisando se há possibilidade financeira para arcar com todos os custos orçados.

Saiba Mais

Gostaria de saber mais sobre a escolha do assunto e a delimitação do problema? Então, veja os exemplos propostos por MARTINS, Gilberto de Andrade, no livro Manual para elaboração de monografias e dissertações, p. 19-22.

A escolha do roteiro de pesquisa depende do problema, do método pelo qual se desenvolverá o trabalho, do tipo de pesquisa, da visão de mundo do pesquisador, e tantos outros fatores. Mesmo que existam diferenças entre as estruturas de projetos, segundo Cruz e Ribeiro (2003), Fachin (2003), Lakatos e Marconi (2003), devemos seguir uma estrutura de itens fundamentais, conforme apresentamos a seguir:

- Apresentação: compreende a capa e a folha de rosto (modelo na unidade 3, seção 2).
- Nessa fase, a questão do título é importante, pois, devemos deixar claro para quem o lê o que pretendemos estudar; devemos formular uma idéia clara do que o assunto vai tratar e motivar para a continuação da leitura (despertar o interesse). Pode comportar um subtítulo: nesse caso, o título será mais abrangente, ficando a caracterização para o subtítulo.
- Justificativa: responde o porquê da pesquisa, através de três idéias básicas: atualidade do tema; importância; benefício.

Esses três pontos devem estar contemplados na justificativa, dando suporte ao entendimento do avaliador, segundo o qual a proposta de pesquisa é pertinente. Quando você estiver desenvolvendo a justificativa, algumas questões reflexivas poderão auxiliá-lo, então, pergunte-se: o tema é relevante? Por quê? Quais os pontos positivos que você percebe na abordagem proposta? Que vantagens e benefícios sua pesquisa irá proporcionar?

É uma exposição sucinta, porém completa das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tornem importante a realização do projeto, enfatizando a contextualização do proposto, a importância do ponto de vista geral e nos casos particulares em questão e a contribuição que o projeto trará, quanto às possíveis modificações no âmbito da realidade abarcada e às soluções que poderá trazer à problemática pesquisada. A redação da justificativa deve carregar boa dose de criatividade e capacidade de convencimento.

Roesch (1999, p. 100-102) colabora com os autores, mencionando que a justificativa deve conter:

- os motivos que levam à escolha do tema;
- especificação do nível de abrangência da pesquisa;
- definição clara do que vai ser abordado e quais os aspectos que serão considerados;
- explicação sobre a viabilidade da execução da proposta;
- referência aos aspectos originais da pesquisa;
- destaque dos elementos inovadores que serão trabalhados pelo pesquisador;
- vínculos do tema com um quadro teórico referencial;

- utilidade e necessidade da realização da pesquisa.
- Problema da pesquisa: pergunta o quê?. Delimita e seleciona um tópico do assunto para ser focalizado, bem como fixa as circunstâncias, principalmente de tempo e de espaço, pela indicação do quadro históricogeográfico, em cujo limite se localiza o assunto. Descreve o problema que queremos pesquisar; é uma questão, dúvida ou interesse em revelar algo que ainda não está revelado. Define o limite da dúvida. O problema delimitado deve terminar com uma pergunta inteligente, que contenha relações de uma possível resposta, ou seja, é uma questão a que a pesquisa pretende responder.
- Objetivos: uma vez caracterizado o problema de pesquisa, cabe aos objetivos esclarecer o que realmente pretendemos com a pesquisa; devem iniciar com verbos no infinitivo, que sugiram uma ação específica, para chegar à possível solução do problema. O objetivo geral define o que pretendemos alcançar com a execução da pesquisa, para quem ela se destina?; já os objetivos específicos, que têm função intermediária e instrumental, devem responder para quem?, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicar estes a situações particulares do problema.
- Referencial teórico ou levantamento bibliográfico: trata do levantamento da bibliografia, etapa fundamental da pesquisa, pois proporciona uma revisão sobre a literatura referente ao assunto, o que auxiliará na determinação dos objetivos e na construção de questões da pesquisa, oferecendo, ainda, elementos para fundamentar a justificativa da escolha do tema.

Nessa fase, você deverá responder às seguintes questões: quem já escreveu e o que já foi publicado sobre o assunto? Que aspectos já foram abordados? Quais as lacunas existentes na literatura? Obtemos, ainda, subsídios para elaborar um histórico da questão, bem como uma avaliação dos trabalhos publicados sobre o tema. É a consulta que fazemos em documentos, textos (livros, revistas, apostilas, internet, etc.).

A fundamentação científica ou revisão de literatura em um projeto não necessita ser longa ou profunda, porém deve constar de citações dos principais autores da área de estudo, aplicando-se, para tanto, as normas técnicas da ABNT, conforme consta na unidade quatro, que trata das normas de elaboração de citações e referências.

- Metodologia: descreve a forma como será executada a pesquisa, os passos que serão dados para atingir o objetivo proposto. A especificação da metodologia do projeto é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, às questões: Como? Com quê? Onde fazer? Quanto? Quando? Os itens a seguir estão contidos na metodologia e devem estar interligados.
- Tipos de pesquisa

Existem várias formas de fazermos pesquisa, quando voltadas às questões didáticas. Podemos dividi-las nos seguintes tipos: exploratória, descritiva, explicativa, estudo de caso, pesquisa bibliográfica, entre outras.

Para a elaboração de uma pesquisa, é necessário saber onde encontrar e como consultar recursos que subsidiem um embasamento teórico, pois este é fundamental no desenvolvimento da pesquisa.

Considerando que o foco desta disciplina, visando à elaboração de trabalhos acadêmicos, é sobre a pesquisa bibliográfica, trataremos apenas desta, as demais tipologias serão estudadas na disciplina de Metodologia da Pesquisa.

Vamos então à pesquisa bibliográfica!

A pesquisa bibliográfica visa oferecer diretrizes para a elaboração de trabalhos acadêmicos e é desenvolvida com base em material já elaborado: livros, artigos de periódicos científicos e, atualmente, materiais disponibilizados pela internet. Por meio da pesquisa bibliográfica, é possível encontrar o documento que melhor se adapte ao tema que você busca.

Em um projeto de pesquisa, após a escolha do assunto e a formulação do problema, passamos para a etapa da utilização da pesquisa bibliográfica, em que selecionamos as fontes a serem utilizadas. Essa é a fase preliminar de levantamento e revisão de literatura já escrita, para a elaboração conceitual e a definição de marcos teóricos que irão compor o tópico dos quatro elementos do projeto.

- População e amostra

Responde às questões onde fazer?, como fazer? A população é o conjunto total e não se refere apenas às pessoas, mas pode abranger qualquer tipo de elemento: animais, objetos, valores, entidades, cidades, locais etc. Mas, como é praticamente impossível estudar uma população inteira, ou todo o universo dos elementos, escolhemos para investigar, segundo critérios que garantam a sua representatividade, determinada quantidade dos elementos de uma classe, como objeto de estudo. Então, a amostragem não abrange a totalidade dos componentes do universo e, sim, uma parte do universo a ser investigado, isto é, a amostra constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é o subconjunto do universo da população, representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa.

Os tipos de amostragem podem ser: de forma intencional (número de pessoas que são escolhidas intencionalmente, em função da relevância que elas representam em relação a determinado assunto); de forma aleatória simples (seleção de forma que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de ser escolhido); amostragem sistemática (os elementos são selecionados de uma lista. O número que decidimos optar para a retirada dos nomes é obtido por meio da divisão do número de indivíduos da lista pelo número desejado de elementos da amostra); amostragem estratificada (é a seleção de uma amostra de tal forma que os subgrupos da pesquisa, identificados na população, estejam representados na amostra na mesma proporção que existem na população); amostragem por conglomerados (é o tipo de seleção indicada nas situações em que é impossível a identificação de seus elementos; podem ser quarteirões, edifícios, condomínios, vilarejos etc. Retiramos alguns elementos de cada conglomerado).

Para haver confiabilidade na pesquisa, a amostra deve ser composta de um número suficiente de elementos. Quando uma amostra não é representativa, nenhuma conclusão a rigor pode ser estendida, à população, em sua totalidade.

- Instrumento

Responde à pergunta com quê? Indica o instrumento que será utilizado, bem como a forma como será aplicado na coleta de dados. Cada pesquisa tem sua metodologia e exige técnicas específicas para a obtenção dos dados. Uma pesquisa mais simples poderá ser desenvolvida apenas com a aplicação de questionários; outras exigirão entrevistas, observação direta, formulários, fotos, documentos, jornais, observações, telefonemas, internet, entre outros. No questionário, as perguntas são entregues por escrito e os informantes preenchem as respostas; na entrevista, é o pesquisador que formula as perguntas e anota ou grava as respostas. O formulário é utilizado no controle da observação, devendo ser preenchido pelo pesquisador ou uma pessoa indicada por ele.

Para determinar o tipo de instrumento, há a necessidade de observar o que será estudado, a quem irá se reportar e que objetivos a pesquisa pretende alcançar.

Novas técnicas surgem, como: fax, internet, TV interativa, videoconferência.

Mas, lembre-se de que, para o sucesso na aplicação dos instrumentos, é importante fazer o pré-teste, que consiste em testar os instrumentos da pesquisa sobre uma pequena parte da população ou da amostra, antes de ser aplicado definitivamente, a fim de evitar que a pesquisa chegue a um resultado falso. Caso seja observada alguma falha, é feita a reformulação, com o intuito de torná-los mais adequados, garantindo o êxito da coleta de dados.

- Coleta dos dados

Os dados poderão ser coletados de fontes primárias e secundárias. Os secundários referem-se à análise dos documentos já existentes na organização (como regulamentos, normas, manuais e outros). Os dados secundários, na maior parte dos casos, não oneram o orçamento da pesquisa, estão imediatamente disponíveis, a custos baixos ou nulos.

Cabe lembrar que os dados primários são coletados porque não existe o dado necessário, oferecendo, assim, a vantagem de fazermos um levantamento sob medida, tornando-se possível coletar todas as variáveis necessárias, definidas e medidas, de maneira a atender à pesquisa e, ainda, proporcionar o contato direto com o fenômeno que é objeto de análise e investigação. Os dados primários referem-se à coleta por meio de instrumentos (observação, questionários, entrevistas, formulários, testes) aplicados à amostra.

Independentemente da técnica escolhida para a coleta de dados, devemos descrever tanto a característica quanto a forma de sua aplicação, indicando, inclusive, como pensamos codificar e tabular os dados obtidos.

- Tabulação e análise dos dados

Após a análise, serão interpretados os dados tabulados e organizados. A análise deve ser feita para atender aos objetivos da pesquisa. Nessa etapa você, terá condições de sintetizar os resultados obtidos com a pesquisa e, principalmente, deverá ressaltar a contribuição da sua pesquisa para o meio acadêmico ou para o desenvolvimento da ciência e da tecnologia.

Na tabulação, poderão ser utilizados instrumentos como quadros, tabelas e gráficos, que auxiliam na apresentação dos dados, uma vez que facilita ao leitor a compreensão

e interpretação rápida da massa de dados, apreendendo importantes detalhes e relações.

- **Cronograma**

A elaboração do cronograma responde à pergunta quando? O projeto, desde a elaboração, passa por etapas, e estas devem ser previstas em cronograma, no qual indicamos as atividades e o tempo necessário para a sua execução. Paralelamente a isso, você poderá fazer um plano de trabalho.

- **Orçamento**

É a previsão de despesas para a realização da pesquisa. Responde à questão com quanto? O orçamento distribui os gastos entre vários itens, que devem, necessariamente, ser separados em: material de consumo, despesas com pessoal e outros encargos.

- **Referências**

São as referências que serviram de embasamento teórico. Dessa forma, você deverá relacionar as obras que foram utilizadas e citadas na pesquisa bibliográfica ou em revisão de literatura, seguindo as normas da ABNT; esse tema é tratado na unidade quatro.

**FIM**