**CENTRO PAULA SOUZA**

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO ROQUE**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

NOME COMPLETO DO(A) AUTOR(A)

TÍTULO

subtítulo (se houver)

SÃO ROQUE

ANO

NOME COMPLETO DO(A) AUTOR(A)

**TÍTULO**

subtítulo (se houver)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Corpo Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial da Faculdade de Tecnologia de São Roque, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador(a):

SÃO ROQUE

ANO

*Dedicatória: Utilizada pelo autor(a) para dedicar o seu trabalho a alguém ou a uma instituição.*

**AGRADECIMENTOS**

Autor(a) expressa, de modo sucinto, seu reconhecimento a quem colaborou de forma relevante para a realização do trabalho. Deve ser restrito ao absolutamente necessário.

O agradecimento deve ser específico a cada tipo de ajuda, a cada ideia relevante, a cada empréstimo significativo, pois um agradecimento é, de certa forma, um crédito dado a alguém.

**RESUMO**

Síntese dos pontos relevantes do TCC, tais como gênero do trabalho, finalidade, metodologia, resultados e conclusões, sem emitir opiniões ou desdobramentos explicativos. Deve permitir ao leitor tomar conhecimento do conteúdo do trabalho e decidir sobre a conveniência de sua leitura. Redigido em parágrafo único, na terceira pessoa do singular, com frases claras e concatenadas, com extensão de 150 a 500 palavras.

* Deve conter: Tema (dando orientação clara sobre a questão de pesquisa); Objetivo; Método e principais resultados.

**Palavras-Chave**: Palavras mais representativas do conteúdo do TCC. De 3 a 5 Palavras-chave.

**ABSTRACT**

Version of the abstract in English.

**Keywords:** Keywords in the English.

**LISTA DE FIGURAS**

Observação: a Lista de Figuras deve ser aplicada nos casos em que existam Figuras no desenvolvimento do TCC, caso contrário, esta parte deve ser retirada.

[Figura 1 – Descrição da Figura 1. 4](#_Toc506241745)

**LISTA DE TABELAS**

Observação: a Lista de Tabelas deve ser aplicada nos casos em que existam Tabelas no desenvolvimento do TCC, caso contrário, esta parte deve ser retirada.

[Tabela 1 – Descrição da Tabela 1. 4](#_Toc506241751)

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Observação: Na coluna à esquerda devem ser inseridas as abreviaturas e siglas utilizadas no texto, em ordem alfabética, e na coluna à direita o respectivo significado por extenso, conforme exemplo a seguir.

|  |  |
| --- | --- |
| ABNT | Associação Brasileira de Normas Técnicas |
| Fil. | Filosofia |

**SUMÁRIO**

Todo capítulo principal (INTRODUÇÃO, REFERENCIAL TEÓRICO, MÉTODO, RESULTADOS E DISCUSSÃO, CONSIDERAÇÕES FINAIS e REFERÊNCIAS) deve ser iniciado em uma nova página.

# INTRODUÇÃO

Tem o objetivo de situar o leitor no estado da questão, colocá-lo a par da relevância do problema e do método de abordagem. A introdução combina 3 funções: (1) fazer a propaganda do manuscrito; (2) sumarizar e (3) definir o contexto (sendo essa a função mais importante da introdução).

Inicia com um foco mais amplo. Depois de dar amplitude, estreitar o seu território de pesquisa e a sua relação com um campo de pesquisa mais externo. Geralmente, o autor faz uma revisão da literatura para apresentar o estado da arte naquele território de pesquisa.

Como você estreita o assunto na introdução, você começa a trabalhar ao redor da questão de pesquisa para identificar um nicho da pesquisa (*gap*) que você acabou de identificar.

## QUESTÃO DE PESQUISA

Uma questão de pesquisa é a declaração de uma indagação específica que o pesquisador deseja responder para abordar o tema de pesquisa.

**“É AQUILO QUE VOCÊ QUER CONHECER MELHOR”.**

É uma questão que mostra uma situação que necessita de discussão, investigação, decisão ou solução**.**

**Exemplo:** Nesse contexto, formula-se a questão de pesquisa: **Como ações de endomarketing influenciam na retenção dos colaboradores?**

## OBJETIVOS

Destacar os objetivos que são abordados no TCC.

### Objetivo Geral

**É AQUILO QUE SE PRETENDE ALCANÇAR COM A PESQUISA**

É escrito de forma afirmativa, indicando o que se pretende fazer. Começa com verbo (relacionado à questão de pesquisa). Os principais são:

- Conhecer, identificar, levantar, descobrir (normalmente para pesquisas exploratórias – ou seja, pesquisas nas quais eu pretendo ter “maior familiaridade com o tema”

- Caracterizar, descrever, traçar, analisar, avaliar, verificar, explicar (normalmente para pesquisas descritivas – ou seja, pesquisas nas quais eu já tenho acesso a uma teoria robusta e quero “estabelecer relação entre duas ou mais variáveis)

**Exemplo**: O objetivo deste trabalho de graduação é **analisar a influência de ações de endomarketing na retenção de colaboradores e diminuição do *turnover***.

### Objetivos Específicos

Etapas que devem ser cumpridas para alcançar o objetivo geral.

OBS: ler sobre o tema (revisão de literatura) não é objetivo específico

Exemplo:

– Identificar as principais ações de endomarketing adotadas pela empresa;

- Identificar o nível de *turnover* nas empresas

– Evidenciar a influência do endomarketing sobre a retenção dos colaboradores.

## Justificativa

Destacar o porque é importante fazer essa pesquisa. Pode-se destacar eventuais “problemas” que ainda precisam ser melhor investigados e, em seguida, evidenciar os “ganhos” potenciais a ser adquiridos com as descobertas.

Exemplo:

Compreender os aspectos que tangem esta temática é contribuir para...

**2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Serve para identificar, avaliar e interpretar os **trabalhos relevantes sobre o tema estudado.** Ou seja, não se espera uma revisão de “toda a literatura”, mas “apenas” a literatura relevante sobre o assunto estudado.

A literatura identificada será usada para fundamentar a argumentação. Também poderá evidenciar problemas já pesquisados (chamado de estado atual da arte) e outros que ainda carecem de maiores estudos.

Deve ser estruturado em subtópicos. Exemplo:

**2.1 ENDOMARKETING**

**2.2 TURNOVER**

Após finalizar os tópicos declarar a(s) hipótese(s) a ser testada (APENAS em TRABALHOS QUANTITATIVOS)

**Hipótese**: para trabalhos **quantitativos (que testam relações por meio de análises estatísticas).** É uma proposta de relação entre duas ou mais variáveis, com indicação de direção (propondo uma relação positiva, negativa, etc.).

Exemplo de relação negativa (ou seja, quanto mais ações, menor o turnover):

H1: O uso de ações de endomarketing resultará em um menor nível de turnover.

Exemplo de relação positiva (ou seja, quanto mais ações, maior o engajamento):

H2: O uso de ações de endomarketing resultará em um maior nível de engajamento.

**OBSERVAÇÃO:** análises puramente descritivas não caracterizam uma pesquisa quantitativa. Exemplos: a amostra é formada por 45 homens (90%) e 5 mulheres (10%).

Ou a proposição (APENAS em TRABALHOS QUALITATIVOS)

**Proposição**: Utilizada em **estudos qualitativos** (é um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos atribuem a um problema social ou humano). Propõem relações teóricas.

Exemplo:

**P1:** Uma empresa terceiriza atividades quando são requeridos recursos nos quais a firma é fraca

**3. MÉTODO**

Descrever “COMO” foi realizada a pesquisa. Devem oferecer, de forma resumida e objetiva, informações que permitam que o estudo seja repetido por outros pesquisadores**.**

Deve conter:

O método em si (quantitativo ou qualitativo)

A estratégia de pesquisa (estudo de caso, estudo de campo, survey, etc.)

Procedimentos de coleta

Instrumento de coleta utilizado

Descrição da amostra

Procedimentos de análise

**4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Mostre os dados que o leitor precisa entender para aceitar a resposta que você está dando para a sua questão de pesquisa central. Comece pelos resultados mais simples...

Em seguida, desenvolver a “discussão” sobre os achados. Sugestão:

* Ligar os resultados com a teoria e as preposições/ hipóteses;
* Revelar qual a contribuição do trabalho (O que aprendemos?)

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

* Recordar a questão de pesquisa e como foi abordada e respondida;
* Mostrar as limitações do estudo
* Indicar caminhos para estudos futuros

# REFERÊNCIAS

Em ordem alfabética

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Aleixo. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

MÁTTAR NETO, João Augusto. **Metodologia científica na era da informática**. São Paulo: Saraiva, 2002.

# 

# APÊNDICE A – Título do apêndice A

deve ser aplicada nos casos em que existam no desenvolvimento do TCC, caso contrário, esta parte deve ser retirada

São apêndices documentos e notas explicativas longas, usados no estudo, mas que não tem relevância suficiente para estar inserido no texto.

**Os apêndices são** elaborados pelo próprio autor do TCC a fim de complementar sua argumentação, sem prejudicar o núcleo do trabalho.

# ANEXO A – Título do anexo A

deve ser aplicada nos casos em que existam no desenvolvimento do TCC, caso contrário, esta parte deve ser retirada

São apêndices e/ou anexos tabelas, quadros, gráficos, inventários, ilustrações ou figuras, formulários ou questionários, glossários, documentos e notas explicativas longas, usados no estudo.

**Os anexos são documentos não elaborados pelo autor do TCC** que fundamentam, comprovam e ilustram o trabalho.