

CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Alan Carlos Mesquita
Colisberto José da Silva
Rubens Diego Santana de oliveira

GESTÃO DE ATENDIMENTO INTERATIVO

GOIÂNIA

OUTUBRO DA BANCA DE 2018

CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Alan Carlos Mesquita
Colisberto José da Silva
Rubens Diego Santana de oliveira

TÍTULO DO TRABALHO:
SUBTÍTULO (SE HOUVER)

Projeto de pesquisa apresentado como parte da avaliação da aprendizagem, na disciplina *TCC I*, 8º. Período, Turma GO1301, do Curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário Alves Faria, ministrada pela Profa. Ma. Evelyn de Jesus Fernandes.

Orientador(a): Murilo Almeida Pacheco

GOIÂNIA
OUTUBRO DA BANCA DE 2018

RESUMO

Este trabalho é destinado a gestores comerciais com fim de auxiliar de forma interativa e em tempo real, por meio de geolocalização toda carteira de clientes vinculadas à empresa, apresentando cores diversas de forma identificar o Status do cliente em tempo real. Os clientes serão apresentados em um painel interativo representado por um balão indicativo de e com uma cor definida para cada Status de atendimento, desta forma o gestor terá a possibilidade de tomar decisões e criar ações de atendimento a fim de otimizar suas vendas e corrigir falhas de atendimento por equipe de venda. Os conceitos apresentados neste trabalho enfatizam várias áreas de conhecimento estratégico, como : Gerenciamento de Projetos, Alinhamento Estratégico de T.I, ERP, e Planejamento estratégico. Junto com a análise de conceitos propostos, será realizado um levantamento dos processos existentes no ambiente organizacional, com entrevistas aos gestores dos departamentos envolvidos de cada área, as quais foram levantadas diversas informações para implantar a metodologia proposta neste trabalho. Os resultados propostos visam apresentar de forma ágil e precisa de que forma estão a realidade do atendimento de toda a carteira de clientes de forma visual sem a necessidade de geração de relatórios.

ABSTRACT

This work is intended for commercial managers with the purpose of helping in an interactive and real time way, through geolocation of any portfolio of clients linked to the company, presenting different colors in order to identify the Customer Status in real time. Customers will be presented in an interactive panel represented by a balloon indicative of and with a defined color for each Service Status, in this way the manager will be able to make decisions and create service actions in order to optimize their sales and correct faults of service by sales staff. The concepts presented in this paper emphasize several areas of strategic knowledge, such as: Project Management, Strategic Alignment of T.I, ERP, and Strategic Planning. Together with the analysis of proposed concepts, a survey of the existing processes in the organizational environment will be carried out, with interviews with the managers of the departments involved in each area, which have been gathered several information to implement the methodology proposed in this work. The proposed results aim to present in an agile and precise way the reality of attending the entire customer portfolio visually without the need of reporting.

KEYWORDS: São. Separadas. Por ponto.

LISTAS

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 – Mapa do estado de Goiás.....	26
Imagem 2 – Identificação de clientes no mapa	27
Imagem 3 – Quebra de carteira de clientes por região.....	32
Imagem 4 – Quebra de carteira de cliente por região/Município.....	41
Imagem 5 – Definição de marcação de clientes por balões e suas cores.....	42
Imagem 6 – Disposição de dados relacionados à ultima venda.....	43

SUMÁRIO

Comentado [EdJF1]: Deixar o sumário com fonte de tamanho 12 e em negrito

INTRODUÇÃO (entre duas e três páginas).....	6
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (no mínimo 5 páginas e 8 autores diferentes)	7
1.2 Marketing de relacionamento (secundária, ainda em negrito)	10
1.1.1 Fidelização de clientes (Seção Terciária) sem negrito da terciária em diante	10
2 METODOLOGIA DA PESQUISA (no máximo 3 páginas)	12
3 CRONOGRAMA – etapas em que o trabalho será desenvolvido.	13
REFERÊNCIAS.....	14
APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas com os Gerentes	15

INTRODUÇÃO

Comentado [EdJF2]: Na introdução não se usa figuras

A evolução das tecnologias vem promovendo diversas mudanças no meio comercial de forma geral. Com a inclusão de sistemas de gestão comercial ERPs, cada dia mais dados são gerados rotineiramente, resultado das otimizações de processos com uso das tecnologias relacionando todos os departamentos envolvidos em uma operação comercial vinculada a uma venda. Dados estes que armazenados em banco de dados em tabelas que tratados podem gerar infinitas informações a fim de auxiliar os gestores e usuários de Sistemas a agir de forma proativa.

Em meados de 1980, empresas comerciais administravam seus cadastros de clientes por meio de fichários e armazenados em arquivos de papel, tornando impossível a gerência destas vendas e o acompanhamento do atendimento de sua equipe de vendas. Já no século XX, é deixado de lado este arquivos em papel dando lugar aos arquivos digitais armazenados em tabelas criadas em Banco de Dados.

Os dados armazenados em Banco de Dados no estado bruto não agregam valor gerencial, necessitando de ser trabalhados a fim de se gerar informações que possam auxiliar os gestores e pessoas envolvidas analisar e tomar decisões a fim corrigir falhas e melhorar processos.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA (no mínimo 5 páginas e 8 autores diferentes)

Um espaço a mais aqui

Esse capítulo contém a **exposição ordenada e pormenorizada dos assuntos abordados no tema e objetivos** do trabalho.

Divide-se em seções e subseções (**no máximo cinco**), que variam em função da abordagem do tema e do método.

Usa-se fonte Times New Roman em tamanho 12, com espaçamento 1,5 entre linhas, justificado no corpo do texto, com primeira linha de cada parágrafo com 1 centímetro inicial.

Esta seção é construída com **citações de autores que tenham relevância e relação com os temas abordados**.

Os temas indicados nos objetivos DEVEM, obrigatoriamente, estar explorados aqui.

Por exemplo, neste caso, tem-se como objetivo estudar os impactos da inovação sobre a fidelização de consumidores de telefonia móvel em Goiás.

Logo, tem-se como temas obrigatórios (isso significa que são o mínimo a serem escritos aqui, podem escrever mais, não menos) INOVAÇÃO, MARKETING DE RELACIONAMENTO (que é tema principal do assunto fidelização), FIDELIZAÇÃO (como sub seção), COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E A TELEFONIA MOVÉL NO BRASIL (E EM GOIÁS)

A subdivisão da seção ficaria assim (somente a primeira letra da sub seção em maiúsculo) e somente as seções primárias (com 1 número) e secundárias (com 2 números devem estar em negrito). Das seções terciárias para frente não se usa mais negrito. Observe modelo abaixo.

Um espaço a mais aqui

1.1 Inovação

1.2 Marketing de relacionamento

1.2.1 Fidelização de clientes

1.3 Comportamento do consumidor

1.4 A telefonia móvel no Brasil

1.4.1 A telefonia móvel em Goiás

Não há uma quantidade determinada de páginas para cada seção, mas é necessário que no mínimo **três e no máximo cinco autores** (a critério do orientador) sejam citados em cada parte da seção, de forma a se construir uma FUNDAMENTAÇÃO teórica consistente, relevante e necessária para o restante do trabalho.

Veja o exemplo da seção INOVAÇÃO, que segue.

1.1 Inovação (seção secundária)

Sempre iniciar com texto (frase) de vocês, explicando um pouco sobre o que falarão e porque, **mas nunca em 1ª pessoa**.

Tem-se basicamente **TRÊS TIPOS DE CITAÇÕES**: a) direta b) indireta e c) citação da citação (*apud*).

No UNIALFA recomenda-se o uso da **citação indireta**, de forma que o aluno **LEIA, COMPREENDA E REESCREVA, COM SUAS PALAVRAS, AS PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES**, devendo obrigatoriamente citar a fonte.

Contudo, aqui serão apresentados os três modelos.

Começando pela citação direta, que se apresenta de duas formas: a) com até três linhas (**curta**) b) com mais de três linhas (**longa**).

Citação direta curta: Conforme, Segundo, De acordo com Shumpeter (2000, p. 23) **“inovar é transformar, usando ou não tecnologia, algo existente em algo melhor ou ainda criar, a partir do nada”**. Observe que esse tipo de citação (DIRETA) DEVE conter aspas duplas e numeração de página e é inserida dentro do parágrafo corrente.

Agora, cita-se Dosi (1990), com uma **citação direta longa**, que complementa falando da abrangência e complexidade do conceito (Pule uma linha com espaçamento simples antes de começar). Observe que em caso de citação direta, a inserção do número de página é obrigatória.

(Espaço de uma linha antes)

A inovação pode ser definida como uma atividade complexa que está inserida em um processo ou ser relacionada com a descoberta, desenvolvimento, experimentação e adoção de novos produtos e /ou processos produtivo. Deve ter no mínimo 4 linhas para ser citação direta longa. Não há uma regra para o seu tamanho máximo, em geral não pode ultrapassar meia página. Tenham bom senso. O seu trabalho não pode ser copiar e colar o texto dos outros sem fazer nenhum tipo de julgamento crítico. (DOSI et al, 1990, p. 43).

(Espaço de uma linha depois)

Após a citação direta longa, deixe outra linha em branco. E nunca termine capítulo ou seção com citação longa. Mas SEMPRE comece e termine com texto de vocês.

Agora vamos para a **citação indireta**, que consiste basicamente em compreender a ideia (ou ideias) central (ou centrais) do autor e escrevê-la com suas palavras.

Sobre o conceito de inovação **tem-se que se trata do ato de** criar ou transformar, a partir do que já existe ou do nada (SHUMPETER, 2000). **Ao final da frase o nome do autor fica dentro dos parênteses em maiúsculo e sem indicação de página**.

Por sua vez, Dosi (1990) **complementa dizendo que esse ato ou** processo é complexo e pode indicar a descoberta, desenvolvimento, experimentação e adoção de novos produtos ou

Comentado [EdJF3]: Observem que a linha deve ser uma linha de tamanho padrão (fonte de tamanho 12 e espaçamento entre linhas de 1,5)

Comentado [EdJF4]: Façam o uso de citação indireta. Leiam o texto, interprete-o e coloque a sua interpretação, citando o autor que originalmente falou. Muita atenção para não fazer cópia do texto original. Deve-se LER, INTERPRETAR e então ESCRIVER SUA INTERPRETAÇÃO. Tenham atenção com a coesão e a coerência.

processos produtivos. Ao início da frase, sempre nome do autor em minúsculo e ano entre parênteses.

O que está em vermelho é fala minha e em cor normal é dos autores.

Por fim tem-se a **citação da citação, ou *apud***. Sempre em itálico, *apud* é uma preposição em latim e significa “em” ou “citado a partir de” e deve ser usado **SOMENTE** se não houver (de nenhuma forma) acesso às fontes originais. **Pode ser usado de forma direta ou indireta. Evitem ao máximo o uso de *apud* pois demonstra aos leitores que você NÃO foi atrás da fonte original. É muito raro não ter acesso de nenhuma maneira ao material original.**

Assim, ainda falando sobre o conceito de inovação observa-se que é o processo de criar ou desenvolver algum produto ou serviço a partir do que já existe (inovação incremental) ou de forma totalmente nova (inovação radical) (SHUMPETER, 1988 *apud* FRANCIS, 2016).

A citação em *apud* deverá ser usada SOMENTE quando não for possível o acesso à fonte original.

Vamos agora falar da estrutura do texto.

Deve existir uma CONSTRUÇÃO TEXTUAL. O conteúdo escrito deve ser disposto de forma que fique claro e coerente. **Você deve dispor os temas em ordem, de forma que, somente quando acabar um assunto poderá mudar para outro.** Por exemplo, estávamos citando Shumpeter para falar do conceito de inovação, logo, devemos citar mais um (no mínimo) autor que também fale o conceito.

Veja que falamos do conceito com Shumpeter. Depois **COMPLEMENTAMOS** a fala dele com DOSI e depois podem fazer o mesmo com outro autor (total de três, que é o ideal) até falarem TUDO o que tiverem que falar sobre o CONCEITO DE INOVAÇÃO.

Após finalizem o **CONCEITO (o que é)**, façam o mesmo com a história (ou evolução) da inovação **(quando? Contem sua história SEMPRE em ordem cronológica, da forma que ocorreu).**

Depois, façam o mesmo com as características da inovação **(como?)**.

Depois com suas áreas de atuação **(quando ou onde é utilizada?)**.

Ainda podem falar de suas funcionalidades **(para que serve?)**

Sempre que conseguir responder, de forma ordenada, as seguintes questões: como surgiu esse tema sobre o qual quero falar (contar a história. **Quando?**), **o que é?** (do que estou falando, qual o conceito?), **como?** (como funciona ou como se relaciona com o meio),

Comentado [EdJF5]: Tenham atenção a isso no trabalho de vocês.

Comentado [EdJF6]: Para tentar garantir a coesão e coerência, pense em como você apresentará o trabalho. Tente fazer um fluxograma, assim fica mais fácil visualizar como os assuntos se relacionam. Tenha atenção para não falar de algo em uma parte e explicar o conceito só depois. Explique o conceito ANTES de usá-lo.

Comentado [EdJF7]: É possível fazer isso de forma direta, lendo a ideia dos autores e escrevendo a sua interpretação do conceito com base no que eles disseram, ao final, cita-se todos os autores.

Comentado [EdJF8]: Se você está contando uma história, você faz isso com base no que outras pessoas disseram. CITEM essas pessoas.

onde? (onde nasceu, está ou pode ser aplicado) E **por que?** Tem-se uma estrutura teórica consistente e clara.

Não misture “o que com quando ou como” (fale tudo sobre o que é e somente após terminar fale sobre o quando ou sobre o como).

A escolha dos autores é de suma importância. Pense assim: a) **Autores seminais** (que são os primeiros a pesquisar o tema), b) **Autores mais citados** nas fontes de pesquisa e c) **Autores com contribuições novas e realmente relevantes** sobre o tema **DEVEM SER CITADOS, independente do ano de suas publicações**. Considere apenas que, se for livro, você deve procurar SEMPRE a edição mais recente que foi publicada.

Os demais autores, segundo critério do orientador, **PODEM SER CITADOS**.

Outra coisa, **vocês devem LER MUITO E COMPREENDER o que realmente os autores querem dizer**, pois, quando forem escrever, **deverão fazer com que os autores “conversem entre si”, ou seja, a fala de um deve: complementar, contradizer, confrontar, auxiliar ou ter algum tipo de relação com a fala do outro**.

Isso significa que não podem apenas “transcrever” as falas ou ideias dos autores, mas **escrevê-las, COM SUAS PALAVRAS e de TAL FORMA que haja uma verdadeira CONSTRUÇÃO TEXTUAL, em que o leitor possa acompanhar seu raciocínio e chegar à análise dos fatos e conclusões, junto com você**.

Por fim, **façam um fechamento de um ou dois (no máximo) parágrafos sintetizando as contribuições teóricas e introduzindo a próxima seção**.

As normas de citação (um autor, mais de um, diversas fontes, entidades, etc...) estão no capítulo 8 do Manual de Trabalho Acadêmicos da UNIALFA. Lá você vai encontrar TODAS as formas possíveis de citações.

Quanto ao **uso de material gráfico** (figuras ou imagens, quadros, tabelas e gráficos) veja no ANEXO A quando e como devem ser **usados**.

Comentado [EdJF9]: Entre as seções secundárias, lembrar de saltar uma linha

1.2 Marketing de relacionamento **(secundária, ainda em negrito)**

Da mesma forma, comecem com texto de vocês e usem as normas de citação. Se quiserem usar alguma nota explicativa as normas estão abaixo¹.

1.1.1 Fidelização de clientes (Seção Terciária) **sem negrito da terciária em diante**

¹ Caso você deseje acrescentar notas explicativas ao seu rodapé, digite Ctrl + Alt + F. O texto do rodapé é escrito em Times New Roman, tamanho 10, com espaçamento simples e parágrafo justificado.

Quando o seu capítulo principal estiver terminado, comece o próximo em outra folha, conforme segue.

Comentado [EdJF10]: De uma seção primária para outra usamos a quebra de página. (não façam isso por enter – saltando linhas na “unha” – usem a quebra de página pois assim vocês não desconfiguram o trabalho)

2 METODOLOGIA DA PESQUISA (no máximo 3 páginas)

Num primeiro momento (na fase de projeto) você deverá fazer a **CARACTERIZAÇÃO** da pesquisa.

Na caracterização você deverá a partir do cap. 2 de Mendonça, Rocha e Nunes (2008) e/ou de outras fontes indicadas por seu orientador, caracterizar seu trabalho, informando qual tipo de pesquisa fará e porque este tipo é o adequado para atingir seus objetivos.

Se observar o Manual de Trabalhos Acadêmicos da UNIALFA verá que sua pesquisa deverá (obrigatoriamente) ser caracterizada a partir de quatro critérios: a) quanto à finalidade, b) quanto ao objetivo, c) quanto à abordagem do problema e d) quanto às técnicas e procedimentos utilizados.

Então, juntamente com seu orientador, você escolherá os tipos para cada um destes critérios e assim caracterizará sua pesquisa.

Salienta-se que **nesta seção você não deverá colocar os resultados, apenas explicar quais variáveis você vai analisar e como obterá os resultados².**

Se você for usar algum *software*, deve especificar qual será (inclusive a versão). **Explicar o que será analisado pelo *software* (que variáveis?). Se você for fazer análise estatística, indicar quais parâmetros estatísticos serão avaliados. Caso você opte por seguir uma metodologia indicada por outro autor, você pode citá-lo e indicar brevemente como ele realizou a análise.**

² Na metodologia, vocês devem conseguir responder às seguintes questões: a) **o que quero saber? Com quem devo falar** (ou onde devo consultar) **para saber o que quero? O que vou perguntar²?** Como farei essas perguntas (pessoalmente, por meios digitais)? **Porque quero fazer essas perguntas** (ou seja, são elas mesmo que me conduzirão ao meu objetivo?)? **Quais dados, fatos e/ou números devem ser obtidos com cada pergunta? Como vou transformar esses dados em um caso ou objeto de análise?** É muito importante que saiba com clareza **O QUE QUER SABER** para que fale apenas com a pessoa (ou pessoas) ou fonte que tem as respostas. Nem mais e nem menos.

3. CRONOGRAMA – etapas em que o trabalho será desenvolvido.

O cronograma é a parte temporal do trabalho. Mostra todas as fases em que o projeto será desenvolvido, se aprovado.

O quadro 2 representa as atividades a serem desenvolvidas no próximo semestre (2019 01) caso o projeto seja aceito.

Comentado [EdJF11]: sugestão

Quadro 2 - Cronograma

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	DATAS
1. Apresentação da versão final do Projeto de Pesquisa para apreciação do Professor Orientador	Fev/19
2. Realização de ajustes no Projeto, se necessário e definição do cronograma	Fev/19
3. Elaboração da fundamentação teórica (1º capítulo)	Mar/19
4. Elaboração da metodologia (do roteiro de entrevistas ou modelo de Questionário – 2º capítulo)	Abr/19
5. Realização das entrevistas e aplicação dos questionários	Abr/19
6. Tabulação e análise dos dados coletados (3º capítulo)	Maio/19
7. Elaboração da versão final do desenvolvimento, Conclusão e Referências	Maio/19
8. Revisão final do texto, com cópias encadernadas em espiral, para os membros da Banca	Jun/19
9. Defesa Pública perante Banca Examinadora	Jun/19
10. Depósito da versão final da monografia no Núcleo de Pesquisa da ALFA	Jun/19

Fonte: elaborado pelos autores, 2018

Por fim seguem as referências utilizadas para a construção deste projeto, conforme normas.

REFERÊNCIAS

Faça a lista de referências de acordo com a ABNT 6023. Utilize Times New **Roman**, tamanho 12. Devem ser elaboradas utilizando: espaçamento simples entre linhas, separadas por 12 pt depois, com deslocamento na segunda linha de 0,75 cm e alinhamento justificado.

Entre os parágrafos, utilize espaçamento duplo. O espaçamento usado neste modelo já está correto. Apenas escreva aqui suas referências.

O trabalho deverá conter, ao final do primeiro capítulo, pelo menos 15 (quinze) obras diferentes. Por obras, compreenda-se livros e artigos científicos. Textos legislativos não serão considerados nesta quantidade.

As referências devem ser apresentadas em ordem alfabética do sobrenome do primeiro autor. Na apresentada abaixo, a primeira letra é “A”.

ALI, A., Chen, T. Y.; RADHAKRISHNAM, S. Corporate disclosures by family firms. **Journal of Accounting and Economics**, v. 44, n. 1, p. 238-286, 2007. Esse é um exemplo.

Comentado [EdJF12]: para acrescentar um novo, deixe o cursor no final do último e tecla *enter*. Fazendo assim você não muda a formatação. Coloque todos autores citados e não se esqueçam de ao final, deixar em ordem alfabética

Apêndice: É um texto ou documento elaborado pelo autor, a fim de complementar sua argumentação. Os apêndices são identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos e continuam a numeração de página do texto. Se o trabalho possuir apenas um Apêndice ou Anexo, não é necessário nomear com letras, apenas use: “Apêndice – Título do Apêndice). Deve ser mencionado e identificado de maneira ordenada no texto do seu trabalho.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas com os Gerentes

Anexo: É um texto ou documento não elaborado pelo autor, que serve de fundamentação, comprovação e ilustração. Os anexos são identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos e continuam a numeração de página do texto. Também devem ser chamados no seu trabalho. No texto de chamada você deve indicar as informações contidas no apêndice.

ANEXO A – USO ADEQUADO DE ELEMENTOS GRÁFICOS

Comentado [EdJF13]: Qualquer que seja o tipo de ilustração, sua identificação aparece na parte superior, precedida da palavra designativa (desenho, esquema, fluxograma, fotografia, gráfico, mapa, organograma, planta, quadro, retrato, figura, imagem, entre outros), seguida de seu número de ordem de ocorrência no texto, em algarismos arábicos, travessão e do respectivo título. Após a ilustração, na parte inferior, indicar a fonte consultada (elemento obrigatório, mesmo que seja produção do próprio autor), legenda, notas e outras informações necessárias à sua compreensão (se houver). A ilustração deve ser citada no texto e inserida o mais próximo possível do trecho a que se refere.

A ABNT chama de ILUSTRAÇÕES tudo o que não é tabela. Logo, quadros, gráficos, imagens, fluxogramas, organogramas, etc...tudo é ilustração (ANBT NBR 14724: 2011).

Para exibição de Tabelas, ela usa a Norma de Apresentação Tabular do Instituto Brasileiro de Geografia e estatística (IBGE).

Esse esclarecimento é importante, principalmente se observamos que existe grande confusão quanto a estes termos e que a norma do IBGE é de 1979, ainda datilografada.

Pois bem, agora vamos aos termos que serão adotados pelos alunos do UNIALFA na condução de seus trabalhos de conclusão de curso (TCC).

O material a seguir foi elaborado pelo núcleo Matricial de Metodologia do UNIALFA com base em normas e textos cujas referências seguem ao final deste documento.

1 Introdução

Para determinar qual elemento ilustrativo você deverá usar, observe sempre seu objetivo e o tipo de informação que deseja expressar.

Quando tabelas, gráficos e figuras forem transcritos de outros documentos (cópia direta), é necessária na indicação da fonte, a expressão "Extraído de:" (USP, 2017).

1.1 Tabelas

Devem ser usadas tabelas: quando for importante apresentar valores precisos e não apenas tendências e, quando a quantidade de dados for muito grande, exigindo que os mesmos sejam sumarizados.

Certos tipos de dados, particularmente eventuais ou repetitivos, quando em pequenas quantidades, não precisam ser apresentados na forma de tabelas ou gráficos.

Tabela é a forma não discursiva de apresentação de informações, representadas por dados numéricos e codificações, dispostos em uma ordem determinada, segundo as variáveis analisadas de um fenômeno.

Existem várias regras para a apresentação de tabelas, porém, essas não devem ser rígidas. Muitas vezes a criatividade na sua montagem e edição é necessária para alcançar melhor comunicação. Para a elaboração de tabelas, quadros e figuras, conta-se com inúmeros recursos de informática que possibilitam a respectiva apresentação na forma variada de gráficos.

► Recomenda-se que a tabela:

- ◆ seja suficientemente completa para ser entendida, dispensando consulta ao texto;
- ◆ contenha somente os dados necessários ao seu entendimento;
- ◆ seja estruturada da forma mais simples e objetiva;
- ◆ inclua os dados logicamente ordenados e
- ◆ apresente dados, unidades e símbolos consistentes com o texto.

► Quanto à apresentação, as tabelas:

- ◆ podem ser intercaladas no texto, e imediatamente após o trecho em que são citadas pela primeira vez, de maneira que sua visualização tenha sentido normal de leitura;
- ◆ podem ser apresentadas em anexo quando a quantidade de tabelas for grande ou quando ocupar mais de uma página, o que dificultaria a leitura do texto. Neste caso a parte inferior da tabela não é fechada (a não ser no seu final) com a indicação do termo "*continua*" no canto inferior da página. Na página seguinte devem ser repetidos o número, título e cabeçalho da tabela com a indicação do termo "*continuação*" entre o título e o corpo da tabela, no canto direito;
- ◆ devem ser alinhadas de acordo com as margens do texto. O espaço entre as tabelas e texto deve ser de duas entrelinhas;
- ◆ devem preferencialmente ser apresentadas no mesmo tipo e tamanho de letras adotados no texto ou reduzidas até um limite que não prejudique a sua leitura. Nunca em tamanho maior que o texto;
- ◆ não devem ter repetidos seus dados em gráficos ou figuras. Optar por um deles, sem perder de vista o que se quer comunicar, se os valores exatos ou aspecto visual;

- ◆ devem apresentar todas as casas preenchidas;
- ◆ podem ser apresentadas em duas ou mais partes, colocadas uma imediatamente abaixo da outra, separadas por traço horizontal duplo, no caso da existência de muitas colunas (excessiva largura);
- ◆ podem ser feitas em duas partes, colocadas lado a lado, separadas por traço vertical duplo, quando forem construídas com poucas colunas (muito estreitas).

4.1 Elementos Essenciais da Tabela

As tabelas são compostas por elementos essenciais representados pelo número, título, cabeçalho, colunas indicadoras e casas. Além desses elementos podem ser acrescidos outros complementares, como fontes e notas.

► Número

- ◆ O número só deve figurar quando houver mais de uma tabela;
- ◆ O número é precedido da palavra **Tabela**, ambos grafados em negrito, e localizados no topo da tabela;
- ◆ A numeração das tabelas deve ser sequencial, indicada por algarismos arábicos;
- ◆ Sua menção no texto é obrigatória, na ordem em que é referida.

► Título

- ◆ Deve ser completo, conciso e claro, indicando todo o conteúdo da tabela;
- ◆ Deve ser apresentado na seguinte ordem: natureza do fato estudado (o quê), variáveis escolhidas para análise do fato (como), local (onde) e a época (quando) em que os fatos foram observados;
- ◆ O título da tabela é colocado na sua parte superior, centralizado, negrito e grafado com letras minúsculas, respeitando as regras gramaticais do idioma, com espaçamento simples entre as linhas.

Exemplos:

Tabela 1 - Número e proporção de docentes dos Programas de Pós-Graduação em Saúde Coletiva Brasil, segundo região geográfica, Brasil, 2002.

Tabela 2 - Número de insetos capturados em domicílio, segundo espécie e tipo de captura, em Juquiá, Vale do Ribeira, SP, março a junho e setembro de 2002.

► Cabeçalho

- ◆ Parte superior da tabela que indica o conteúdo das colunas.

► Coluna indicadora

- ◆ Espaço vertical que especifica o conteúdo das linhas.

► Casa

- ◆ Cruzamento de uma linha com uma coluna, onde são indicados os dados e informações.

Tabela 1 - Número e proporção de docentes dos Programas de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Capes*, segundo faixa etária, Brasil, 2002.

Faixa etária	N	%
21-30 anos	3	1,3
31-40 anos	16	6,8
41-50 anos	93	39,2
51-60 anos	87	36,7
61 anos ou +	33	13,9
Sem resposta	5	2,1
Total	237	100,0

Fonte: CAPES, 2002

► Aspectos a considerar:

- ◆ deve ser evitado o uso de siglas e abreviaturas que não sejam de uso corrente; quando necessárias devem ser grafadas por extenso como nota na tabela;
- ◆ o cabeçalho deve ser centralizado na coluna, com a letra inicial da primeira palavra maiúscula. O uso de outras letras maiúsculas deve respeitar as regras gramaticais do idioma. É facultativo grafar o cabeçalho em negrito, desde que seja mantida uniformidade em todas as tabelas.
- ◆ a indicação de número no cabeçalho deve ser feita pela letra N, em maiúscula, já convencionado na literatura internacional. A indicação do número relativo deve ser feita pelo seu respectivo símbolo. Ex. % (porcento), ‰ (por mil);
- ◆ as expressões que totalizam os dados devem ser destacadas em negrito **ou** letras maiúsculas. Ex: **Total**, **Subtotal**, **TOTAL**;
- ◆ as informações da coluna indicadora devem ser alinhadas no canto esquerdo;
- ◆ os dados das casas ficam melhor centralizados nas colunas;
- ◆ os números decimais devem ser apresentados de forma homogênea em classes de até **dois** algarismos. A separação da parte inteira da decimal deve ser feita por vírgula. Ex. 3,2 ou 3,22; 123,8 ou 123,79.
- ◆ nenhuma casa da tabela deve ficar em branco, apresentando sempre um número ou sinal, como:

- (hífen)	quando o valor numérico é nulo;
... (reticência)	quando não se dispõe do dado. O dado é desconhecido;
.. (dois pontos)	indica que não se aplica dado numérico;
? (interrogação)	quando há dúvidas quanto à exatidão do valor numérico;
§ (parágrafo)	confirma a veracidade da informação;
x (letra x)	quando o dado for omitido, a fim de evitar individualização da informação;
0; 0,0; 0,00 (zero)	quando o valor numérico é muito pequeno para ser expresso pela unidade utilizada. Se os valores são expressos em números decimais, acrescenta-se o mesmo número de casas decimais ao valor zero.

- ◆ o cabeçalho, a coluna indicadora e os totais devem ser limitados com traços horizontais e verticais (opcionais para totais). Não se empregam traços verticais e horizontais na separação das casas da tabela.

4.1.2 Elementos Complementares da Tabela

Além dos elementos essenciais podem ser acrescentados às tabelas elementos complementares, como fonte e notas.

► Fonte

A fonte indica a entidade responsável pelo fornecimento dos dados ou a referência ao documento de onde foram extraídos. Deve ser posicionada no rodapé da tabela.

- ◆ o nome da instituição como fonte deve aparecer por extenso, ou de forma abreviada se conhecida nacional e internacionalmente;
- ◆ caso a fonte consultada seja uma publicação, deve-se indicar a referência completa do documento, ou remeter à referência na listagem final da tese;
- ◆ a palavra fonte deve ser grafada com a inicial maiúscula, seguida por dois pontos e em tamanho 10.

Exemplos:

Fonte: IBGE, 2004.

Fonte: Monteiro¹⁰, 2003.

Fonte: Dados obtidos do Sistema de Informações RADIS, 2005.

► Notas e chamadas

Referem-se aos esclarecimentos gerais ou específicos do conteúdo da tabela. São colocadas no rodapé da tabela logo abaixo da fonte.

◆ as notas apresentam informações de natureza geral destinadas a conceituar ou esclarecer o conteúdo da tabela e a indicar a metodologia adotada na coleta e elaboração de dados. Cada nota deve ser indicada em linha própria, podendo ou não ser numerada ou identificada por símbolos gráficos;

◆ as chamadas notas específicas servem para esclarecer minúcias em relação às casas, colunas ou linhas. São indicadas em algarismos arábicos ou símbolos gráficos;

◆ A palavra "nota" deve ser grafada com a inicial maiúscula, seguida por dois pontos.

Exemplos:

Fonte: SUCEN, 2000.

Notas:

* A classe de insetos corresponde ao.....

** Inclui 2 insetos capturados quando deixavam o domicílio.

⁽¹⁾ Dado aproximado

⁽²⁾ Dado obtido somando-se o setor tal ao setor tal

⁽³⁾ 30 dias de captura

Exemplo:

Tabela 12 - Distribuição da informação recuperada na BVS-SP* sobre dengue, por tipos de documentos e bases de dados.

Tipos de documentos	Bases de Dados							Total	
	Lilacs	AdSaúde	MS	FSP	ENSP	Repidisca	Medline	N	%
Artigos de revistas	30	5	-	12	4	2	15	68	49
Livros ou capítulos	8	3	10	10	3	-	-	34	25
Documentos não convencionais	11	2	2	13	5	2	-	35	25
Videos	-	-	-	-	2	-	-	2	1
Total	49	10	12	35	14	4	15	139	100

Extraído de: CASTRO, 2003. *Notas:

Biblioteca Virtual em Saúde Pública engloba as seguintes bases de dados:

Lilacs - Sistema BIREME

AdSAÚDE - Rede Nacional de Administração em Saúde

MS - Acervo da Biblioteca do Ministério da Saúde

FSP - Acervo da Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública

ENSP - Acervo da Escola Nacional de Saúde Pública

Repidisca - Rede Pan-Americana de Informação e Documentação em Engenharia Sanitária e Ciências do Ambiente. Medline

- Literatura internacional em Ciências da Saúde

4.2 Quadros

Os quadros são definidos como arranjo predominante de palavras dispostas em linhas e colunas, com ou sem indicação de dados numéricos. Diferenciam-se das tabelas por apresentarem um teor esquemático e descritivo, e não estatístico. A apresentação dos quadros é semelhante à das tabelas, exceto pela colocação dos traços verticais em suas laterais e na separação das casas.

Exemplo:

Quadro 10 - Principais bases de dados bibliográficas de interesse para a área de saúde pública disponíveis para acesso na Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP*, em 2014.

Nome da base	Instituição responsável/abrangência	Indexa
Lilacs	BIREME (Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde) divulga a literatura convencional e não-convencional em ciências da saúde, gerada na América Latina e Caribe.	Década de 80 em diante
Environmental Engineering Abstracts	Literatura mundial nos aspectos tecnológicos do ar, solo, segurança ambiental, sustentabilidade.	Artigos, livros, conferências, publicações governamentais.
Medline	National Library of Medicine (NLM), com resumos de artigos de periódicos em medicina e áreas afins.	Artigos de periódicos.
Sociological Abstracts	Compilada pelo Sociological Abstracts Inc., apresenta resumos de diferentes tipos de documentos em sociologia e disciplinas correlatas.	Livros, capítulos de teses, congressos e cerca de 5 mil periódicos.
CAB Abstracts	Conjunto de bases de dados produzido pela CABI (Commonwealth Agricultural Bureau International), com resumos em nutrição humana, tecnologia de alimentos, veterinária, ciências ambientais entre outras.	Artigos de periódicos, livros, vídeos.
ERIC	Educational Resources Information Center produzida pela US Department of Education.	Artigos, conferências, congressos, teses, documentos governamentais, material audiovisual.
PubMed	Inclui, além da base Medline, outros registros incluídos no Index Medicus ("Old Medline").	
Scopus	Base bibliográfica e de citação editada pela Elsevier nos diversos campos da ciência, área de medicina, ciências sociais, tecnologia.	Artigos, livros, capítulos, conferências.
PsycInfo	Produzida pela American Psychological Association - APA. Campo da psicologia e disciplinas relacionadas.	Artigos, capítulos, teses.
ISI/Web of Science	Base bibliográfica e de citação produzida pelo Institute for Scientific Information (ISI) nas grandes áreas do conhecimento: ciência, ciências sociais, artes e humanidades.	

* Disponível em: <http://www.biblioteca.fsp.usp.br>

4.3 Figuras

Figura é a denominação genérica atribuída a fotografias, fluxogramas, organogramas, gravuras, mapas, plantas, desenhos ou demais tipos ilustrativos, quando presentes no texto.

Segundo Pereira (2012) qualquer que seja o tipo de ilustração, sua identificação aparece na parte superior, precedida da palavra designativa (desenho, esquema, fluxograma, fotografia, gráfico, mapa, organograma, planta, quadro, retrato, figura, imagem, entre outros), seguida de seu número de ordem de ocorrência no texto, em algarismos arábicos, travessão e do respectivo título. Após a ilustração, na parte inferior, indicar a fonte consultada (elemento obrigatório,

mesmo que seja produção do próprio autor), legenda, notas e outras informações necessárias à sua compreensão (se houver). A ilustração deve ser citada no texto e inserida o mais próximo possível do trecho a que se refere. Isso significa que devemos definir a designação do item como figura, ilustração, gráfico etc, numerar a sequência e colocar um título. A fonte deve ser sempre mencionada, inclusive quando a elaboração for do próprio autor. Veja um exemplo:

Figura 1 - "The next projected sound of '67" trazia o primeiro single lançado pelo Pink Floyd.



Fonte: Página do Pink Floyd no Facebook¹.

Em nota de rodapé: 1 - Disponível em: <<https://www.facebook.com/pinkfloyd>> Acesso em ago. 2012.

4.3.1 Gráficos

Quando a figura for representada apenas por gráficos, a denominação pode ser feita por esta palavra (gráfico). Os gráficos representam dinamicamente os dados das tabelas, sendo mais eficientes na sinalização de tendências.

Deve-se optar por uma forma ou outra de representação dos dados, isto é, não utilizar tabela e gráfico para uma mesma informação.

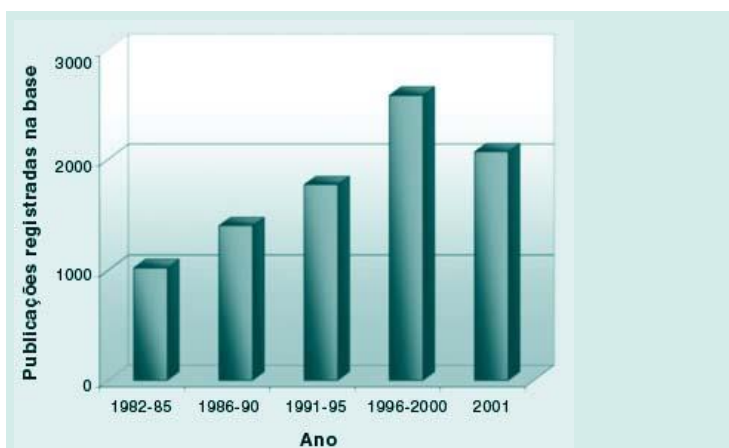
O gráfico bem construído pode substituir de forma simples, rápida e atraente, dados de difícil compreensão na forma tabular.

A escolha do tipo de gráfico (barras, lineares, de círculos, entre outros) está relacionada ao tipo de informação a ser ilustrada. Sugere-se o uso de:

- ◆ Gráficos de linhas - para dados crescentes e decrescentes: as linhas unindo os pontos enfatizam movimento;
- ◆ Gráficos de círculos - usados para dados proporcionais;
 - ◆ Gráficos de barras - para estudos temporais; dados comparativos de diferentes variáveis.

Exemplo:

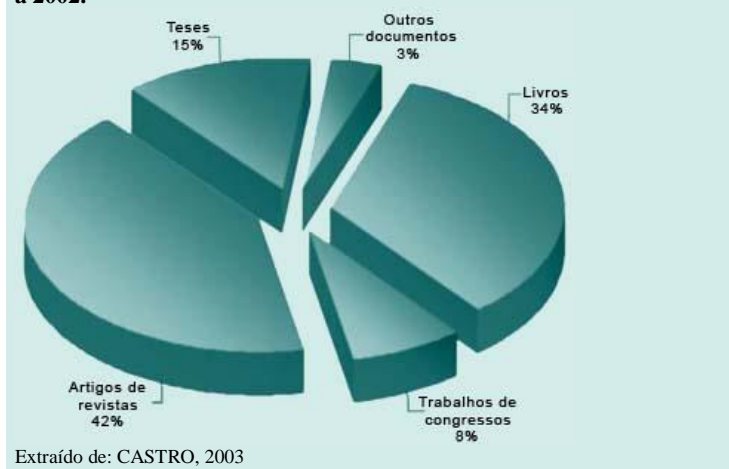
Gráfico 1 - Distribuição dos registros da produção brasileira em saúde pública da base de dados Lilacs-SP* Brasil, por ano de publicação.



Extraído de: CASTRO, 2003.

* Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde, subconjunto Saúde Pública

Gráfico 2 - Distribuição dos registros da produção científica brasileira indexada na base de dados AdSAÚDE, por tipos de documentos de 1990 a 2002.



Extraído de: CASTRO, 2003

REFERÊNCIAS

MENDONÇA, A.F; ROCHA, C. R. R; NUNES, H. P. **Trabalhos Acadêmicos**: planejamento , execução e avaliação. Goiânia: Faculdade Alves Faria, 2008.

METTZER. **Guia online de formatação de trabalhos**. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/como-referenciar-figuras-na-abnt>.

PEREIRA, Vanessa de Sousa. **Contornos**: educação e pesquisa. BLOG. Disponível em: <http://www.contornospesquisa.org/p/a-autora.html>.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). **Guia de apresentação de Teses**. Biblioteca digital. São Paulo : 2002. Disponível em http://www.biblioteca.fsp.usp.br/~biblioteca/guia/i_cap_04.