

GUIA ORIENTADOR

DISSERTAÇÕES / TRABALHOS DE PROJETO /
RELATÓRIOS FINAIS

MESTRADO

ÍNDICE GERAL

1. Introdução	4
1.1. Modalidades de trabalho final de Mestrado	4
1.1.1. Dissertação	4
1.1.2. Projeto	5
1.1.3. Relatório de estágio	5
1.2. Dimensão do Trabalho	5
1.3. Identificação e propriedade visuais dos elementos do trabalho	5
2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO	9
DISSERTAÇÃO/PROJETO/RELATÓRIO DE ESTÁGIO	9
2.1. CAPA E FOLHA DE ROSTO	11
2.2. EPÍGRAFE.....	14
2.3. AGRADECIMENTOS	15
2.4. RESUMO.....	16
2.5. ABSTRACT	16
2.6. ÍNDICE GERAL.....	19
2.7. LISTA DE TABELAS.....	20
2.8. LISTA DE GRÁFICOS.....	21
2.9. LISTA DE FIGURAS	22
2.10. LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS	23
2.11. INTRODUÇÃO	24
2.12. REVISÃO DA LITERATURA.....	25
2.13. METODOLOGIA / MÉTODOS / MATERIAIS	26
2.14. RESULTADOS / DISCUSSÃO.....	27
2.15. CONCLUSÃO	28
2.16. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

2.16.1. Normas para citar e referenciar	29
2.17. APÊNDICES.....	30
2.18. ANEXOS	31
ANEXO A: Índice de uma Dissertação	32
ANEXO B: ÍNDICE DE UM PROJETO.....	33
ANEXO C: ÍNDICE DE UM RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	34

1. Introdução

Este guia tem como principal objetivo orientar os alunos de Mestrado da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) na elaboração de trabalhos finais de curso. A realização de um trabalho final de mestrado tem um conjunto de normas a seguir que, por vezes, não estão claras e gera incerteza por parte dos estudantes na hora da redação do trabalho. Deste modo, foi elaborado este documento, com o objetivo de contribuir para clarificar algumas questões que possam surgir.

A elaboração de um trabalho final de mestrado consiste num estudo científico, cuja temática será trabalhada de forma cuidada para que os resultados sejam transmitidos de forma clara e o mais objetivo possível.

A organização deste trabalho contempla toda a estrutura que um trabalho final de mestrado deverá ter. Para uma melhor compreensão, é dada uma breve explicação em cada uma das partes, sobre os principais tópicos a abordar. Os exemplos facultados ao longo deste guia foram retirados de trabalhos elaborados no âmbito dos mestrados da ESTGV.

1.1. Modalidades de trabalho final de Mestrado

O trabalho final de mestrado pode ser desenvolvido como uma dissertação de natureza científica ou um trabalho de projeto, originais e especialmente realizados para este fim, ou um estágio de natureza profissional objeto de relatório final (Relatório de Estágio).

De acordo com o [Regulamento dos Cursos de Mestrado da ESTGV](#), o texto do trabalho final de Mestrado é redigido em Português. Para a adoção de outro idioma, o estudante deve requerer a aprovação do Conselho Técnico-Científico.

1.1.1. Dissertação

Este formato de trabalho final de mestrado vai ao encontro daqueles que têm uma maior vocação para a investigação. Trata-se de um trabalho de investigação, original e inovador de carácter científico. Deve evidenciar as competências metodológicas seguidas no âmbito do

curso de mestrado. Pode seguir uma linha mais teórica ou mais empírica. Damos um exemplo de sumário para este tipo de trabalho (Anexo A).

1.1.2. Projeto

Trabalho cuja natureza será primordialmente aplicada ao ramo específico de cada curso de mestrado. O projeto poderá seguir caminhos distintos, como por exemplo: Caso de estudo, onde poderá ser feita a caracterização de uma situação empresarial ou apresentação de um projeto inovador. O seu foco será a análise de uma necessidade, um problema, um diagnóstico de situação. A partir da análise realizada, a obtenção das respetivas conclusões. Estudo de novas hipóteses, novos problemas e a aplicação de métodos e instrumentos. Damos um exemplo de sumário para este tipo de trabalho (Anexo B).

1.1.3. Relatório de estágio

Este tipo de trabalho, e como o nome indica, visa a integração do aluno numa empresa onde poderá desenvolver um trabalho concreto em articulação com os objetivos desta. Alguns exemplos de trabalhos que poderão ser desenvolvidos: elaboração de um plano de negócio interno para um novo produto ou um novo mercado; implementação de um sistema de controlo de gestão, entre outros. Damos um exemplo de sumário para este tipo de trabalho (Anexo C).

1.2. Dimensão do Trabalho

De acordo com o [Regulamento dos Cursos de Mestrado da ESTGV](#), o número total de páginas de texto do trabalho final para qualquer dissertação, projeto ou relatório de mestrado da ESTGV é de 100 páginas. Este número diz respeito ao número máximo de páginas, excluindo anexos e apêndices.

1.3. Identificação e propriedade visuais dos elementos do trabalho

Regras gerais:

Nota: As sugestões seguintes foram elaboradas seguindo a premissa de que todos os trabalhos são entregues em formato digital.

- Tamanho A4
- Sugere-se que as 4 margens sejam de 2,5 cm
- Texto justificado sem quebra de palavras

- Parágrafos devem obedecer ao padrão 1,25 cm a partir da margem esquerda do texto - Espaçamento entre parágrafos sugere-se 6 pt, antes e depois.
- O espaçamento entre linhas sugere-se 1,5 linhas, salvo nas referências bibliográficas e anexos onde deve ser utilizado um espaçamento entre linhas de 1.
- Tipos de letra possíveis: Texto principal do trabalho: Times New Roman - tamanho 12 ou Arial – tamanho 11. Conteúdos de tabelas, quadros, gráficos, figuras e outras ilustrações: sugere-se tamanhos de letra inferiores ao do texto principal, adaptados ao tamanho da ilustração em causa, mas claramente legíveis. Uma vez adotado um tamanho, manter o critério ao longo de todo o trabalho, a menos que a complexidade e extensão de uma ou outra ilustração o não permita. Estas deverão ser numeradas sequencialmente com algarismos árabes e ter um título, sintético, a constar nos respetivos índices. Os títulos deverão ser colocados imediatamente à frente da respetiva numeração, que deverá ser sequencial, e deverão conter todas as informações necessárias para a interpretação inequívoca das mesmas. Quando necessário, as legendas ou notas deverão ser colocadas imediatamente (sem espaço) abaixo da tabela, figura ou gráfico. Não esquecer de colocar a fonte (citação), ou seja, de onde retirou a imagem. Caso seja da própria autoria não necessita de colocar nada.

Exemplos:

Tabelas

Tabela 2: Coeficientes de pressão

Local	Direção do vento											
	0	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300	330
Fachada principal-150°	0,36	0,47	-0,01	-0,31	-0,58	-0,47	-0,55	-0,49	-0,25	0,01	0,34	0,29
Fachada tardoz-330°	0,61	0,34	0,01	-0,08	-0,07	-0,09	-0,08	-0,06	-0,05	-0,02	0,40	0,53
Cobertura a meio	-0,69	0	-0,26	-0,59	-0,87	-0,87	-0,33	-0,35	-0,33	-0,83	-0,76	-0,79
Cobertura à frente	-0,55	-0,06	-0,32	-1,00	-0,87	-0,89	-0,35	-0,40	-0,39	-0,83	-0,71	-0,72

Figuras - Exemplo 1

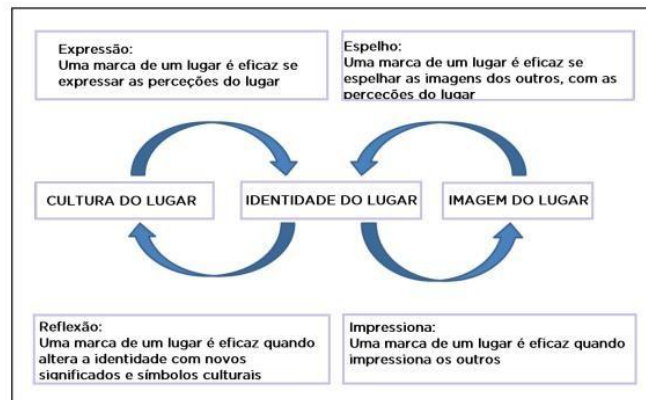
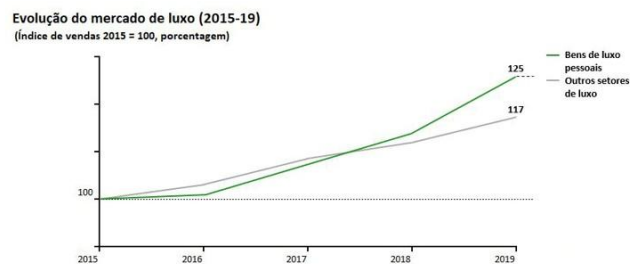


Figura 1 - Processo de Identidade do Place branding
Fonte: Adaptado de Kavaratzis 2013

Ou Exemplo 2 - Título da Figura por cima (é necessário verificar as regras da norma que está a utilizar. Por exemplo, de acordo com as normas APA 7.^a Edição, o título da Figura coloca-se por cima).

Figura 1 – Evolução do Mercado de Luxo



Fonte: Adaptado de Deloitte, 2019

Os títulos num trabalho académico/científico intitulam os capítulos e suas divisões. Podemos classificar os títulos e subtítulos mediante uma hierarquia (subdivisões), que em trabalhos mais extensos poderão ser precedidos de uma numeração. Sugere-se que o tamanho de letra seja 14 em maiúsculas e a negrito para os títulos nível 1, ou seja os principais. Para os restantes subtítulos tamanho de letra 12, apenas a primeira letra de cada palavra deve ser em maiúscula. Cada divisão principal e/ou capítulo deve ter início numa página nova. Nas folhas em que têm início as divisões principais e os capítulos, sugere-se que o título deverá ficar a 5 cm da margem superior

Exemplo:

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS (Título nível 1)

4.1 Inquérito aos Profissionais da Informação (Título nível 2)

4.1.1 Dados questionário (Título nível 3)

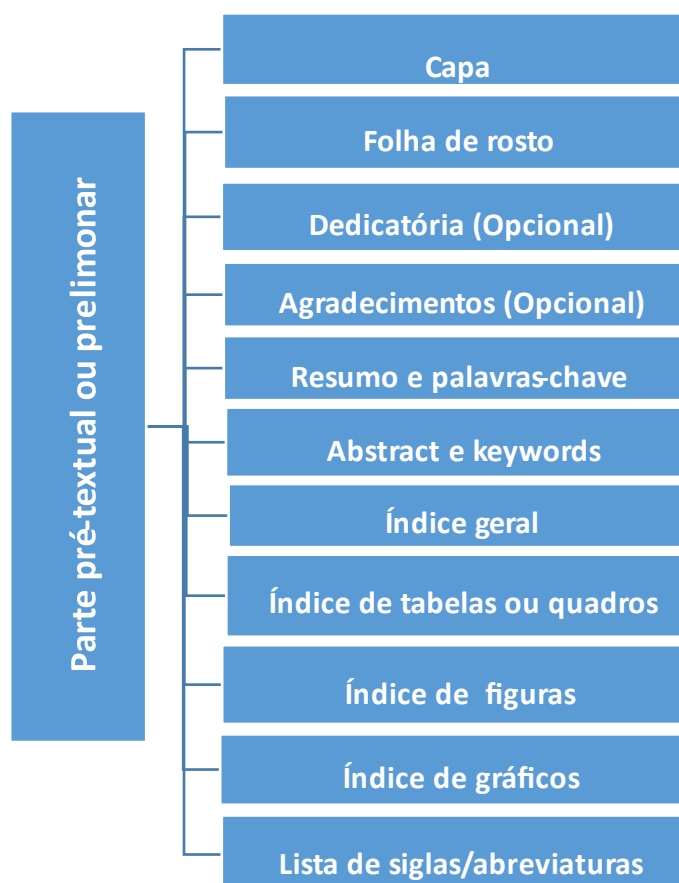
- Paginação: A página de rosto é efetivamente a primeira página a contar embora não apareça número de página, seguindo-se em numeração romana até à introdução que irá começar com a página um em numeração árabe até às referências bibliográficas inclusive. As páginas devem ser numeradas em numeração árabe, que deve figurar no canto inferior direito da página. Os anexos e apêndices poderão ser ou não paginados. Caso pretenda paginá-los deverão ter paginação própria ou em algarismos romanos ou árabes a começar do um.

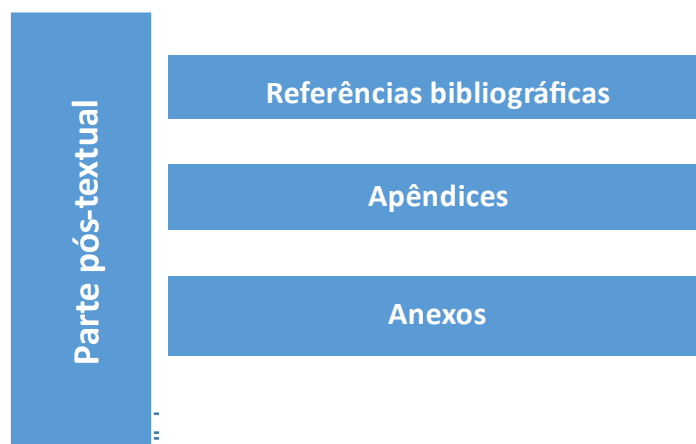
Se forem usadas notas, estas deverão ser inseridas em rodapé, com numeração automática. O tamanho de letra deverá ser inferior em 1 pto ao utilizado no texto, com espaçamento de uma linha e uma entrada de 0.4 cm (parágrafo “pendente”) na segunda linha da nota (caso haja), de forma a diferenciá-las.

- O resumo, o abstract, os índices, a lista de siglas/abreviaturas, a lista de referências bibliográficas, os apêndices, os anexos e todos os capítulos principais do trabalho, deverão iniciar numa nova página.

2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

DISSERTAÇÃO/PROJETO/RELATÓRIO DE ESTÁGIO





2.1. CAPA E FOLHA DE ROSTO

Título da Dissertação/Projeto/Relatório de Estágio com um máximo de quatro linhas, incluído o complemento de texto título da tese com um máximo de quatro linhas, incluindo o complemento de texto

Nome completo do autor da dissertação/trabalho de projeto/relatório de estágio

Dissertação

Mestrado em Engenharia Eletrotécnica - Energia e Automação Industrial

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professor Doutor António Fernando Santos
Professora Doutora Ana Miguel Mendes

Abril de 2022

**Título da dissertação/trabalho de
projeto/relatório de estágio com um máximo de
quatro linhas, incluindo o complemento de
texto**

Nome completo do autor dissertação/trabalho de projeto/relatório estágio

Relatório de Estágio

Mestrado em Gestão Turística

Abril de 2022

2.2. EPÍGRAFE

Contém um pensamento ou uma citação, seguida da indicação de autoria. Está relacionada com a matéria tratada no trabalho. Caso prefira e entenda pode fazer uma **dedicatória**, consistindo num pequeno texto em que são manifestados afetos e homenagens a determinadas pessoas importantes para si. Em ambos os casos são apresentados após a página de rosto e são **facultativas**. O texto deverá ser colocado na metade inferior da folha, formando um parágrafo.

“O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia.”

Robert Collier

2.3. AGRADECIMENTOS

Elemento facultativo

Estes são dirigidos às pessoas que apoiaram e contribuíram para a elaboração do trabalho, tais como orientadores, docentes, colegas, organizações, instituições... Os agradecimentos podem ser apresentados em texto corrido ou, em listas. Os nomes devem ser apresentados por ordem hierárquica de importância.

Exemplo:

Quero agradecer a todas as pessoas que de uma maneira ou de outra se cruzaram na minha vida, me apoiaram, ajudaram e deram força para alcançar a concretização deste objetivo e fizeram com que se materializasse um sonho há tanto pensado, tornando-se uma realidade. Assim sendo, o meu primeiro agradecimento é para a minha orientadora, Professora Doutora Maria Borges, pelo apoio, pelas palavras encorajadoras, pela confiança e disponibilidade. Uma referência e um exemplo de profissionalismo. A todos os profissionais, colegas de profissão com quem tive o prazer de contactar e que amavelmente se disponibilizaram, contribuindo para que este trabalho se concretizasse e obtivesse os resultados pretendidos, assim como aos docentes, diretores e subdiretores dos cursos de engenharia da ESTGV, que prontamente se disponibilizaram e cooperaram com este estudo. A todos os docentes e colegas de mestrado, em especial à Anabela Costa e à Ana Paula, Jorge pelas palavras encorajadoras quando o desânimo se apoderava e nos juntávamos nos desabafos que se tornavam numa força unida para continuarmos. Por último, mas não menos importante, agradeço à minha família pelo carinho, amor e compreensão pelo tempo que não consegui partilhar com eles durante esta fase.

2.4. RESUMO

Elemento obrigatório

Texto informativo que sintetiza o conteúdo do trabalho. Este deve ser objetivo e respeitar a estrutura (organização) do trabalho. Deve salientar os aspetos mais importantes e de maior interesse. Deve abordar o /os objetivo/s de estudo, alguma informação sobre a metodologia utilizada, os principais resultados onde devem ser destacados fatos novos que contribuirão para o avanço do conhecimento científico e as principais conclusões. Deve ser redigido na terceira pessoa do singular, verbo na voz ativa. É de evitar usar abreviaturas, referências a tabelas, figuras.

Sugere-se que o resumo seja elaborado após a conclusão do trabalho, de forma a garantir que este seja a síntese completa de todo o trabalho.

Não deverá ultrapassar uma página.

Palavras-Chave

Elemento obrigatório

As palavras-chave deverão ser apresentadas logo a seguir ao texto do resumo, em parágrafo próprio, separadas por ponto e vírgula. Sugerimos no mínimo 3 e no máximo 6 palavras. Estas têm por finalidade a identificação do núcleo temático do trabalho, permitindo a posterior indexação em bases de dados e uma maior facilidade na recuperação de documentos dentro da mesma temática.

2.5. ABSTRACT

Elemento obrigatório

O abstract é a versão em língua inglesa do resumo e segue as mesmas orientações.

Coloca-se em página separada.

(Exemplo: Anexo 2)

Exemplos:

RESUMO

O crescimento contínuo do mercado, obriga as empresas a procurarem novas soluções, de modo a se manterem competitivas e conseguirem responder às necessidades da sociedade atual. Neste sentido a metodologia 5S revela-se uma solução bastante positiva na mudança de hábitos de uma empresa, promovendo a melhoria contínua. O trabalho aqui apresentado foi desenvolvido, em contexto industrial, na MOB Cozinhas – Grupo Visabeira, onde o objetivo principal é a melhoria do processo produtivo através da implementação da metodologia 5S. Pretende-se criar postos de trabalho mais limpos, organizados e eficientes e reduzir os desperdícios que representam custos para a empresa.

Numa fase inicial, fez-se um diagnóstico onde se analisou o processo produtivo e se identificaram vários aspetos a melhorar. Aqui foram realizadas auditorias, com recurso a um checklist de forma a se diagnosticar o estado de melhoria contínua presente na empresa. Após esta fase estipulou-se a ordem de intervenção dos vários postos de trabalho de forma a prosseguir com a implementação do 5S e selecionou-se uma das secções da empresa, de acordo com o ranking obtido através das auditorias, sendo impossível alastrar por toda a empresa devido à duração do estágio.

Após a implementação foram feitas novas auditorias, com recurso a um checklist exatamente igual ao usado na fase de diagnóstico e os resultados obtidos foram favoráveis, o que nos permite avaliar positivamente a implementação do 5S. Isto correspondeu a várias melhorias obtidas, nomeadamente redução do tempo de produção, redução do desperdício, maior facilidade a encontrar as ferramentas necessárias, entre outros. Verificou-se um grande desnível entre estes postos de trabalho e os restantes onde não foi possível aplicar a metodologia devido à curta duração do estágio, sendo, portanto, aconselhável continuar com a implementação de forma a alastrar a toda a empresa e assim todos “remarem” para o mesmo lado, ou seja, todos em conjunto lutarem em prol da melhoria contínua.

PALAVRAS CHAVE

5S; Melhoria contínua; Lean; Qualidade; Kaizen; ciclo PDCA; Brainstorming; Gestão Visual.

ABSTRACT

The continued growth of the market forces companies to look for new solutions in order to remain competitive and to meet the needs of today's society. In this context, the 5S methodology proves to be a very positive solution in changing a company's habits, promoting continuous improvement. The work presented was developed, in an industrial context, at MOB Cozinhas – Grupo Visabeira, where the main objective was the improvement of the production process through the implementation of the 5S methodology. The aim was to create cleaner, more organized and efficient workstations and reduce costly waste for the company. At an early stage, the production process was analysed using a checklist to diagnose the state of continuous improvement present in the company. After this phase, the order of intervention of the various jobs is stipulated in order to proceed with the implementation of the 5S. Then, only some of the sections of the company are selected, according to the ranking obtained through the audits, being impossible to spread throughout the company due to the duration of the internship.

Finally, new audits were performed using a checklist, the same that used in the diagnostic phase, and the results obtained were better, allowing us to positively evaluate the 5S implementation. This corresponds to several improvements, such as reduced production time, reduced waste, easier to find tools, and more. There is a large gap between these workstations and the others where it was not possible to apply the methodology due to the short duration of the internship, so it is advisable to continue with the implementation in order to spread to the whole company and all together strive for continuous improvement.

KEY WORDS

5S, Continuous Improvement, Lean Tools, Quality, Kaizen, PDCA Cycle, Brainstorming, Visual Management

2.6. ÍNDICE GERAL

Elemento obrigatório

O índice geral é a discriminação dos títulos (capítulos e divisões) de acordo com a ordem apresentada no texto e com a respetiva indicação da página inicial. Este faculta um entendimento imediato do conteúdo do trabalho facilitando, assim, a consulta de cada uma das suas partes.

Exemplo: ÍNDICE GERAL

ÍNDICE GERAL	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE TABELAS	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xx
SIGLAS	xxii
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Contextualização do tema	1
1.2 Problema de Investigação	2
1.3 Objetivos	2
1.4 Relevância Académica e Empresarial	3
1.5 Estrutura da Dissertação	3
2. REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1 Enquadramento	5
2.2 Evolução do Marketing	7
2.3 Aparecimento do Marketing Digital	10
2.4 Redes Sociais	11
2.5 Marketing de Influência e Líderes de Opinião	14
2.5.1 Conexão/relação criada entre marcas e influenciadores	14
2.5.2 Intenção de Compra do consumidor, comportamento e tomadas de decisão	15
2.5.3 WOM e EWOM	17
3. METODOLOGIA	19
3.1 Objetivos de Estudo e Metodologia	19
3.2 Pré-teste	20
3.3 Questionário e Recolha de dados	20
3.4 Análise de dados	21
3.4.1 Caracterização da Amostra e Análise Descritiva	22
3.4.2 Análise Redes Sociais	29
3.4.3 Análise Compras Online	32
3.4.4 Análise Fatorial	37
4. CONCLUSÕES FINAIS E LIMITAÇÕES	51
4.1 Discussão de Resultados e Conclusões Finais	51
4.2 Limitações e Futuras Investigações	54
Referências	55
Anexo 1 - questionário	60

2.7. LISTA DE TABELAS

Elemento obrigatório no caso de constarem tabelas ao longo do trabalho

Discriminação dos respetivos títulos e indicação da página de acordo com a ordem apresentada no texto.

Exemplo:

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Diferenças entre produção artesanal, em massa e produção lean	4
Tabela 2 - Etapas do DMAIC.....	10
Tabela 3 - Tabela resumo dos 5S	17
Tabela 4 - Tabela resumo da avaliação das secções por senso	30
Tabela 5 - Resultados das secções ordenadas por pontuação	31
Tabela 6 - Postos de trabalhos seleccionados por ordem cronológica.....	33
Tabela 7 - Postos de trabalho da secção da ultimateção	37
Tabela 8 - Resumo da implementação	85

2.8. LISTA DE GRÁFICOS

Elemento obrigatório no caso de constarem gráfico ao longo do trabalho

Discriminação dos respetivos títulos e indicação da página de acordo com a ordem apresentada no texto.

Exemplo:

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Resultados da secção dos painéis	28
Gráfico 2 - Resultados da secção dos acabamentos	29
Gráfico 3 - Resultados da secção de ultimate dos produtos	29
Gráfico 4 - Comparação entre as 3 secções	32
Gráfico 5 - Resultados da auditoria no posto de trabalho 1	39
Gráfico 6 - Resultados da auditoria final realizada no posto de trabalho 1	45
Gráfico 7 - Resultados da auditoria inicial à furadora OMAL	47
Gráfico 8 - Resultados da auditoria final à furadora OMAL	50
Gráfico 9 - Resultados da auditoria inicial à linha de ultimate normal	53
Gráfico 10 - Resultados da auditoria final à linha de ultimate normal	57
Gráfico 11 - Resultados da auditoria inicial realizada ao posto de embalagem	59
Gráfico 12 - Resultados da auditoria final ao posto de embalagem	61
Gráfico 13 - Resultados da auditoria inicial à linha de ultimate de móveis altos	63
Gráfico 14 - Resultados da auditoria inicial à secção dos alumínio	66
Gráfico 15 - Resultados da auditoria final realizada à secção dos alumínio	68
Gráfico 16 - Resultados da auditoria inicial realizada ao sem lotes e ocorrências	70
Gráfico 17 - Resultados da auditoria final realizada ao sem lotes e ocorrências	74
Gráfico 18 - Fase de controlo e acção	103
Gráfico 19 - Fase de planeamento	103
Gráfico 20 - Fase de implementação	104

2.9. LISTA DE FIGURAS

Elemento obrigatório no caso de constarem figuras ao longo do trabalho

Discriminação dos respetivos títulos e indicação da página de acordo com a ordem apresentada no texto.

Exemplo:

ÍNDICE DE FIGURAS	
Figura 1 - Os 5 princípios básicos do lean	5
Figura 2 - Exemplos de aplicação do lean em empresas conhecidas mundialmente	8
Figura 3 - Tems das Newsletter 28 e 29 do Instituto Kaizen	8
Figura 4 - Fases do Ciclo PDCA.....	9
Figura 5 - O ciclo 5S	15
Figura 6 - A presença do grupo Visabeira no mundo.	22
Figura 7 - 1ª fase de planeamento	25
Figura 8 - Planeamento da fase de implementação	25
Figura 9 - 3ª Fase, o controlo	26
Figura 10 - Última fase do planeamento	26
Figura 11 - Exemplar do checklist utilizado no diagnóstico inicial.....	27
Figura 12 - Quadro resumo presente no chão de fábrica	35
Figura 13 - Cartazes afixados nos postos de trabalho em implementação do 5S	36
Figura 14 - Fotografia da furadora PBR	38
Figura 15 - Móveis com materiais obsoletos	39
Figura 17 - Furadora PBR com restos de madeira	40
Figura 16 - A mesma furadora, mas por outro ângulo	40
Figura 18 - Tubo de aspiração da furadora menor	40
Figura 19 - Bancada com a documentação espalhada.....	41
Figura 20 - Parte inferior da furadora menor	42
Figura 21 - Móveis identificados	43
Figura 22 - Peça em alumínio	44
Figura 23 - Furadora OMAL.....	46
Figura 24 - Identificação dos tamanhos das prateleiras	48
Figura 25 - Material “Faia” considerado obsoleto removido.....	49
Figura 26 - Zona de stock de prateleiras	49
Figura 27 - Linha de ulimação normal.....	51
Figura 28 - Linha de ulimação normal.....	52
Figura 29 – Antigo layout	54
Figura 30 – Novo layout	54
xvii	

2.10. LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

Elemento obrigatório desde que se usem siglas/abreviaturas ao longo texto

Lista apresentada por ordem alfabética das letras iniciais de expressões que constam do texto e que efetivamente existam e sejam conhecidas como tal. Não pode criar siglas por sua alta recriação.

No texto, quando são mencionadas a primeira vez, é colocada por extenso a expressão seguida da sigla, entre parênteses, em letras maiúsculas.

Exemplo: Instituto Português da Qualidade (IPQ)

Exemplo:

APA – Agência Portuguesa do Ambiente

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPQ – Instituto Português da Qualidade

RH – Recursos Humanos

2.11. INTRODUÇÃO

A introdução tem por finalidade apresentar o contexto geral do estudo. É a parte preliminar do trabalho. Apresenta o tema/problema que se pretende estudar, o enquadramento teórico e justificação da temática, o objetivo geral e os específicos, a metodologia utilizada de forma sucinta e a estrutura do trabalho. Referem-se ainda as questões de investigação ou as hipóteses, consoante as abordagens qualitativas ou quantitativas que forem usadas na realização da investigação do trabalho. A exposição destes elementos deve apresentar-se sequencialmente de modo a descrever o trabalho na sua globalidade.

Assim como o resumo, também a introdução deverá ser redigida no final do trabalho

Sistematizando:

- Definição/delimitação do âmbito do estudo/problemática, no tempo e no espaço, isto é o tema do trabalho/problema ser investigado;
- Apresentação das razões que levaram ao estudo em causa, relevando o seu interesse;
- Descrição sucinta do estado atual da investigação e do conhecimento sobre a problemática, em função de estudos já existentes;
- Definição do objetivo geral de investigação e objetivos específicos;
- Enumerar as hipóteses teóricas ou as questões empíricas a que se pretende dar resposta;
- Descrição da metodologia adotada (sucintamente, visto esta parte ser tratada ao pormenor no capítulo sobre a metodologia/matérias e métodos);
- Apresentação da estrutura e descrição do conteúdo a abordar nos vários capítulos do trabalho;
- Descrição da limitação do estudo;
- Resumir os resultados (apenas os mais importantes).

2.12. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo é apresentado o enquadramento teórico do estudo, ou seja, faz-se o enquadramento da temática e o contexto, demonstrando a atualidade e pertinência do mesmo.

A revisão de literatura visa reunir informação relevante sobre o que já foi escrito e sua análise. Esta parte empírica compreende a menção às principais conclusões que foram aferidas por outros autores, salientando a contribuição do estudo que se está a fazer.

É neste capítulo que se vai avaliar a capacidade crítica, por isso não deverá ser feita uma simples transcrição das ideias dos outros autores, mas sim construir argumentos próprios e fundamentar o que se está a citar.

2.13. METODOLOGIA / MÉTODOS / MATERIAIS

Neste capítulo deverá descrever detalhadamente como é que a investigação foi realizada. Normalmente inclui:

- O(s) tipo(s) de metodologia(s) utilizada(s) (e.g., qualitativa, quantitativo, experimental, etc.)
- Identificação da amostra
- Como é que foram recolhidos os dados (e.g., entrevistas, inquéritos, etc.)
- Detalhes de onde e quando é que a investigação foi realizada
- Os métodos utilizados para analisar os dados (e.g., análises estatísticas, etc.)
- Ferramentas e materiais utilizados (e.g., equipamentos laboratoriais)
- Uma avaliação e justificação dos métodos escolhidos

2.14. RESULTADOS / DISCUSSÃO

Neste capítulo os resultados deverão ser apresentados e organizados de forma a responder ao enunciado do problema. Esta organização poderá ser feita por ordem das questões de investigação ou pelas hipóteses formuladas; por ordem cronológica...

Deverão ser salientados os aspetos mais relevantes, podendo recorrer a gráficos, tabelas, quadros, ilustrações para uma mais fácil compreensão. Podem, ainda, optar por remeter para os apêndices informação que seja mais extensa.

A discussão dos resultados poderá ser inserida no capítulo dos resultados uma vez que estão intrinsecamente ligados, ou então, construir outro capítulo separadamente. A discussão baseia-se nos resultados obtidos. Esta, não é mais que a avaliação e interpretação dos resultados alcançados onde o autor tem a liberdade de ser autocrítico na análise do seu estudo e exprimir as suas ideias/opiniões/suposições. Deverá relacionar os resultados obtidos e propor interpretações contrapondo com outros estudos que já devem ter sido mencionados no capítulo da revisão de literatura. Deverá salientar os pontos que estão em concordância ou, pelo contrário, pontos onde se encontre o oposto. Deverá equacionar e fazer a interpretação dos resultados não esperados, como o caso de terem surgido erros na amostra escolhida, problemas com a delineação da investigação, entre outras possíveis situações. Ao expor os problemas deverá ter o cuidado de também apresentar recomendações para que no futuro se tome em conta estas questões.

2.15. CONCLUSÃO

Para encerrar a parte textual do trabalho só falta a conclusão. Esta parte tem como objetivo discutir o trabalho como um todo de forma sintética e clara. A conclusão recai na resposta ao problema inicial. Devem ser recapituladas, resumidamente, os resultados obtidos e discutidos, refletindo sobre a relação entre os resultados obtidos e as questões de investigação enunciadas, indicando se os objetivos do estudo foram ou não alcançados. Deverão ser abordadas as implicações e as limitações do estudo, assim como as conquistas atingidas.

São aqui apresentadas, também, propostas para trabalhos futuros.

2.16. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Depois do trabalho redigido é apresentada uma única lista com todas as referências bibliográficas citadas ao longo do texto. As referências bibliográficas demonstram a qualidade das leituras realizadas para a concretização do trabalho. Esta lista inclui todos os tipos de documentos, sejam eles impressos ou digitais, não fazendo distinção separadamente. Esta lista irá conter toda a informação necessária para a identificação inequívoca das fontes citadas no texto. Todas as citações feitas no texto têm obrigatoriamente de constar na lista de referências e vice-versa.

Mediante a norma escolhida, esta lista poderá apresentar-se por ordem alfabética do apelido dos autores ou então por ordem numérica.

Existem algumas situações de citações no texto que não são incluídas nas referências bibliográficas (usado apenas quando não se consegue uma fonte de informação que seja recuperável):

- Comunicações pessoais (emails);
- Conversas telefônicas;
- Mensagens trocadas nas redes sociais.

2.16.1. Normas para citar e referenciar

A apresentação das citações e da lista de referências deverá seguir uma determinada norma, para que exista uniformização e consistência. Cada estilo possui requisitos rígidos e específicos sobre como formatar as fontes na lista de referências e no corpo do trabalho. A norma que se **sugere** para a elaboração dos trabalhos finais de mestrado é a APA - *Publication Manual of the American Psychological Association* - 7ª ed. ([Tutorial APA – 7ª ed.](#)). No entanto, poderá ser adotado outro estilo. Recomenda-se que contactem a direção de Curso para saber qual é que devem utilizar.

Recomenda-se o recurso a um *software* de Gestão de Referências Bibliográficas, pela simplificação na organização do trabalho, nomeadamente nas citações e referências bibliográficas.

2.17. APÊNDICES

Os apêndices incluem documentos auxiliares, elaborados pelo autor, no sentido de esclarecer alguns aspetos que constituem o trabalho, ou que pelo seu tamanho não sejam incluídos no trabalho. Os apêndices apresentam-se separados por uma folha com a indicação **Apêndices**. Cada apêndice deve estar identificado com o título e a letra ou número respetivos.

2.18. ANEXOS

Os anexos incluem documentos de outros autores consultados e que se consideram relevantes para o trabalho. Podem ser: questionários, grelhas de análise, legislação, ilustrações, quadros estatísticos, etc.. Tal como os Apêndices, os anexos apresentam-se separados por uma folha com a indicação **Anexos**. Cada anexo deve estar identificado com o título e a letra ou número respetivos. Deverão ser ordenados de acordo com a ordem que aparecem referidos no trabalho e identificados com uma letra maiúscula ou com um número de série romano ou árabe.

ANEXO A: Índice de uma Dissertação

Índice Geral

Introdução	1
Capítulo 1- Revisão da Literatura	3
1.1- Rentabilidade	3
1.2- Os Incentivos Fiscais e a Rentabilidade das PME	7
1.2.1 - SIFIDE II	7
1.2.2 - Incentivo à Criação Postos de Trabalho	9
1.2.3 - Sistema de Tributação das PME	11
1.3- Os Incentivos Financeiros e a Rentabilidade das PME	13
1.3.1 - Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN)	13
1.3.2 - Portugal 2020	15
1.4- Os Apoios Governamentais e a Rentabilidade das PME	19
1.4.1- Gastos na Saúde	19
1.4.2 - Gastos na Educação	21
1.4.3- Salário Mínimo	23
1.5- Os Fatores Macroeconómicos e a Rentabilidade das PME	25
1.5.1 - Produto Interno Bruto (PIB)	25
1.5.2- Taxa de Inflação	27
1.5.3- Nível de Desemprego	29
Capítulo 2- Estudo Empírico	31
2.1- Metodologia e Amostra	31
2.2- Modelo Econométrico e Definição das Variáveis	33
2.3- Apresentação e Discussão dos Resultados	36
Conclusão	55
Referências Bibliográficas	57

ANEXO B: ÍNDICE DE UM PROJETO

ÍNDICE GERAL

1.Introdução	1
1.1 Motivação.....	2
1.2 Objetivos	2
1.3 Metodologia	3
1.4 Estrutura do Trabalho	4
2. Estado da Arte	6
2.1 <i>Lean Manufacturing</i> ou Manufatura enxuta.....	6
2.2 A ferramenta 5s.....	9
2.3 Gestão Visual.....	14
2.4 Manutenção Produtiva Total (TPM).....	15
2.5 Overall Equipment Effectiveness (OEE).....	18
3. Estudo de Caso – Aplicação TPM & OEE.....	28
3.1. Empresa Hikma Farmacêutica.....	28
3.2 Salas Operacionais - Embaladoras e Rotuladoras	30
3.3 Máquina embaladora automática Dividella NeoTop 304	32
3.4 Procedimentos de embalagem manual, semiautomática e automática.	36
3.5 Aplicação da TPM	36
3.6 Aplicação dos 5S.....	38
3.7 TPM – Aplicação da Gestão Visual	42
3.8 Metodologia 5S e Gestão Visual no processo	46
4. O cálculo e aplicação do Indicador OEE	48
4.1 Os indicadores do OEE na máquina embaladora automática Dividella NeoTop 304	48
4.2 Recolha de Dados e Cálculo do OEE.....	53
4.2.1 OEE – Disponibilidade	57
4.2.2 OEE – Desempenho	58
4.2.3 OEE – Qualidade.....	58
4.3 Análise e Resultados do indicador OEE	60
4.3.1 Resultados de Disponibilidade	60
4.3.2 Resultados de Desempenho.....	63
4.3.3 Resultados de Qualidade.....	65
4.3.4 Resultado do OEE global	69
5. Conclusão	72
5.1 Trabalhos Futuros.....	74
Bibliografia.....	75
Anexos	78
Anexo A - Manual Máquina Dividella Neo Top 34	78
Anexo B - Procedimentos de embalagem manual, semiautomática e automática.....	86
Anexo C – Tópicos discutidos nas reuniões com base no quadro da Gestão Visual.....	90
Anexo D – Dados coletados e cálculos em excel do OEE.	91

ANEXO C: ÍNDICE DE UM RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE GERAL.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE TABELAS.....	xix
ABREVIATURAS E SIGLAS	xx
NOMENCLATURA	xxii
1. Introdução	1
2. Estado da arte.....	4
2.1 Enquadramento legal.....	4
2.2 Produção de resíduos urbanos em Portugal.....	6
2.3 O impacto dos biorresíduos	8
2.4 Estratégias de recolha de biorresíduos	10
2.5 Valorização de biorresíduos	13
3. Caso de estudo	17
3.1 Procedimento metodológico.....	19
3.1.1 Caracterização de produtores não domésticos	19
3.1.2 Questionários aos produtores de biorresíduos domésticos e não domésticos	21
3.1.2.1 Parte 1-Dados sociodemográficos de utilizadores domésticos e não domésticos.....	22
3.1.2.2 Parte 2-Hábitos e conhecimentos de utilizadores domésticos e não domésticos.....	22
3.1.2.3 Parte 3-Motivações dos utilizadores domésticos e não domésticos	22
3.1.3 Escoamento do composto.....	23
3.2 Resultado e discussão	23
3.2.1 Valorização de biorresíduos com origem em produtores não domésticos.....	23
3.2.1.1 Distribuição dos produtores de biorresíduos não domésticos.....	23
3.2.1.2 Medidas a implementar.....	30
3.2.2 Caracterização dos produtores domésticos de biorresíduos.....	36
3.2.3 Caracterização dos produtores não domésticos de biorresíduos	52
3.2.4 Escoamento do Composto produzido pela AMRPB	63
4. Conclusão	69
Referências	72
Apêndice 1 - Base de dados síntese de produtores não domésticos	80
Apêndice 2 – Mapas de municípios da região do Planalto Beirão com marcação de produtores não domésticos	81
Apêndice 3 – Mapa de municípios da região do Planalto Beirão com marcação de produtores não domésticos e estações de transferência.....	91
Apêndice 4 – Questionário para utilizadores domésticos.....	92
Apêndice 5 – Questionário para utilizadores não domésticos	98
Apêndice 6 - Questionário para autarquias referente ao escoamento do composto	103
Apêndice 7 – Base de dados síntese de estabelecimentos do setor HORECA.....	105