

ABNT

- NBR 10520/2002 Citações em documentos – Apresentação
- NBR 6023/2002 Referências – Elaboração
- NBR 14724/2002 Trabalhos acadêmicos - Apresentação



Citação em documentos

- NRB 10520/2002 Citações em documentos – Apresentação

Conceito:

“Menção de uma informação extraída de outra fonte”. (ABNT, 2002, p. 1).



Tipos de citação

- Citação direta: transcrição literal do texto.
- Citação indireta: interpretação de partes do texto. Paráfrase.
- Citação de citação: citação de obra a qual não se obteve acesso físico.



Sistemas de chamada

- Sistemas de Chamada:
 - Sistema autor-data (alfabético) – indicado pelo sobrenome do autor, seguido do ano de publicação e número da página (para citações diretas).

“O resumo é uma representação sucinta [...] do conteúdo de um documento.” (LANCASTER, 2004, p. 100).



Sistemas de chamada

- Sistemas de Chamada:
 - Sistema numérico – indicado por número seqüencial sobrescrito.

O Banco Mundial desconsidera as particularidades das nações e define um único “pacote” aos países em desenvolvimento.¹

Observação

A norma recomenda a utilização do sistema autor-data para citações e sistema numérico para notas de rodapé explicativas.



Citação direta

Até 3 linhas: dentro do texto entre aspas

Exemplo:

Para Lancaster (2004, p. 100) “o resumo é uma representação sucinta [...] do conteúdo de um documento”.

“O resumo é uma representação sucinta [...] do conteúdo de um documento”. (LANCASTER, 2004, p. 100).



Citação direta

Mais de três linhas: recuo de 4 cm da margem esquerda. Letra menor e entrelinhas simples.

Exemplo:

Lancaster (2004, p. 113):

Em suma, as características de um bom resumo são brevidade, exatidão e clareza. [...] O resumo deve ser estruturado a partir das informações contidas no título do item.

Citação indireta

Incluída no texto, sem aspas. Número da página é opcional.

Exemplo:

O resumo informativo sintetiza o conteúdo do documento e inclui seus resultados. (LANCASTER, 2004).



Citação de citação

Pode ser direta ou indireta, respeitando a formatação das mesmas.

Exemplos:

Para Hartley e Benjamin (1998 apud LANCASTER, 2004, p. 105, grifo nosso) “os resumos cresceram de importância ao longo dos anos na medida em que cresceu a **literatura científica**”.

Na realidade, a natureza dos **resumos** alterou-se ao longo dos anos, na medida em que mais e mais artigos científicos passaram a competir entre si para atrair a atenção dos leitores. (HARTLEY; BENJAMIN, 1998, p. 451-452 apud LANCASTER, 2004, p. 105, grifo do autor).



Coincidências

- De sobrenome
 - Acrescentar as iniciais do prenome

Ex: (SILVA, A., 2005) (SILVA, J., 2004)
- De data (mesmo autor)
 - Atribuir letras de acordo com a ordem alfabética dos títulos

Ex: (LAKATOS, 2004a) (LAKATOS, 2004b)



Sistema numérico

- Números seqüenciais sobrescritos
- Lista de referência em ordem numérica
(rodapé ou final do trabalho)



Sistema numérico

Exemplo:

O Banco Mundial desconsidera as particularidades das nações e define um único “pacote” aos países em desenvolvimento.¹

¹ ALTMANN, Helena. Influências do Banco Mundial no projeto educacional brasileiro. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 28, n. 1, p. 80, jan./jun. 2002.

Expressões latinas

- As expressões latinas, op. cit., Idem e Ibidem só podem ser utilizadas quando for adotado o sistema de chamada numérico para citações.

Não utilizar no texto.

São aplicadas somente quando for utilizado o sistema numérico para citações no texto.

- Apud e et seq. podem ser utilizados no texto

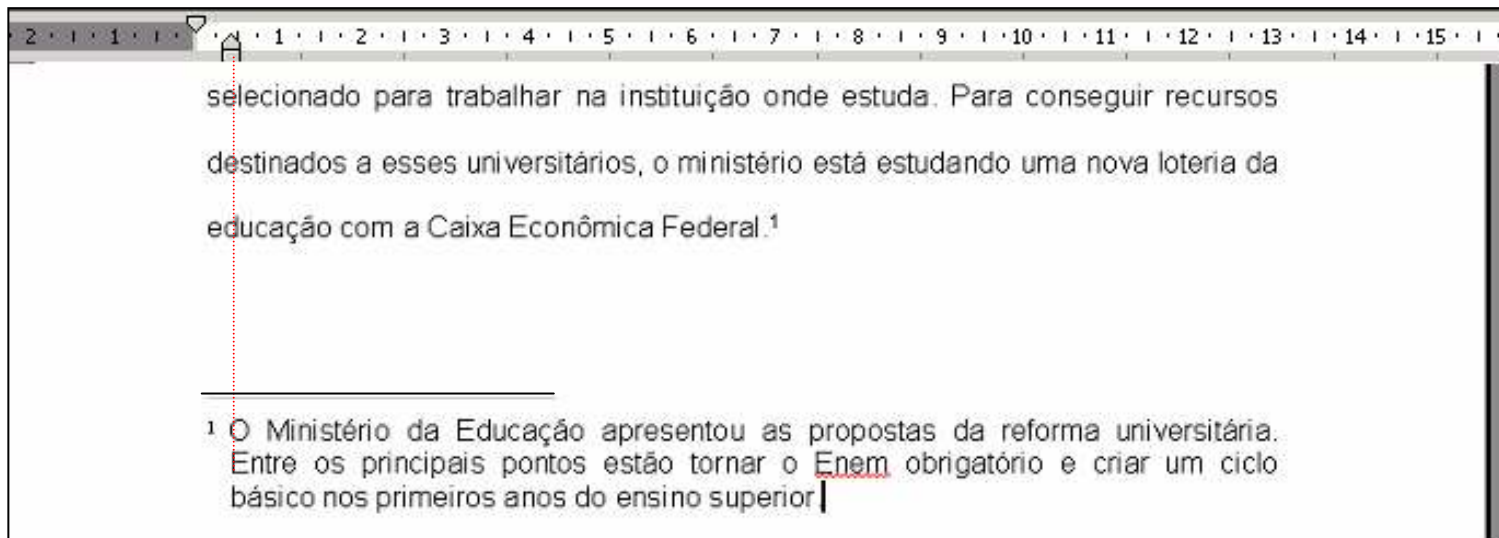


- ¹ DINIZ, Maria. *A ciência jurídica*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 56
- ² VENOSA, Sílvio de Salvo. *Introdução ao estudo do direito: primeiras linhas*. São Paulo: Atlas, 2004.
- ³ DINIZ, op cit., p. 40
- ⁴ Ibidem, p. 41
- ⁵ Idem. *Conflito de normas*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 34.
- ⁶ VENOSA, op. cit., p. 105.

- ⁷ VENOSA, Sílvio de Salvo. *Introdução ao estudo do direito: primeiras linhas*. São Paulo: Atlas, 2004.
- ⁸ Ibidem, p. 108
- ⁹ DINIZ, Maria. *A ciência jurídica*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ¹⁰ VENOSA, op. cit., p. 105.

Notas de rodapé explicativas

- Indicadas no texto por número seqüencial sobrescrito.
- Alinhar respeitando a margem do texto, destacando o expoente.



Referências

- NBR 6023/2002 Referências – Elaboração

Conceito:

“Conjunto de elementos que permitem a identificação, no todo, ou em parte de documentos impressos ou registrados em diversos tipos de material”. (ABNT, 2002, p. 1).



Elementos obrigatórios

- Autor
- Título e subtítulo (se houver)
- Edição (se houver)
- Local
- Editora
- Ano de publicação

Os elementos obrigatórios variam de acordo com o tipo de documento



Elementos opcionais

- Tradutor
- Título original (em caso de obras traduzidas)
- Número de páginas (para livros e folhetos)
- Série ou coleção

Se utilizados, manter o mesmo critério para todas as referências.



Exemplo - livro

SOBRENOME, Nome. *Título*: subtítulo
(se houver). Edição (se houver). Local:
Editora, ano.

TAVOLARO, Douglas. *A casa do delírio*:
reportagem no manicômio judiciário de
Franco da Rocha. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.

A casa do Delírio

Reportagem no Manicômio Judiciário
de Franco da Rocha

Douglas Tavolaro

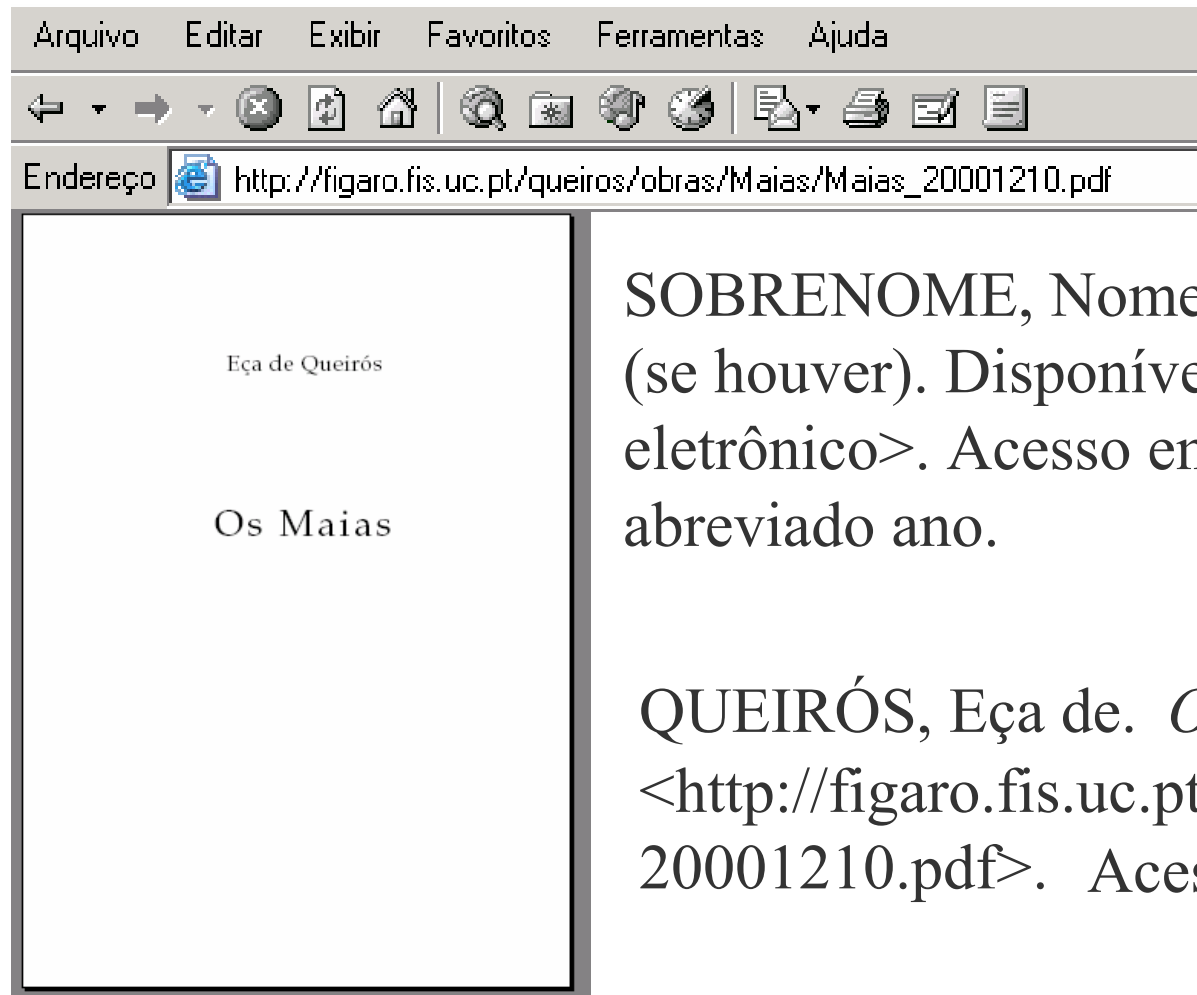
2ª Edição

Editora Senac
Senac
São Paulo

2002



Exemplo - livro



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Menu bar: Arquivo, Editar, Exibir, Favoritos, Ferramentas, Ajuda
- Address bar: Endereço http://figaro.fis.uc.pt/queiros/obras/Maias/Maias_20001210.pdf
- Content area: A white box containing the text "Eça de Queirós" and "Os Maias".

SOBRENOME, Nome. *Título*: subtítulo (se houver). Disponível em: <endereço eletrônico>. Acesso em: dia mês abreviado ano.

QUEIRÓS, Eça de. *Os Maias*. Disponível em: <http://figaro.fis.uc.pt/queiros/obras/Maias_20001210.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2004.

Exemplo – parte de livro

César Ricardo Siqueira Bolaño
Organizador

**GLOBALIZAÇÃO
e
REGIONALIZAÇÃO
das
COMUNICAÇÕES**

*Bernard Miège
Octavio Ianni
Renato Ortiz
César Ricardo Siqueira Bolaño
José Marques de Melo*

Educ editora ufs

São Paulo
1999

Capítulo 1

**A Multidimensionalidade
da Comunicação**

Miège, Bernard.

páginas 13-28

SOBRENOME, Nome (autor do capítulo). Título do capítulo. In: SOBRENOME, Nome (autor do livro). (Tipo de responsabilidade). *Título* (do livro). Local: Editor, ano. Páginas.

MIÈGE, Bernard. A multidimensionalidade da comunicação. In: BOLAÑO, César Ricardo Siqueira (Org.). *Globalização e regionalização das comunicações*. São Paulo: Educ, 1999. p. 13-28.



Exemplo – artigo de periódico

Caderno Pesquisa
Série Biologia

VOL. 16, Nº 2

ISSN 1677-5600

UNIC

Universidade de Santa Cruz do
Sul

julho a dezembro
2004

Artigo: Comparativo do padrão sorológico de animais domésticos potencialmente transmissores de Leptospirose.

Autores: Eduardo A. Lobo – Susana Maria Tautz – Clara Forrer Charlier - Alex da Conceição – José Antônio Simões Pires Neto

Páginas 47-64

SOBRENOME, Nome. Título: subtítulo (se houver). *Título da Revista*, Local, volume, número, páginas, mês abreviado ano.

LOBO, Eduardo A. et al. Comparativo do padrão sorológico de animais domésticos potencialmente transmissores de Leptospirose. *Caderno Pesquisa: Série Biologia*, Santa Cruz do Sul, v. 16, n. 2, p. 47-64, jul./ dez. 2004.



Exemplo – artigo de periódico

Apenas um brasileiro

Isto É

São Paulo

Ed. Três

Nº 1868 3/8/05 p. 7

TÍTULO do artigo: subtítulo (se houver).
Título da Revista, Local, volume, número,
páginas, mês abreviado ano.

APENAS um brasileiro. *Isto É*, São Paulo, n. 1868, p. 7,
3 ago. 2005.



Exemplo – congresso

SOBRENOME, Nome. Título do trabalho: subtítulo (se houver). In: NOME DO CONGRESSO, número, ano, cidade. *Título da publicação*. Local: Editora, ano. Descrição física.

COSTA, Sely M. S. Entre o impresso e o eletrônico: um modelo híbrido de comunicação científica. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2000, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: Developer, 2000. 1 CD ROM.



Exemplo – dissertação e tese

SOBRENOME, Nome. *Título:*
 subtítulo (se houver). Ano.
 Descrição física. Tipo de Trabalho
 (Grau)-Vinculação acadêmica. Ano
 de defesa.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
 Programa de Estudos Pós-Graduados em Educação:
 Psicologia da Educação

Resumo da Dissertação de Mestrado

Autor: MELO, Rony Gladys Albuquerque Lins

Título: O projeto pedagógico em uma escola padrão: um estudo de caso.

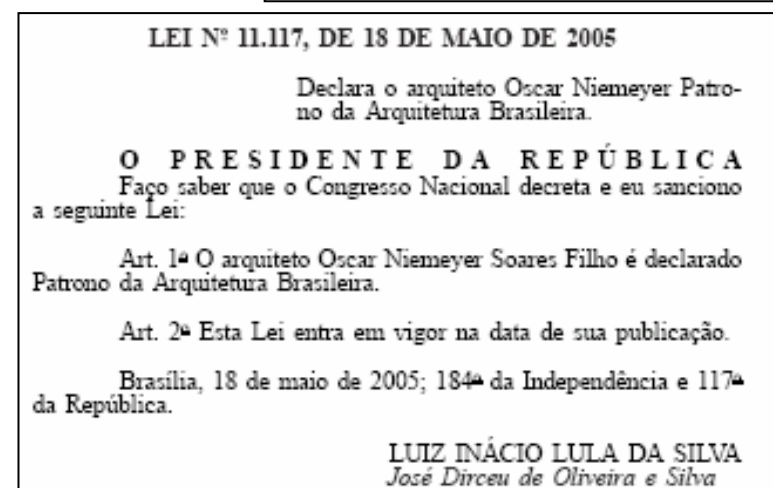
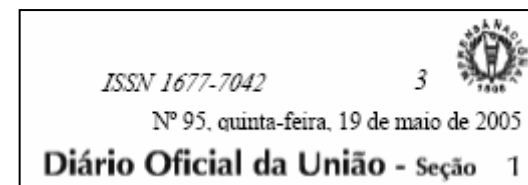
Data de Defesa: 30/08/95

MELO, Rony G. Albuquerque Lins. *O projeto pedagógico em uma escola padrão: um estudo de caso*. 1995. 205 f. Dissertação (Mestrado)-Programa de Estudos Pós-graduados em Educação: Psicologia da Educação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1995.



Exemplo – legislação

BRASIL. Lei Nº 11.117, de 18 de maio de 2005. Declara o arquiteto Oscar Niemeyer patrono da Arquitetura Brasileira. *Diário Oficial da União*, Brasília, n. 95, 19 maio 2005. Seção 1. p. 3.



BRASIL. *Lei Nº 11.117, de 18 de maio de 2005*. Declara o arquiteto Oscar Niemeyer patrono da Arquitetura Brasileira. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 24 maio 2005.



Apresentação

- NBR 14724/2002 Trabalhos acadêmicos -
 Apresentação

Objetivo:

“Especifica os princípios gerais para a elaboração de trabalhos acadêmicos visando à sua apresentação à instituição.” (ABNT, 2002, p. 1).

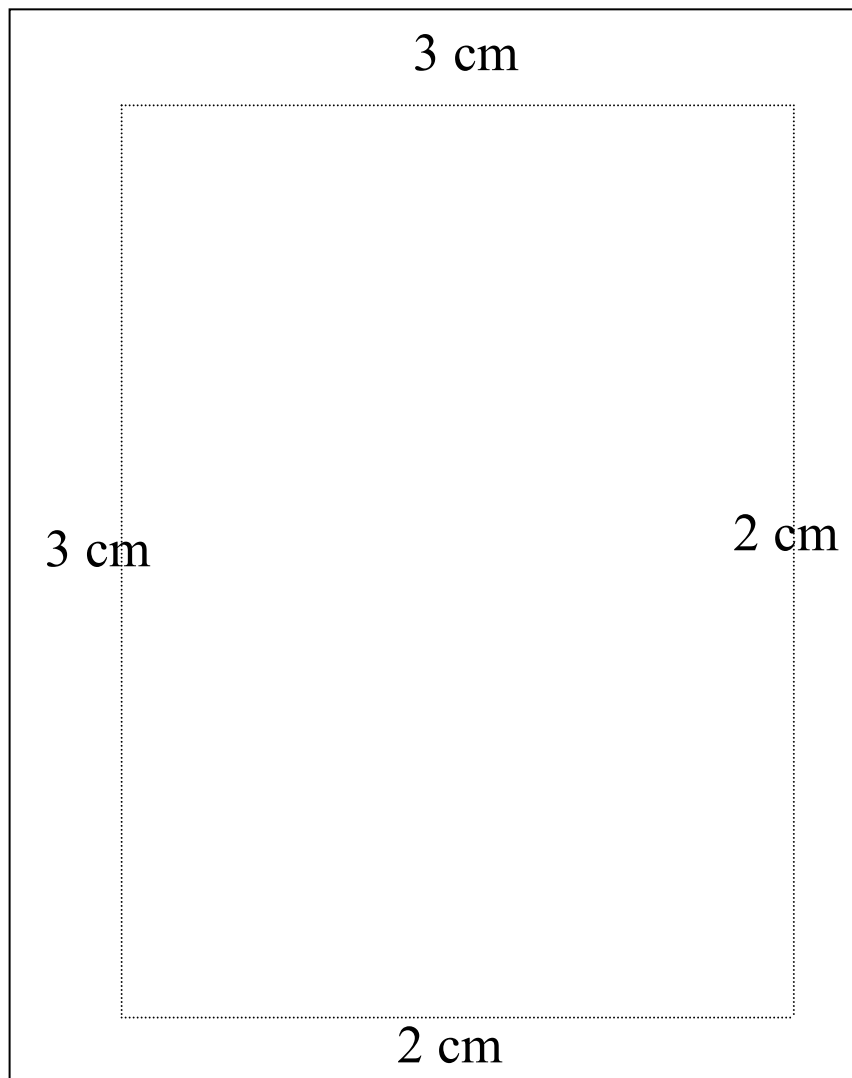


Apresentação

- Elementos pré-textuais
- Elementos textuais
- Elementos pós-textuais



Regras gerais de apresentação



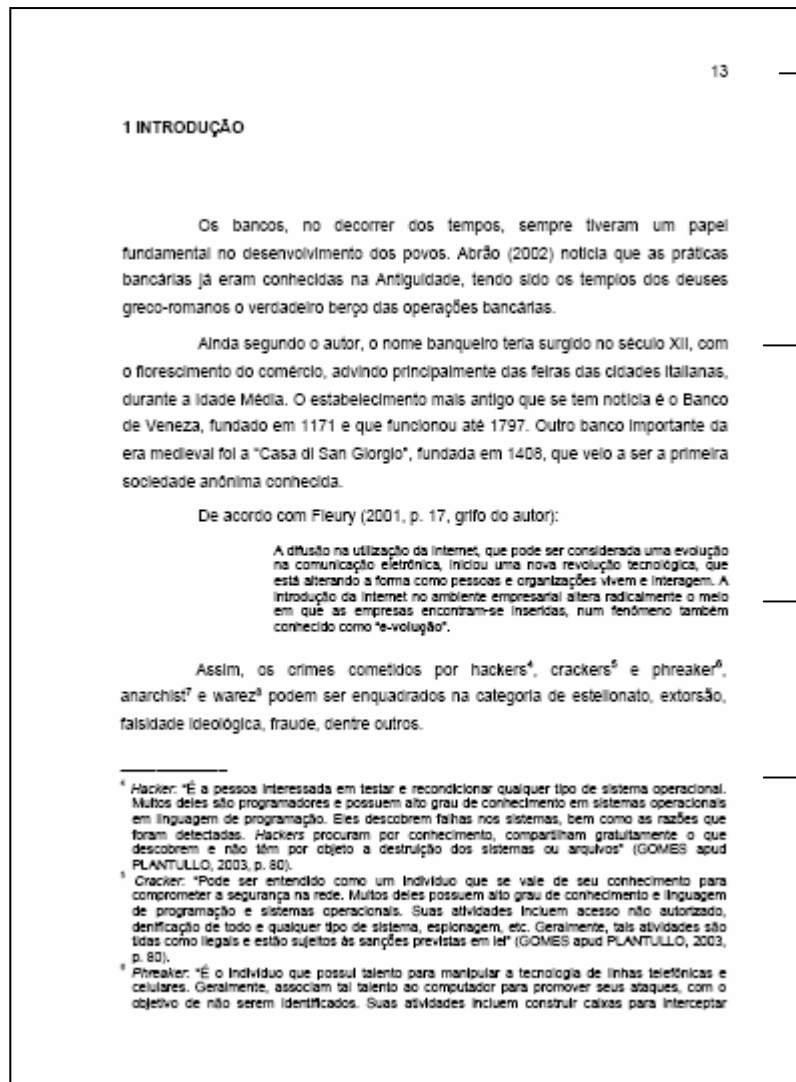
Papel branco formato A4.

Impresso em preto, exceto ilustrações.

Fonte tamanho 12 para o texto.

Fonte tamanho 10 para notas de rodapé, números de página e legendas.

Regras gerais de apresentação



Contar todas as folhas a partir da folha de rosto. A numeração será aparente a partir da introdução.

Espaçamento entrelinhas duplo para o texto.

Espaçamento simples para: citações diretas com mais de três linhas, notas de rodapé, referências, legendas, ilustrações e tabelas.

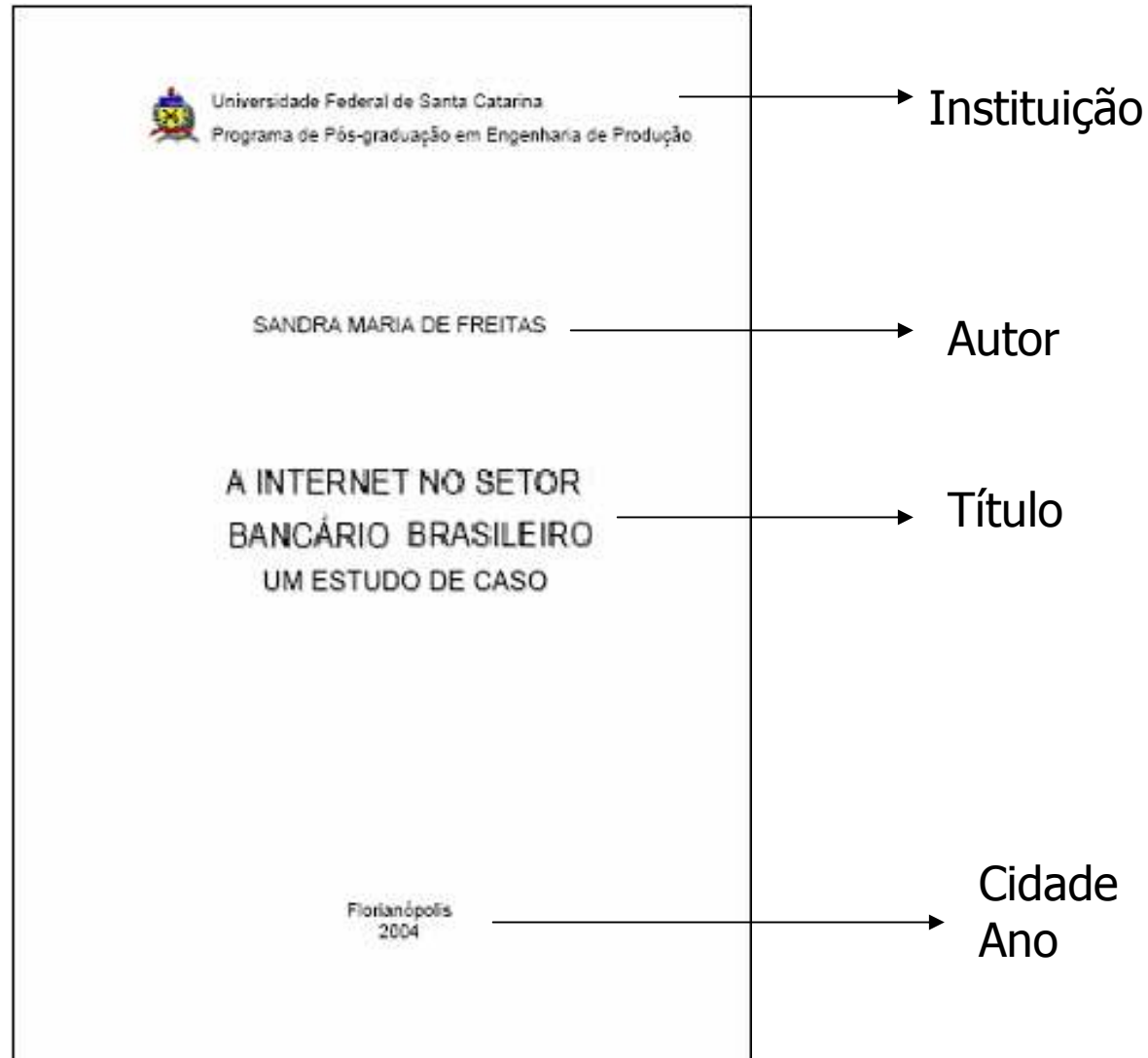
Elementos pré-textuais

- Capa
- Folha de rosto
- Ficha catalográfica
- Folha de aprovação
- Dedicatória*
- Agradecimento*
- Epígrafe*
- Resumo
- Resumo em língua estrangeira
- Lista de ilustrações*
- Lista de tabelas*
- Lista de abreviaturas e siglas*
- Lista de símbolos*
- Sumário

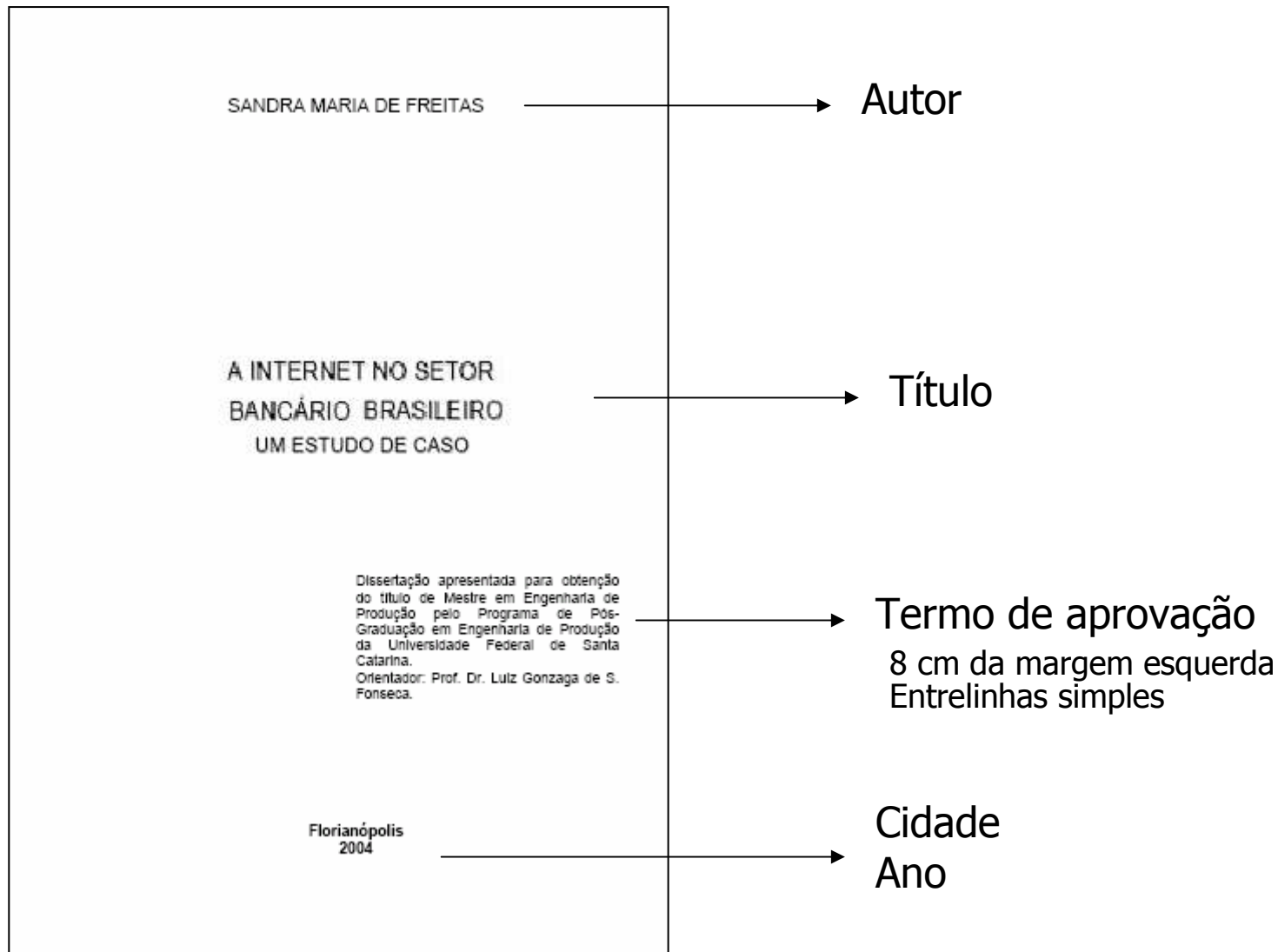
* Elementos opcionais



Capa



Folha de rosto



Ficha Catalográfica

Verso da folha de rosto

Freitas, Sandra Maria.

A Internet no setor bancário brasileiro : um estudo de caso /
Sandra Maria de Freitas. – Florianópolis: O autor, 2004.

134 f.

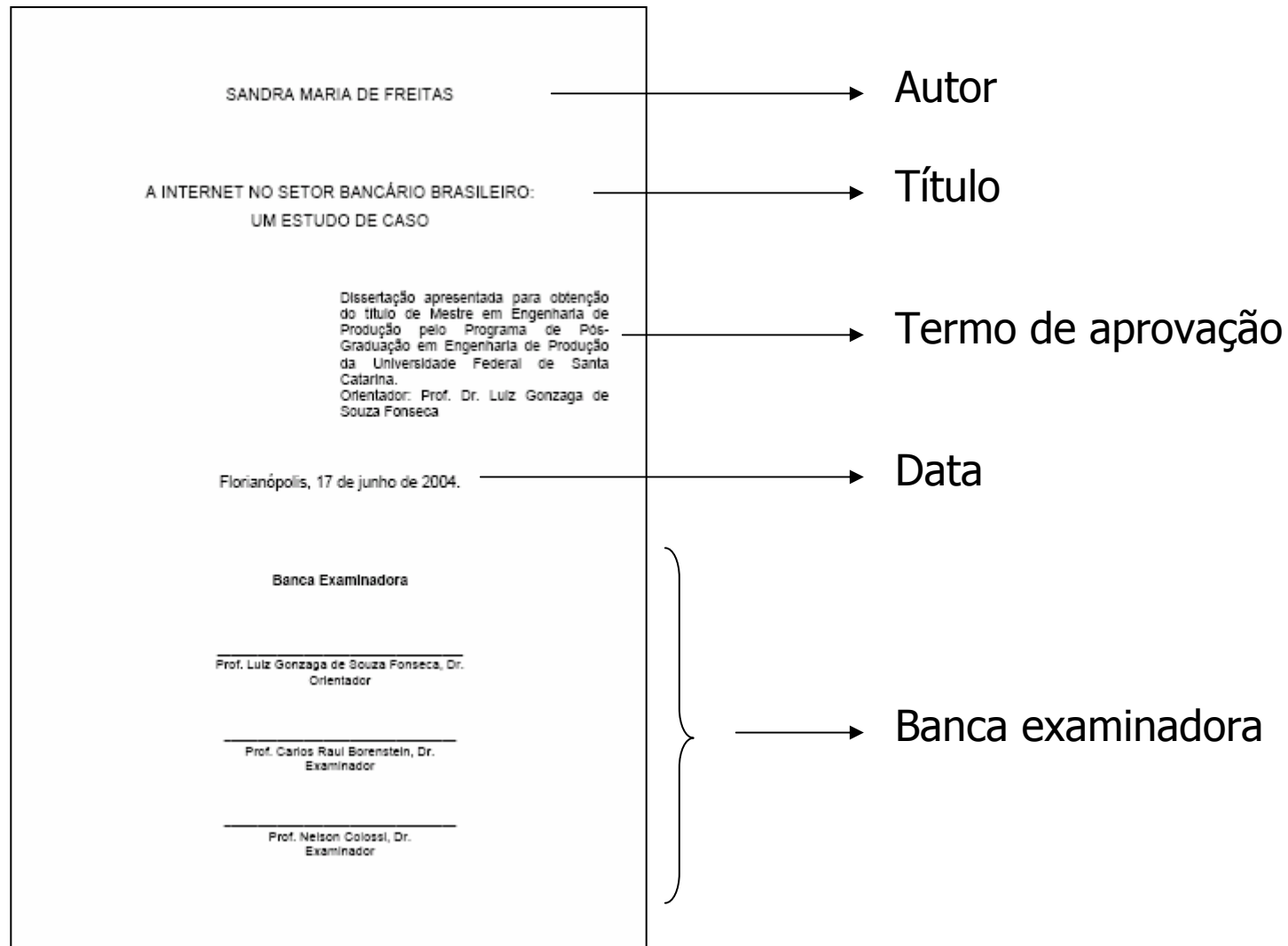
Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre em
Engenharia de Produção pelo Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.
Orientador: Prof. Dr. Lutz Gonzaga de S. Fonseca.

1. Comércio eletrônico. 2. Direito virtual. 3. Internet. 4. Bancos
I. Título.

CDU 658.011.4:004.738.5



Folha de aprovação



Dedicatória

A todas aquelas pessoas que transformam
suas idéias e sonhos em projetos reais,
ajudando a construir uma sociedade
melhor.



Agradecimento

AGRADECIMENTO

Ao Professor Luiz Gonzaga, pela orientação e incentivo no desenvolvimento deste trabalho.

Às Professoras Olga e Jane, pelos conhecimentos a mim proporcionados.

Ao Professor Idone Brighenti, por ser inovador e por incentivar e valorizar o potencial criativo de todas as pessoas que o rodeiam.

Ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, pela oportunidade de realização do mestrado.

À Caixa Econômica Federal, pelo apoio financeiro.

À minha líder Ana Cristina Ribeiro da Cunha, pela oportunidade a mim oferecida.

Às empresas que colaboraram para a realização deste trabalho.

Ao meu pai (in memoriam), por sua sabedoria.

Aos meus filhos, por todo apoio em todos os momentos da minha vida, pelo carinho e paciência.

Aos meus colegas de mestrado, pelo companheirismo e solidariedade no decorrer da jornada.

Aos meus colegas da Caixa Econômica Federal pelo apoio e compreensão nos momentos difíceis.

E a todos aqueles que, de maneira direta ou indireta, contribuíram para a realização deste trabalho.

Os títulos das seções sem indicativo numérico devem ser centralizados (Ex.: RESUMO, ABSTRACT, SUMÁRIO).

Epígrafe

"De tudo, ficam três coisas:
A certeza de que estamos sempre começando
A certeza de que precisamos continuar
A certeza de que seremos interrompidos antes de terminar
Portanto, devemos:
Fazer da interrupção um caminho novo
Da queda, um passo de dança
Do medo, uma escada
Do sonho, uma ponte
Da procura, um encontro."
Fernando Pessoa



Resumo

RESUMO

A economia digital vem mudando o perfil das instituições financeiras em todo o mundo. No Brasil, o segmento bancário tem passado por muitas transformações, com o uso cada vez mais intensivo de Tecnologia de Informação. A rápida ampliação do acesso da população a computadores e linhas telefônicas, aliada às facilidades e à crescente confiança no ambiente web, vem permitindo aos bancos expandir o uso da Internet a taxas extremamente elevadas.

Esta pesquisa analisa e descreve como a Caixa Econômica Federal e alguns dos principais bancos brasileiros vêm tratando o canal Internet. Do ponto de vista metodológico, trata-se de um estudo de caso, adotando-se como técnica a observação analítica descritiva, com a utilização do método comparativo, uma vez que estuda as formas de utilização da Internet pela Caixa Econômica Federal em relação a alguns bancos brasileiros.

Os resultados mostraram-se adequados às abordagens e modelos teóricos utilizados. Revelaram que, de uma forma geral, o uso da Internet pelo sistema bancário em geral e pela Caixa Econômica Federal, em especial, estão aquém do esperado, apesar do aparato jurídico-legal vigente.

Palavras-chave:

Comércio eletrônico, Banco, Internet, Canais alternativos de atendimento, Certificação digital.

Extensão:
150 a 500 palavras



Abstract

ABSTRACT

The digital economy comes changing the profile of the financial institutions in the whole world. In Brazil, the banking segment has passed for many transformations, with the use each more intensive time of Technology of Information. The fast magnifying of the access of the population the computers and telephonic lines, allied to the easiness and the increasing confidence in the environment web, comes allowing the banks to expand the use of the Internet the taxes extremely raised.

This research analyzes and describes as the Caixa Econômica Federal and some of the main Brazilian banks come treating canal Internet. To the methodology point of view, one is about a case study, adopting itself as technique the descriptive analytical comment, with the use of the comparative method, a time that studies the forms of use of the Internet for the Caixa Econômica Federal in relation to some Brazilian banks.

The results had revealed adequate to the boardings and used theoretical models. They had disclosed that, of one it forms generally, the use of the Internet for the banking system in general and for the Caixa Econômica Federal, in special, they are on this side of the waited one, despite the effective legal-legal apparatus.

Keywords:

Electronic commerce. Bank, Internet; Alternative canals of attendance, Data base, Digital certification.



Lista de ilustrações

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 1 Classificação dos serviços bancários eletrônicos, 62
Figura 2 Clientes da Caixa, por segmento, 111
Figura 3 Forças externas e internas que pressionam os gerentes da Caixa,
113
- Quadro 1 Tipos de serviços bancários disponibilizados na Internet, 110.

Lista de abreviaturas e siglas

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
BBS	Bulletin Board System
BISDN	Broadband Integrated Services Digital Network
CC/2002	Código Civil 2002
CE	Comércio Eletrônico
FAQ	Frequently Asked Questions
FPP	Full Pack Product
FTP	File Transfer Protocol
GPS	Global Positioning System
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
INBVA	Rede Mundial de Informação
IP	Internet Protocol
ISP	Internet Service Provider
MOLP	Microsoft Open Licence Pack
MP3	Motion Picture Experts Group-Layer 3
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
PDV	Ponto de venda
PE	Planejamento Estratégico
PPP	Point Point Protocol
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SET	Secure Electronic Transactions (Transações Eletrônicas Seguras)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol (protocolo Internet)
SSL	Secure Socket Layer (Camada de Sockets Seguras)
TCP	Transmission Control Protocol
UIT	União Internacional de Telecomunicações
URL	Universal Resource Location
VRML	Virtual Reality Markup Language
WAP	Wireless Application Protocol
WWW	World Wide Web

No texto, siglas e abreviaturas, na primeira ocorrência, devem aparecer por extenso, seguido da sigla entre parênteses.

Sumário

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO, 13
1.1	APRESENTAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DA PESQUISA, 15
1.2	OBJETIVOS, 17
1.2.1	Objetivo geral, 17
1.2.2	Objetivos específicos, 18
1.3	JUSTIFICATIVA, 18
1.4	LIMITAÇÕES DO TRABALHO, 19
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO, 19
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA, 21
2.1	INTRODUÇÃO, 21
2.2	COMÉRCIO ELETRÔNICO, 21
2.2.1	A rede mundial de computadores (Internet), 21
2.2.2	Segmentos de negócios na Internet, 23
2.2.3	Categorias de negócios eletrônicos, 26
2.2.4	Comércio eletrônico e ambiente empresarial, 28
2.2.5	O marketing eletrônico: divulgação de marcas na Internet, 35
2.3	O COMÉRCIO ELETRÔNICO E O DIREITO VIRTUAL, 37
2.3.1	Conceito jurídico de contrato, 38
2.3.2	Princípios, 38
2.3.3	Pressupostos e requisitos dos contratos, 39
2.3.4	Consentimento, 40
2.3.5	Formação dos contratos, 41
2.3.6	Formação dos contratos por correspondência, 42

Adotar numeração progressiva no texto.

Utilizar a mesma formatação no sumário.

Iniciar cada capítulo em folha distinta.

Destacar as seções com recursos tipográficos.

O indicativo numérico de cada seção é separado do texto por um espaço. Não utilizar sinais gráficos.

Elementos textuais

- Introdução
- Desenvolvimento
- Conclusão



Elementos pós-textuais

- Referências (citadas)
- Glossário*
- Apêndice*
- Anexo*
- Índice*

Referências
X
Referências Bibliográficas

*** Elementos opcionais**



Referências

118

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. *Direito bancário*. 8. ed. revista, atualizada e ampliada por Carlos Henrique Ayrão. São Paulo: Saraiva, 2002.

ALBERTIN, Alberto Luiz. *Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ANSOFF, H. Igor; MCDONNELL, Edward. *Implantando a administração estratégica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

BANCO DO BRASIL. [Home page]. 2003. Disponível em: <www.bb.com.br>. Acesso em: 12 jun. 2003.

BETHLEM, Agrícola de Souza. *Estratégia empresarial: conceitos, processo e administração estratégica*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BRADESCO. [Home page]. 2003. Disponível em: <www.bradesco.com.br>. Acesso em: 10 jun. 2003.

BRASIL. Código civil: Lei n. 10.405, de 10-01-2002. São Paulo: Saraiva, 2002.

_____. Decreto nº 4.371, de 11 setembro de 2002. Aprova o Estatuto da Caixa Econômica Federal - CEF, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 12 set. 2002.

_____. Lei nº 8.021, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre a identificação dos contribuintes para fins fiscais, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 13 abr. 1990a.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 12 set. 1990b. Edição extra.

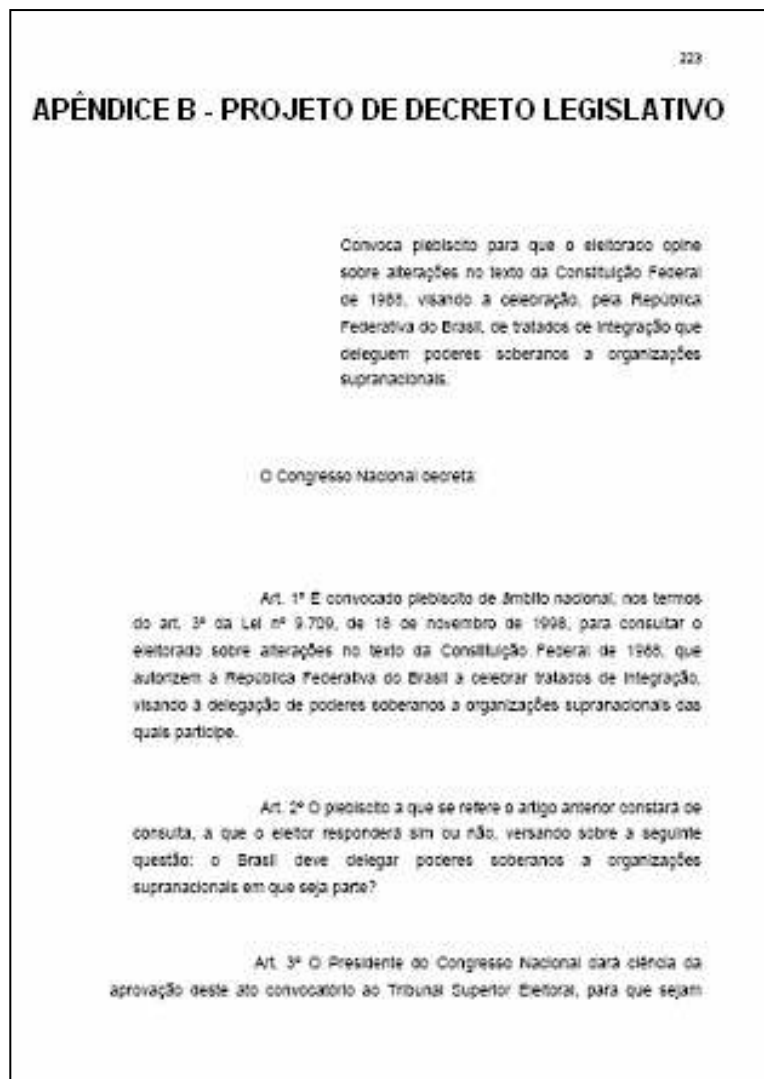
_____. Plano plurianual. Disponível em: <www.ppa.gov.br>. Acesso em: 01 jun. 2003.

→ Entrelinhas simples

→ As referências devem ser separadas, entre si, por espaçamento duplo.

Apêndice

Elaborado pelo autor do trabalho



Anexo

127

APÊNDICE A – ESPÉCIES DE CONTRATOS BANCÁRIOS

CONTRATOS BANCÁRIOS EM ESPÉCIE

a) CONTRATOS BANCÁRIOS PRÓPRIOS

Operações passivas

De acordo com Coelho (2002, p. 451), os principais contratos dessa natureza são o depósito bancário, a conta corrente bancária e a aplicação financeira.

Contrato de depósito bancário

Segundo Coelho (2002, p. 451), o depósito bancário é o contrato pelo qual uma pessoa (depositante) entrega valores monetários a um banco que se obriga a restituí-los quando solicitados.

A entrega e restituição dos recursos monetários são registrados em conta corrente e o cheque é um dos instrumentos de solicitação de restituição dos recursos depositados.

Coelho (2002, p. 452) aponta três modalidades de depósito:

- a) A vista, em que o banco deve providenciar, de imediato, a restituição, total ou parcial, dos recursos depositados, quando solicitada pelo solicitante.
- b) A pré-aviso, em que a restituição deve ser efetuada dentro do prazo avençado entre as partes, quando solicitada pelo depositante.
- c) A prazo fixo, em que o depositante deve solicitar a restituição dos recursos somente após uma determinada data. Os depósitos bancários desta categoria geralmente são remunerados, sendo a Caderneta de Poupança um dos produtos oferecidos pelos bancos representante dessa categoria de depósito.

Elaborado por terceira pessoa



Contato

apoio.pesquisa@uniceub.br

Ilhas de apoio ao usuário
1º piso

