

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE  
MELHORIA PARA O ESCRITÓRIO GONÇALEZ, NUNES E  
BARROS ADVOGADOS.**

Aluna: Mariana de Mesquita Corrêa  
Orientador: Prof. Sp. Orlando Dias Costa

Aparecida de Goiânia, 2014

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE  
MELHORIA PARA O ESCRITÓRIO GONÇALEZ, NUNES E  
BARROS ADVOGADOS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Sp. Orlando Dias Costa.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Mariana de Mesquita Corrêa

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE  
MELHORIA PARA O ESCRITÓRIO GONÇALEZ, NUNES E  
BARROS ADVOGADOS.**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para  
término do Curso de Administração sob orientação do Prof.  
Sp. Orlando Dias Costa.

Avaliado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Nota Final:** (    ) \_\_\_\_\_

---

Professor Orientador Sp. Orlando Dias

---

Paulo Roberto Viana

Aparecida de Goiânia, 2014

## **Resumo**

A qualidade de vida no trabalho representa o grau de satisfação que os colaboradores têm de satisfazer suas necessidades através do trabalho que é realizado dentro organização. A qualidade afeta tanto as atitudes pessoais quanto as comportamentais relevantes para a produtividade individual e em equipe. As necessidades variam da cultura de cada pessoa e organização. Este artigo trata da importância da qualidade de vida dentro das organizações. Ter colaboradores satisfeitos traz benefícios para toda e qualquer tipo de organização tornando assim um diferencial com as empresas atuantes neste mercado.

**PALAVRAS CHAVE:** QVT

## **Abstract**

The quality of work life is the degree of satisfaction that the employees have to meet their needs through the work that is done within the organization. The quality affects both personal attitudes relevant to the behavioral individual and group productivity, the needs vary from culture to every individual and organization. This article addresses the importance of quality of life within organizations. Having satisfied employees has benefits for all wants and what kind of organization thus becoming a differentiator between other companies.

**KEY WORDS:** QVT

## **Introdução**

A qualidade de vida no trabalho está se destacando cada vez mais entre as empresas e quanto melhor for o ambiente de trabalho melhor será o rendimento entre os colaboradores. O escritório de advocacia Gonzalez, Nunes e Barros Advogados não possuem qualidade de vida no trabalho e assim surgiu a oportunidade de estudo nessa área para verificar quais são as reais necessidades de melhoria neste escritório e assim implantar sugestões para aprimorar o desempenho das pessoas e aumentar a produtividade. Dessa forma, pode-se afirmar que para a instituição o trabalho ficará disponível no acervo como referência de estudos para os próximos acadêmicos e a comunidade terá acesso para aprofundar seus conhecimentos.

Assim, pretende-se com o artigo atingir o objetivo geral deste estudo que é melhorar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa GONÇALEZ, NUNES E BARROS ADVOGADOS em Goiânia – GO, levando a estes colaboradores a satisfação das condições de trabalho através de estudo científico confiável que proporcionando melhoria contínua irá diferenciar dos concorrentes na qualidade produtividade e competitividade.

## **Comportamento Organizacional**

Para Wagner III e Hollenbeck (1999), comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas.

O comportamento organizacional engloba comportamento tais como a forma de conversar com os colegas de trabalho, elaborar relatórios, produtividade, desempenho humano e gerenciamento e é um ponto muito importante na gestão de pessoas, para trabalho com líderes, pois pode evitar grandes conflitos nas organizações tanto individuais quanto em equipe.

As empresas estão cada vez mais exigindo de seus gerentes o entendimento do comportamento organizacional para evitar grande rotatividade na empresa, aumentar a produtividade e motivação, satisfação com o trabalho, melhor comunicação e melhorias nas habilidades. Um bom gerente consegue identificar as melhores habilidades de cada pessoa e assim adaptando da melhor forma para que

seja feito um bom trabalho. Estes gerentes precisam ser proativos, ter conhecimentos específicos, ter uma visão estratégica, ter poder de negociação, comunicação e ser um líder situacional.

### **Gestão da Qualidade**

Segundo Maximiano (2009), a Gestão da Qualidade teve seu princípio no século XX quando a produção se tornou comum. Quando houve a necessidade de evitar que peças defeituosas fossem usadas, viu-se a necessidade de controlar a qualidade das peças por meio de inspeção.

Embora a qualidade procurasse manter um controle na qualidade dos produtos e serviços encontravam apenas os defeitos, que só se conseguiu à melhorar esse controle de qualidade com a chegada da Segunda Guerra Mundial, a grande impulsora ao controle estatístico da qualidade.

A partir de treinamentos das forças armadas americana que adotaram procedimentos de inspeção por amostragem, onde esses treinamentos e cursos atraíram novos professores universitários que desejavam se preparar para dar aulas de controle da qualidade, assim surgindo alguns gurus da Qualidade.

O exemplo disso encontra-se William Edwards Deming, umas das figuras mais importante desse movimento de controle de qualidade. Em 1982, Deming publicou o livro *Quality productivity and competitive position* (Qualidade, produtividade e posição competitiva), em 1986 *Out of the crisis* ( Superando a crise), nesse mesmo livro Deming pondera um método para a administração da qualidade. Trata-se do método Deming que envolve 14 pontos para melhoria da qualidade.

Slack, Chambers e Johnston (2002, p.662), descrevem os 14 pontos para melhoria contínua de Deming da seguinte forma:

Tabela 01: Os 14 princípios de Deming

1	Crie Constância de propósito.
2	Adote nova filosofia.
3	Cesse a dependência de inspeção.
4	Evite ganhar negócio baseando-se em preço.
5	Melhore constantemente o sistema de produção e serviço.

6	Institua treinamento no trabalho
7	Institua liderança.
8	Elimine o medo.
9	Rompa barreiras interdepartamentais.
10	Elimine <i>slogans</i> e exortações.
11	Elimine quotas ou padrões de trabalho.
12	Faca com que as pessoas sintam orgulho pelo trabalho
13	Institua programa de educação e de automelhoria.
14	Coloque todos para trabalhar pelo atingimento das metas.

Fonte: (Slack, Chambers e Jonhston, 2002, p.662).

A gestão da qualidade está atrelada à grande variedade de serviços ou produtos, impulsionada na recuperação industrial no período de pós-guerra no Japão.

A gestão da qualidade aborda conceitos, e se relaciona em diferentes parâmetros. Pode chegar-se a seguir um conceito de gerenciamento da qualidade para esse renomado autor considerado com um dos gurus da qualidade, apresentando o conceito em etapas tal como: planejamento, controle e melhoramento.

Segundo Juran (1993 p. 84):

Gerenciamento da qualidade é a totalidade de maneiras através das quais obtemos qualidade. O gerenciamento da qualidade inclui todos os três processos da trilogia da qualidade: planejamento da qualidade, controle da qualidade e melhoramento da qualidade.

De acordo com o autor o processo de gerenciamento para a qualidade usa-se um método de trilogia que resulta em um produto ou serviço de qualidade, sendo os processos a seguir:

Tabela:02 Método de trilogia de Juran.

Planejamento da qualidade	<p>É a atividade de desenvolver os produtos e processos necessários para atender às necessidades dos clientes. Envolve uma série de etapas universais, basicamente como se segue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar quais são os clientes;</li> <li>• Desenvolver características de produtos que respondam as necessidades dos clientes;</li> <li>• Desenvolver processos que sejam capazes de produzir essas características de produto;</li> <li>• Transferir os planos resultantes às forças operacionais.</li> </ul>
Controle da qualidade	<p>Esse processo consiste nos seguintes passos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar o desempenho da qualidade real;</li> <li>• Comparar o desempenho real com as metas de qualidade;</li> <li>• Atuar nas diferenças.</li> </ul>
Melhoramento da qualidade	<p>Esse processo é a maneira de elevar o desempenho da qualidade a níveis inéditos (inovação). A metodologia consiste de uma serie de etapas universais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer a infraestrutura necessária para assegurar um</li> </ul>

	<p>melhoramento da qualidade anual;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as necessidades específicas para melhoramento – os projetos de melhoramentos.</li> </ul>
--	---

Fonte: Juran (1993 p.22)

Segundo Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011), a gestão da qualidade durante o século XX passou por vários estágios que foram os pontos principais para a gestão da qualidade. Esses estágios foram divididos em 4 fases sendo elas, a inspeção do produto, o controle do processo, os sistemas de garantia da qualidade e a gestão da qualidade total. Os sistemas de gestão da qualidade da série ISO 9000 são os principais resultados desse progresso que tem sido adotado por várias organizações do mundo inteiro, e tem como objetivo aumentar a competitividade.

Segundo Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011 p. 5)

O conceito de qualidade também evoluiu ao longo das décadas. Até o início dos anos 50, a qualidade do produto era entendida como sinônimo de perfeição técnica. Ou seja, resultado de um projeto e fabricação que conferiam perfeição técnica ao produto.

A qualidade deveria estar ligada não só a perfeição técnica, mas também com o grau de adequação aos requisitos do cliente. Desde então a qualidade passou a ser conceituada como satisfação do cliente. A ISO adota este conceito ao definir que qualidade são características que satisfaz os requisitos.

## **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

A ausência da qualidade faz com que o custo da empresa se eleve, visto que os colaboradores terão retrabalhos, erros, atrasos e como consequência horas extras para a recomposição da produção. Para amenizar esta situação deveria buscar observar quais as causas que geram esses problemas e em seguida implantar ações corretivas. De acordo com Paladini (2009) este modelo econômico investe em deixar de perder.

A rigor, deixar de perder não significa auferir proveitos financeiros, e apenas atingir o mínimo desejável. A excelência da empresa não depende apenas da

produção, mas como ponto principal da qualidade, trabalhador satisfeito produz de forma mais correta sem retrabalhos.

Tão importante quanto tratar da qualidade de vida no trabalho e tratar das ferramentas utilizadas para o alcance da qualidade nas organizações, podemos destacar ferramentas tais como: modelo 5'S da qualidade, diagrama de pareto, diagrama de Ishikawa e ciclo PDCA.

### **Modelo 5'S**

Conforme, Campos (2006), o 5'S é também considerado com uma ferramenta básica da qualidade, pois trabalha necessariamente com a educação e consciência.

Ainda o mesmo autor defende que trata-se de uma ferramenta que para a melhoria contínua faz-se necessário o envolvimento de todos os membros da organização, uma vez que todos passam a adotar ou utilizar essa ferramenta. É clara uma transformação no comportamento e nos hábitos dos envolvidos.

O programa 5'S busca a qualidade de uma forma muito simples e diferente de outros programas, pois não é um programa por um tempo determinado, mas sim para ser compreendido e praticado naturalmente como um hábito, por todos, no trabalho e na vida pessoal. O objetivo do 5'S é aprimorar a qualidade das operações da empresa através da educação com boas condições de trabalho e criar o ambiente de qualidade. (CAMPOS NETO, 2006)

Neto, Campos (2006, p.147), expõe os 5'S da seguinte forma:

Tabela 03: Sistema 5'S.

5'S	Conceitos
Senso de Utilização	Propõe a utilização dos recursos disponíveis com bom senso e equilíbrio, evitando ociosidade e carências, portanto, prevê a maximização da utilização e aproveitamento dos recursos disponíveis.

Senso de Ordenação	Prevê dispor os recursos de forma sistemática e estabelecer um excelente sistema de comunicação visual para rápido acesso a eles. O senso da utilização e da ordenação por sua proximidade podem ser constituídos como um único conceito.
Senso de Limpeza	Propõe pratica a limpeza de maneira habitual e rotineira e, sobretudo, não sujar.
Senso de Saúde	Propõe manter as condições de trabalho, físicas e mentais favoráveis à saúde do trabalhador.
Senso de Autodisciplina	Propõe ter todas as pessoas comprometidas e envolvidas com o cumprimento de padrões técnicos e éticos e com a melhoria contínua em nível pessoal e organizacional.

Fonte: Neto, Campos (2006).

## Metodologia

A metodologia científica é a forma de explicar os acontecimentos através da teoria e da prática, e logo verificar quais os pontos da empresa que precisa de mudanças e auxilia na tomada de decisões direcionando para um melhor resultado que pode ser alcançado através da observação dos fatos ocorridos.

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p.65)

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

A metodologia científica é a forma mais autêntica de explicar a teoria juntamente com a prática, e assim chegarmos a uma decisão segura.

Para o desenvolvimento do presente artigo com o tema Qualidade de Vida no Trabalho no escritório Gonzalez, Nunes e Barros Advogados, foram utilizados os

seguintes métodos

### **Pesquisa Bibliográfica**

A metodologia inicial utilizada no artigo teve como apoio a pesquisa bibliográfica (livros, internet, revistas, etc.).

A pesquisa bibliográfica é o passo inicial para a construção da fundamentação teórica e assim podemos adaptar um procedimento diferenciado e apropriado, com conhecimento das variáveis e na autenticidade da pesquisa.

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p.166):

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação oral: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.

O resultado alcançado através da pesquisa bibliográfica auxilia no desenvolvimento de todas as fases e instância explorada e no enriquecimento do trabalho acadêmico. Com o amparo da bibliografia podemos solucionar problemas que estão estagnados e ter conclusões inovadoras.

### **Questionário**

Cuidando para não influenciar nas respostas, o questionário visa recolher informações, onde se coloca uma série de questões que abrange um tema para trabalhar.

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p.184)

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

O questionário tem a função de responder precisamente as perguntas que são relacionadas para a elaboração do artigo e as respostas não podem ser influenciadas, para se saber a realidade dos problemas.

### **Resultados e Discussão dos Resultados**

Para se obter resultado positivo em qualquer que seja a organização é

necessário ter gerenciamento das atividades e metas estabelecidas, ser claro sobre o que tem que ser feito, saber negociar metas com o grupo que está sendo gerenciado, saber interagir para facilitar o entendimento de como cada grupo ou pessoa produz mais, saber compreender os pontos fortes e negativos de cada um e assim tomar decisões corretas, entender que mudanças são necessárias e estar disposto a ensinar e tomar decisões sejam elas boas ou ruins e o principal é estar presente em todas as dificuldades para solucionar os problemas da melhor forma sem gerar conflitos na organização.

Na visão de Warren Bennis (1997, p. 36)

Se as pessoas da linha de frente realmente forem fundamentais para o nosso sucesso, a função do gerente é ajudar essas pessoas e as pessoas que elas servem. Isso vai contra o pressuposto tradicional de que o gerente tem a função de controlar

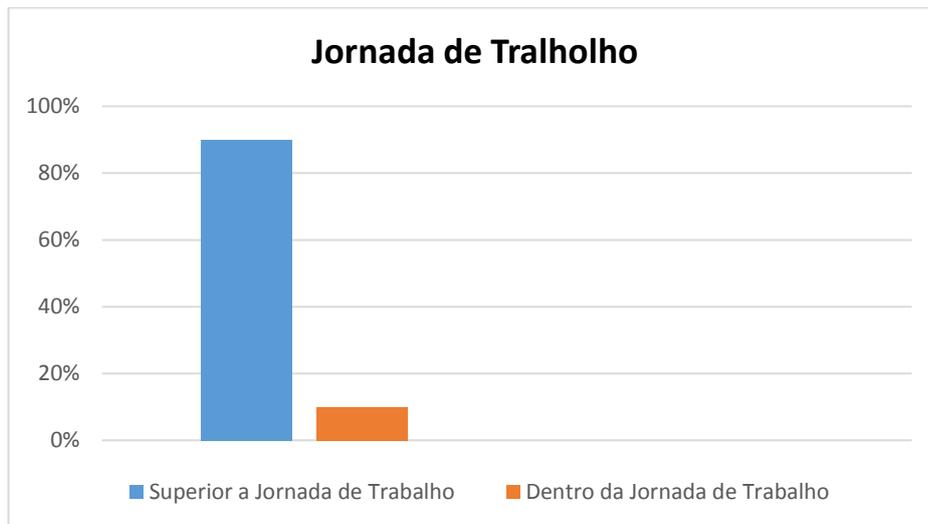
O gerente não apenas controla as ações, estabelece metas e incentiva as pessoas a seguir da melhor maneira, elimina os obstáculos de forma eficaz para facilitar os objetivos em comum. Saber lidar com os seus subordinados e lidar com as diferenças de cada um é fundamental para chegar a um resultado satisfatório.

Tendo em vista que o escritório de advocacia Gonzalez, Nunes e Barros Advogados está crescendo de forma rápida e é necessário implantar mudanças para melhorar o desempenho das atividades e o ambiente de trabalho. Portanto através deste artigo foi proposto melhorias, sendo que algumas propostas já foram implantadas e outras estão sendo estudadas para serem implantadas.

Dentre as mudanças que já foram colocadas em prática está a compra de ar condicionado para a sala dos estagiários, compra de computadores novos, reajustes nos salários e de honorários extras, que já teve uma grande melhora no desempenho das atividades.

A comunicação é de extrema importância para toda e qualquer empresa tendo em vista que a comunicação no escritório teve uma melhora bastante positiva, através de um trabalho de gestão onde um dos sócios está responsável.

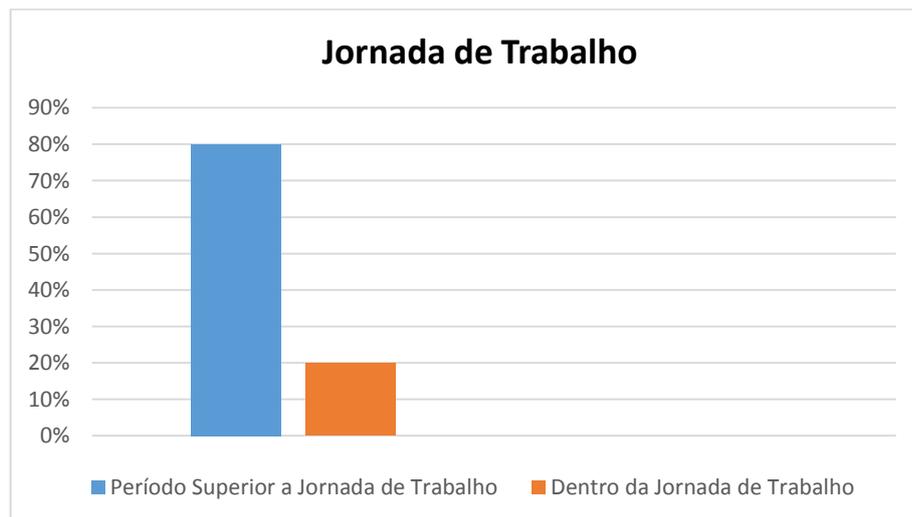
Gráfico 01: Jornada de Trabalho.



Fonte: Acadêmica

Através do gráfico podemos analisar a classificação de cada variável em porcentagem de pessoas. Neste gráfico podemos observar que 90% das pessoas disseram que trabalham em um período superior a sua jornada de trabalho, isso quer dizer que elas passam um período superior trabalhando.

Gráfico 02: Jornada de Trabalho.

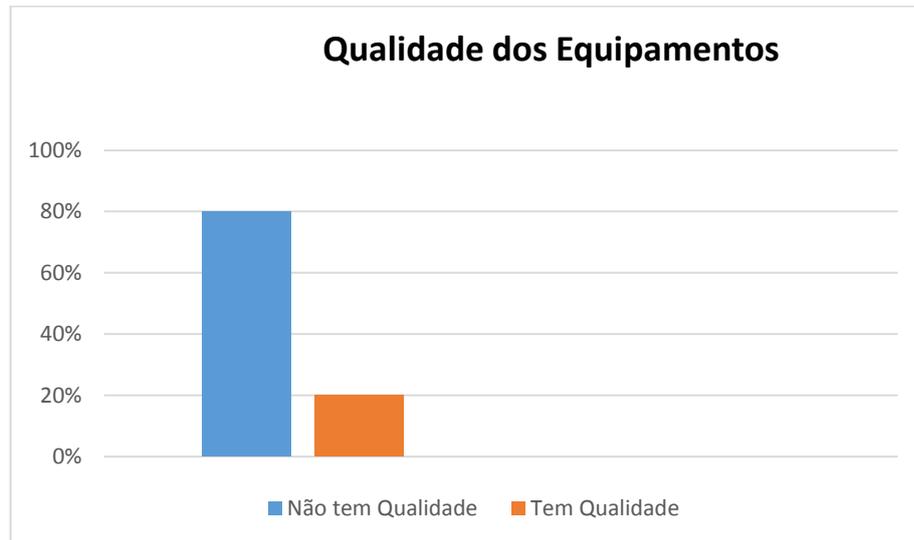


Fonte: Acadêmica

Neste gráfico podemos notar que houve uma pequena diferença na porcentagem de pessoas que permanecem mais tempo trabalhando do que realmente deveria. Podemos notar que 87% dos colaboradores não estão satisfeitos com sua jornada, mas em relação ao semestre passado foi observado uma melhora

pequena. Assim está sendo elaborado programas de trabalho dentro da empresa que é feita a prestação de serviços para facilitar e ser mais rápidos o que facilitará o trabalho e diminuir o tempo das pessoas dentro da empresa.

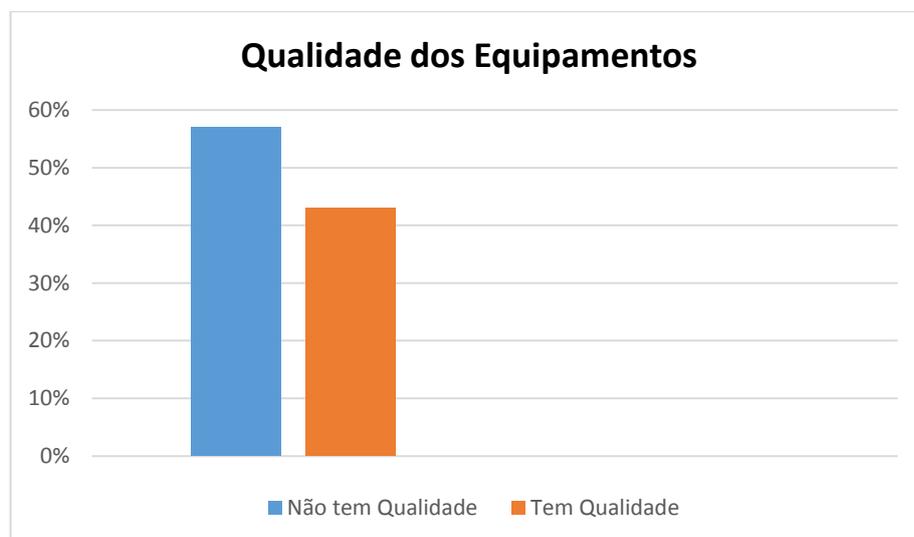
Gráfico 03: Qualidade dos Equipamentos.



Fonte: Acadêmica

Nota-se no gráfico 2 que 80% das pessoas dizem ter qualidade nos equipamentos utilizados no ambiente de trabalho, e 20% dizem não ter qualidade. Isso é um dos pontos positivos, quando se tem equipamentos em boas condições as pessoas trabalham com mais eficiência.

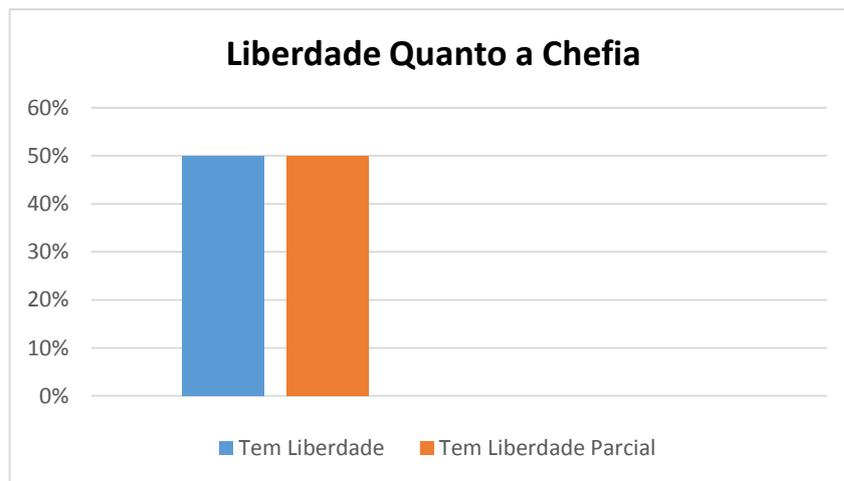
Gráfico 04: Qualidade dos Equipamentos.



Fonte: Acadêmica

Neste gráfico podemos notar uma melhora significativa em relação aos equipamentos utilizados pelo escritório. Sendo assim 43% dos colaboradores disseram ter melhorado os equipamentos em que trabalham, isso por que houve uma mudança na rede e permitiu que os computadores ficassem mais rápidos, foram comprados novos computadores e um servidor para suportar todos os aparelhos.

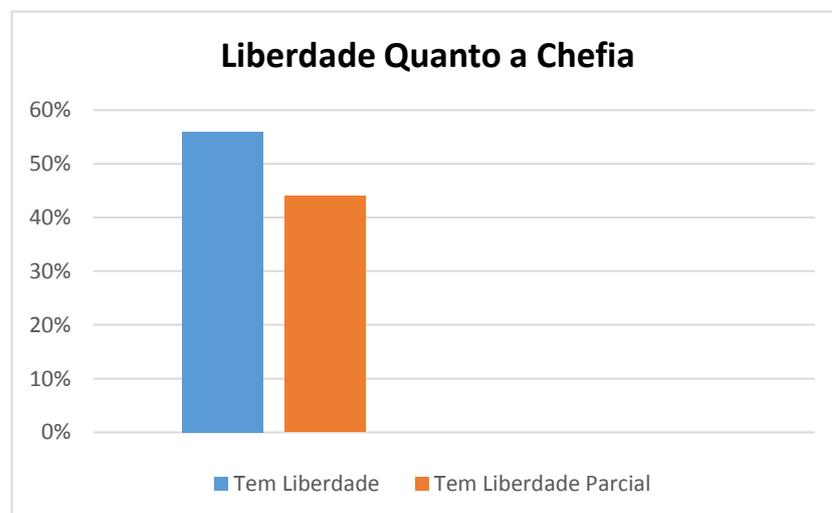
Gráfico 05: Liberdade Quanto a Chefia.



Fonte: Acadêmica

Em relação à liberdade com a chefia existe uma divisão clara quanto ao percentual dos colaboradores onde 50% dizem ter liberdade com seus chefes e 50% dizem ter liberdade parcial entre colaboradores e seus respectivos superiores.

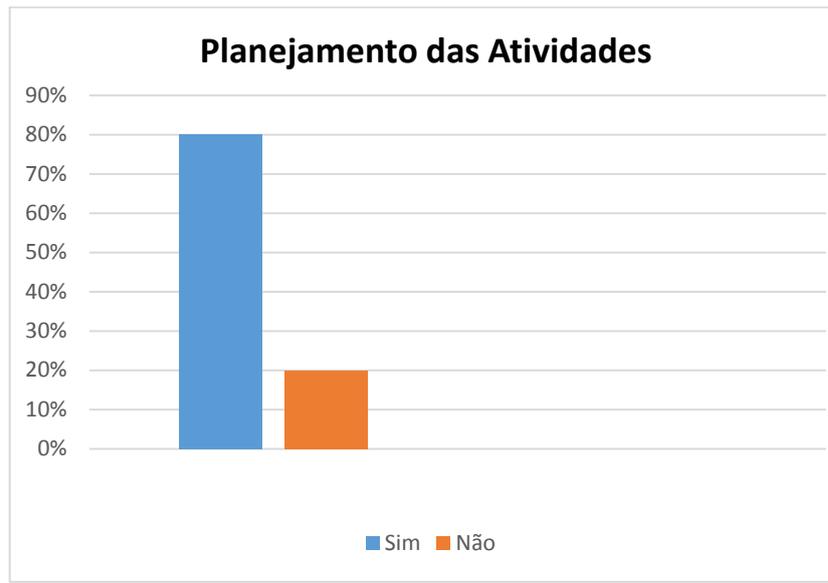
Gráfico 06: Liberdade Quanto a Chefia.



Fonte: Acadêmica

Neste gráfico podemos observar que a liberdade quanto a chefia está melhorando, isso é muito importante para qualquer empresa quando si tem liberdade entre empregado e empregador é mais fácil resolver problemas, receber sugestões quando si tem essa liberdade.

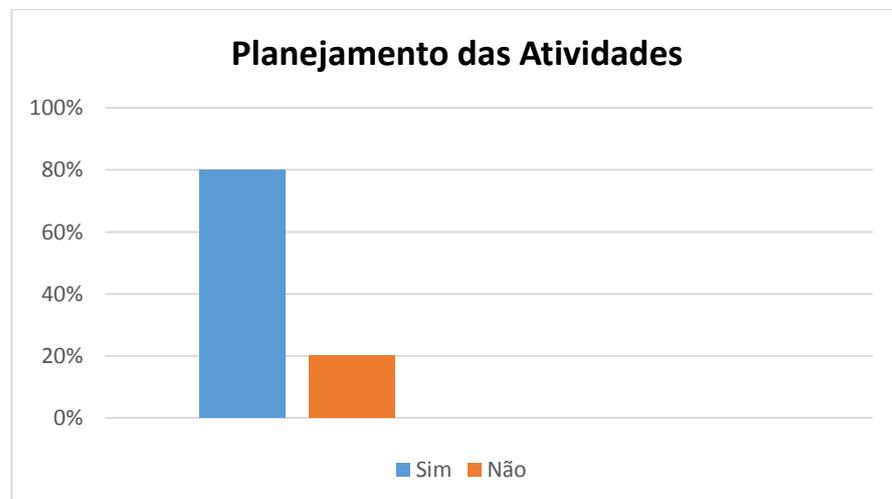
Gráfico 07: Planejamento das Atividades.



Fonte: Acadêmica

Neste gráfico 80% dos colaboradores responderam que o planejamento das atividades é bem delineado, facilitando o trabalho de todos, e 20% responderam que não tem planejamento das atividades.

Gráfico 08: Planejamento das Atividades.



Fonte: Acadêmica

Quanto ao planejamento não houve nenhuma mudança, e as atividades continuam sendo planejadas da mesma forma. Não está tendo atraso na entrega de nenhum documento, pastas são abertas no prazo correto, mas alguns andamentos estão tendo pequenos atrasos. Está sendo elaborado um novo plano de trabalho, onde será montada uma equipe para trabalharem juntos e terá uma coordenação para verificar os andamentos então espera-se que esses atrasos nos andamentos não ocorrerão.

Gráfico 09: Motivação de Trabalho.



Fonte: Acadêmica

Em relação aos motivos que levam os colaboradores a trabalharem no escritório Gonzalez, Nunes e Barros Advogados, foi verificado que 50% das pessoas trabalham pelo salário, os colaboradores dizem estar satisfeitos com a remuneração recebida, e 50% dizem trabalhar no escritório pela liberdade de trabalhar no local com horários flexíveis. Este mesmo resultado obtivemos no segundo questionário aplicado, isso mostra que os colaboradores estão satisfeitos com seus salários e apesar de trabalharem um pouco a mais nos dias normais ficam satisfeitos de se ausentarem por motivos pessoais quando necessitam.

### **Conclusão e Recomendações**

O escritório de advocacia Gonzalez, Nunes e Barros recebia várias reclamações de seus colaboradores por não terem um ambiente tão confortável assim como eles queriam. Através dessas reclamações surgiu a oportunidade de ser

elaborado um questionário para saber quais os motivos levavam a tantas reclamações.

Depois de obter o resultado do questionário podemos observar que as principais reclamações vinham de local apropriado para se alimentar, computadores com defeitos atrapalhando o desempenho de suas funções, sala quente. Assim nota-se que os colaboradores estavam insatisfeitos com o local de trabalho e isso prejudicava no rendimento de suas atividades e na insatisfação de trabalhar no escritório.

Então foram sugeridas algumas mudanças para melhorar o ambiente de trabalho e o desempenho das atividades, assim como a implantação de um ar condicionado, melhorar os computadores através de um novo servidor e melhorar a cozinha onde são feitas as refeições, compra de mesa e cadeiras. O gerenciamento será de extrema importância para a realização das atividades, uma vez que um bom gerenciamento transforma sua equipe trazendo resultados positivos para o escritório. Através do gerenciamento é possível traçar o melhor caminho das rotinas, processos e práticas.

De modo geral a realização deste artigo foi muito importante para a empresa e para meu conhecimento e aprendizado. Espera – se com este artigo que a empresa continue colocando em prática tudo o que foi sugerido para atingir melhorias contínuas para atingir o seu objetivo que é a satisfação de seus colaboradores.

Portanto este trabalho será importante para a empresa GONÇALEZ, NUNES E BARROS ADVOGADOS, que poderá refletir sob as condições de trabalho atual visando aperfeiçoar os pontos negativos, e viabilizar os benefícios implantando o programa de qualidade de vida no trabalho tendo em vista colaboradores satisfeitos, produzindo mais e aumentando a lucratividade.

## Referências

Bennis, Warren. **Líderes e Lideranças**. 1. ed. Rio de Janeiro: Campus 1997.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik. GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008**, 4. ed. São Paulo. Editora Atlas, 2011.

---

\_\_\_\_\_. **Gestão da Qualidade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHIAVENATO, Adalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro : Elsevier, 2010

GIANESI, Irineu G. N. e CORRÊA, Henrique Luiz. **Admin;istração Estratégica de Serviços**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, Carlos Antônio. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

GIL, Carlos Antônio. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2001.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de Qualidade Total**. A Maneira Japonesa. Rio de Janeiro: Campos , 1993.

JURAN, J.M, Juran. **Na liderança pela qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 7. ed. São Paulo; Atlas, 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administracao: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

NETO, Alexandre Shigunov e CAMPOS. Leticia Mirella Fischer. **Manual de Gestão da Qualidade Aplicado aos Cursos de Graduação**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

PERIARD, Gustavo. **Método 5W2H**. 2009. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/>. Acessado em 23/05/2014.

Robbins, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson 2009.

Robbins, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall 2002.

SLACK, Nigel, CHAMBERS, Stuart e JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

## Apêndices

### Questionário de QVT

1. Habitualmente, você realiza as atividades de seu setor de trabalho:

Dentro da sua jornada de trabalho diária

Em um período superior à sua jornada de trabalho diária (ultrapassa a jornada diária)

Em um período inferior à sua jornada de trabalho diária (utiliza parte da jornada diária)

2. Considerando o ambiente físico do seu setor de trabalho, você afirmaria que:

Quanto à limpeza:  Ótima  Boa  Ruim

Quanto à segurança:  Ótima  Boa  Ruim

Quanto à ventilação:  Ótima  Boa  Ruim

Quanto aos ruídos:  Ótima  Boa  Ruim

3. Considerando os equipamentos necessários para a execução das atividades, você afirmaria que:

Têm qualidade

Não têm qualidade

4. Uso e desenvolvimento de habilidades / Chefia.

Considerando as atividades que você executa, você afirmaria que:

as atividades estão de acordo com a sua capacidade

as atividades estão além de sua capacidade

- as atividades estão aquém de sua capacidade
5. Considerando as atividades que você executa, você afirmaria que: (Quanto à chefia)
- tem liberdade na execução
- não tem liberdade na execução
- tem liberdade parcial
6. Em relação ao planejamento e distribuição das atividades, você afirmaria que são discutidos com o grupo de trabalho?
- Sim  Não
7. Considerando as atividades que você executa, você afirmaria que as prioridades são adequadamente planejadas, favorecendo o seu desempenho individual?
- Sim  Não
8. O planejamento das prioridades do seu setor de trabalho interfere no seu desempenho?
- Sim  Não
9. Como você habitualmente utiliza o seu tempo disponível (marque mais de uma resposta, se quiser)
- Fica em casa  Assiste à T.V  Lê livros e/ou revistas
- Assiste a filmes (vídeo)  Em viagens  Vai ao clube
- Vai ao cinema  Vai ao teatro  Vai a bares/ restaurantes
- Pratica esportes  Namora  Vai à festas
- Visita parentes e/ou amigos  Faz algum tipo de trabalho extra ("bico")

10. Qual(ais) é(são) o(s) motivo(s) pelo(s) qual(ais) você trabalha no escritório Gonzalez, Nunes e Barros Advogados ?

( ) Salário

( ) Relacionamento com os colegas

( ) Liberdade para trabalhar

( ) Segurança no emprego

( ) Reconhecimento do trabalho

( ) ser tratado com respeito e justiça

## Anexos

Figura01: Foto da Fachada



Fonte: Acadêmica

Figura02: Foto da Sala de Espera



Fonte: Acadêmica

Figura03: Foto da Sala de Espera



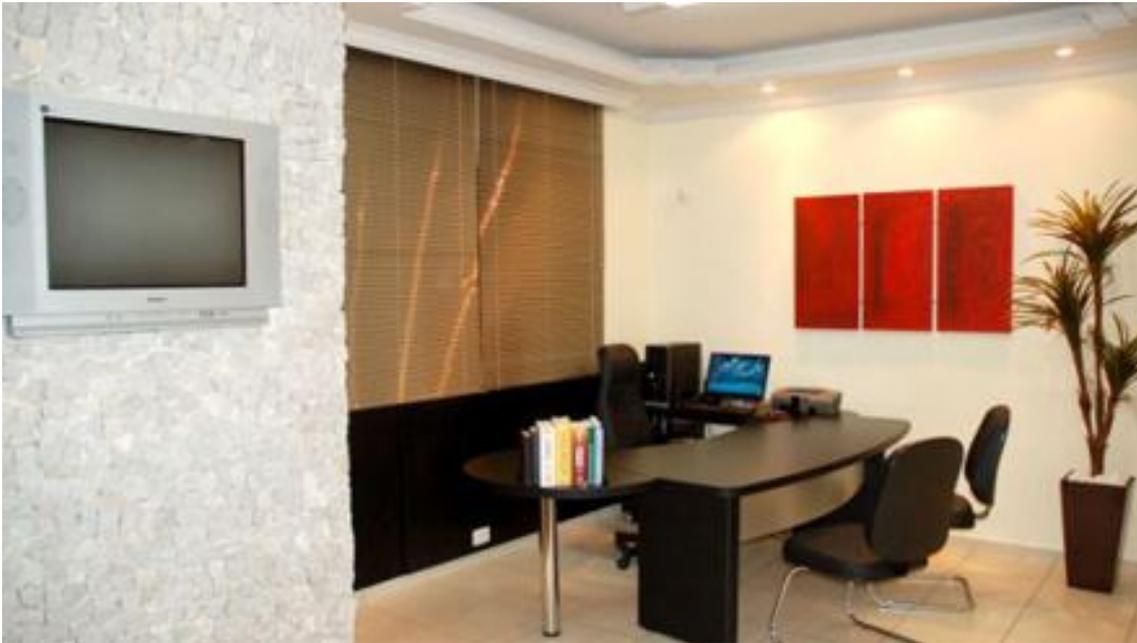
Fonte: Acadêmica

Figura04: Foto do Escritório



Fonte: Acadêmica

Figura05: Foto do Escritório



Fonte: Acadêmica

Figura06: Foto do Escritório



Fonte: Acadêmica

Figura07: Foto do Escritório



Fonte: Acadêmica

Figura08: Foto do Escritório



Fonte: Acadêmica