

Gestão da Qualidade Total e a Sua Influência na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas Organizações na Era da Informação

Poliana Dias de Queiroz Sousa¹
Ana Rosa Gouveia Sobral Câmara²

RESUMO

A Qualidade total precisa ser trabalhada nas organizações atualmente, principalmente porque o sucesso de seus programas pode determinar a competitividade da organização que com ela trabalha. Sabe-se bem que os programas de qualidade total favorecem o 0 % de margem de erro e o 100% de satisfação de cliente. Assim, se faz necessário também que se trabalhe a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nessa mesma organização para que também, os índices de satisfação do trabalhador sejam considerados elevados. Este artigo mostra através de estudo bibliográfico que a Gestão da Qualidade Total e a Sua Influência na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas Organizações na Era da Informação deve ser trabalhada de forma eficaz. Assim, pesquisou-se nas literaturas das temáticas de Qualidade Total e QVT para contextualizar essa ideia. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, disponível na internet em sites, em artigos de revistas acadêmicas e livros de autores renomados que discutem o tema no contexto contemporâneo. Os resultados puderam concluir que numa sociedade cada dia mais globalizada, é imprescindível que os gestores das organizações implementem de forma conjunta programas de qualidade total e de qualidade de vida, para assim poderem obter melhores resultados nos três indicadores chaves de sucesso que são os clientes, os patrões e os funcionários.

Palavras Chave: Gestão da Qualidade Total. Qualidade de Vida no Trabalho. Era da Informação.

¹ Aluna do curso do MBA em Sistema de Gestão Integrado, pela UNI RN – Centro Universitário do Rio Grande do Norte, e-mail polianadias2007@gmail.com.

² Professora orientadora do MBA em Sistema de Gestão Integrada do Centro Universitário do Rio Grande do Norte, e-mail anarosagsc@gmail.com.

Total Quality Management and its Influence on Work Quality of Life (QWL) in Organizations of the Information Age

ABSTRACT

Total Quality needs to be worked in organizations today, mainly because the success of their programs can determine the competitiveness of the organization working with her. It is well known that the total quality programs conducive to 0% margin of error and 100% customer satisfaction. Thus, it is also necessary to work the Quality of Work Life (QWL) in the same organization to which also the satisfaction of the worker is considered high. This article shows through bibliographic study that Total Quality Management and Its Influence on the Quality of Work Life (QWL) in Organizations in the Information Age should be worked effectively. So we looked at the literature of the themes of Total Quality and QWL to contextualize this idea. The methodology used was the literature research on the internet and on websites, articles from academic journals and books of renowned authors who discuss the topic in the contemporary context. The results could conclude that a society increasingly globalized day imprescendível is that managers of organizations jointly implement total quality and quality of life programs, that they might obtain better results in the three key success indicators that are customers, employers and employees.

Keywords: Total Quality Management. Quality of life at work. Information Age.

1 INTRODUÇÃO

Bem se sabe que a era da informática aconteceu em meados dos anos 1990 no século passado, com a revolução do computador e da tecnologia que a cada dia vem crescendo de forma inesperada.

Com essa evolução novas demandas da sociedade surgiram e no mundo das organizações este fato também não foi diferente pois novas formas de se trabalhar foram demandadas sendo a inovação uma das mais requeridas.

Neste contexto, a Qualidade Total e a Qualidade de Vida no Trabalho também sofreram demandas, o que impulsionou as organizações a implementarem programas das duas ordens nas organizações.

Desta forma, a problemática aqui apresentada refere-se ao fato de que a maioria dos gestores tendem a implementar um número muito maior de programas de qualidade total em detrimento dos programas de qualidade de vida no trabalho.

Assim, conforme a problemática acima apresentada, fazem-se então as seguintes perguntas de pesquisas: 01) O que os pesquisadores da área escreveram sobre o estudo inter-relacional da aplicação conjunta da implantação de programas de Qualidade Total e a Sua Influência na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas Organizações da Era da Informação, 02) Como as empresa buscam a melhoria continua através da qualidade e mais algumas ferramentas para gerenciar a tão sonhada Qualidade de vida nas organizações, na Era da Informação e 03) Como as empresas devem utilizar a informação e sua importância, tendo como objetivo o bom desempenho de seus funcionários através da qualidade total de vida no trabalho.

Esta pesquisa teórica pretendeu responder estas questões no intuito de tentar esclarecer ainda mais os seus aspectos no contexto contemporâneo.

2 REFERENCIA TEÓRICO

2.1 O QUE É GESTÃO DA QUALIDADE – CONCEITO

“Gestão da Qualidade é baseada na Norma ABNT NBR ISO 9001, Hoje ela é aplicada em mais de 170 países do mundo com mais de 1 (um) milhão de empresas já certificadas e muitas outras em fase de implantação e certificação.” (Rigoni, 2013).

Com foco em gerenciar as necessidades e expectativas dos clientes o sistema de gestão da qualidade. Seguindo o modelo de hierarquia de níveis organizacionais, iniciando no nível estratégico, passando pelo tático até o operacional, é necessário compreender que a decisão de implementar a ISO 9001 deve partir da alta direção da empresa, pois o sistema não funciona sem a participação efetiva da alta direção. Com o nome modelo da ISO 9001 agora com a versão 2015, deixa mais clara a participação da direção no sistema.

A partir da necessidade da empresa em buscar a implementação do sistema de gestão da qualidade, a empresa segue todos os requisitos da norma, para aplicar o seu sistema, com documentação e registros. Após a implementação a empresa clama uma auditoria externa, onde um organismo certificador é chamado pela empresa, este organismo faz as auditorias externas, onde será evidenciado se a empresa esta seguindo os requisitos da norma, para garantir a satisfação do cliente e qualidade do produto. A empresa estando conforme com os requisitos da norma, recebe um certificado. No mínimo essas auditorias são feitas anualmente, para garantir que a empresa continua com o sistema rodando.

2.1.1 Garantia X Controle da Qualidade

Garantia da qualidade pode ser de responsabilidade de um setor, onde garante que o sistema de gestão esta rodando, ou seja, se a política, os procedimentos estão sendo seguidos, garantir que os registros estejam sendo usados. Garantir que os requisitos da norma estejam sendo atendidos. São criados procedimentos gerenciais, procedimentos operacionais, padronização de todo o sistema de gestão da empresa, fazendo com que todos os colaboradores antigos e novos, produzam da mesma forma. Um exemplo é a Mac Donald, o mesmo atendimento e produto que temos no Brasil é o mesmo em qualquer parte do mundo, este é seu principal diferencial em meio a tantas empresas de fastfood no mundo. O principal objetivo da garantia da qualidade é a satisfação do seu cliente.

Controle da qualidade é a parte da gestão da qualidade, focada no atendimento dos requisitos da qualidade, onde fiscaliza, controla e tem como objetivo avaliar se a especificação esta ou não sendo atendida. Controle da qualidade é parte da gestão da qualidade, focada no atendimento dos requisitos da qualidade, ou seja, é responsável por fiscalizar, controlar e tem como objetivo avaliar

se a especificação esta ou não sendo atendida. Depois dos procedimentos escritos, todos os colaboradores são treinados nos procedimentos, com algum tempo os colaboradores treinados são avaliados, para saber se o treinamento foi eficaz, ou deverá receber outro treinamento. A partir do momento que a equipe é treinada e começa a seguir os procedimentos, registros são gerados, os registros serão as evidências de que os procedimentos estão sendo seguidos corretamente. São feitas auditorias internas e externas, para verificar a conformidade dos processos da empresa, onde são abertas não conformidades e oportunidades de melhorias. Oportunidades de melhorias, são importantes para a empresa, pois são elas que trazem melhorias para os processos da empresa.

O controle da Qualidade é o seguimento da Garantia da qualidade, a garantia é o início com os processos, procedimentos, planos, modelos e o controle são os registros gerados, para garantir o controle dos processos.

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL E A SUA INFLUÊNCIA NA QVT

Muitas empresa estão buscando algumas ferramentas para o melhor gerenciamento de seus processos, como a implementação da ISO 9001 qualidade, ISO 14001 meio ambiente e OHSAS 18001 segurança e saúde no trabalho, que garante uma certificação de padronização de processos de uma organização. Empresa como a Petrobras exige esses selos de qualidade de suas empresas prestadoras de serviços, para garantir maior qualidade dos serviços/ produtos.

Para Oliveira (2013, p. 24) independente do tipo de auditoria a que a organização será submetida, deve haver também uma preocupação constante para que o seu Sistema de Gestão da Qualidade esteja devidamente implementado e mantido, atendendo aos requisitos do cliente, do padrão normativo e aos requisitos regulamentares.

Com o mercado cada dia mais competitivo, a certificação é um diferencial. O sistema de certificação é baseado em suas normas de padronização, para se certificar a empresa passa por uma auditoria de certificação, onde o sistema deve já estar implementado. Na auditoria externa verifica-se como a empresa gerencia todas as áreas que afetam de alguma maneira na qualidade do produto/serviço com evidências. Estando conforme de acordo com estabelecimento da norma, o auditor indica para certificação, em seguida a empresa recebe um certificado. As auditorias

são feitas anualmente, para evidenciar que o sistema está de acordo com as exigências do órgão certificador.

Dentro do sistema de qualidade existem varias ferramentas, sendo que a principal é o ciclo PCDA como mencionado na norma NBR ISO 9001: 01) Planejar: estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos do cliente e políticas da organização; 02) Fazer: implementar os processos. 03) Checar: monitorar e medir processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos para o produto e relatar os resultados e 04) Agir: executar ações para promover continuamente a melhoria do desempenho do processo.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a qualidade de vida é um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas da cultura e de valores em que vivem, e em relação as suas metas, expectativas, padrões e preocupações.

Fernandes e Gutierrez (1998, p.185) relatam a experiência brasileira em QVT e experiências inovadoras realizadas em países desenvolvidos. Segundo os autores, a melhoria da saúde por meio de novas formas de organizar o trabalho tem sido objeto de inúmeros artigos e obra pública sob a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). No Brasil o tema tem despertado empresários.

A qualidade de vida é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo, para facilitar e trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Walton (1973) forneceu um modelo de análise de experimento importante sobre Qualidade de Vida no Trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluindo: 01) Compensação justa e adequada; 02) Segurança e saúde nas condições de trabalho; 03) oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana; 04) Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados; 05) integração social na organização do trabalho, 06) constitucionalismo na organização do trabalho, 07) trabalho e o espaço total de vida; e 08) a relevância social do trabalho na vida.

As empresas buscam cada vez mais produtividade e mudança para fazer a diferença no mercado cada dia mais competitivo. Muitas estão implantando a Qualidade de Vida no Trabalho, atendendo as necessidades de seus clientes

internos. Suprindo as necessidades fisiológicas, de segurança, social, autoestima, fazendo com que a empresa seja um ambiente saudável para seus funcionários. Limongi (2004) definiu Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), a nova forma de administrar:

No mundo empresarial, com crescente frequência ocorrem alinhamentos das questões organizacionais e da dimensão humana. Nesses casos, amplia-se a compreensão do lado humano das organizações. aumenta-se a possibilidade de viver melhor na empresa. A compreensão desse processo de construção de uma nova forma de administrar o bem-estar, com competência e habilidades das organizações, do mercado, dos tipos de trabalho e do estilo de vida individual (LIMONGI, 2004, p.33).

As empresas estão querendo que seus funcionários vivam bem dentro das organizações, para isto então tentando criar algumas técnicas como ginástica laboral; espaços de descansos; creches dentro da empresa, para que os pais trabalhem de forma mais tranquila; refeitórios com uma boa alimentação e premiações.

Desta forma os seus clientes internos estarão satisfeitos e motivados para trabalhar bem e produzir com qualidade. As empresas investem cada vez mais na qualidade de vida dentro das empresas, pois acreditaram que assim os clientes internos ganham, mas a empresa também ganha na qualidade de seus produtos e serviços, gerando maior lucro.

A Gestão da Qualidade Total possui meios que presam pela melhoria continua dos serviços, da segurança, da higiene entre outros. Os Recursos Humanos (RH) é a peça chave para esta gestão, pois são a porta entre funcionários e empresa, o setor deve buscar desenvolvimentos físicos, psicológicos e sociais. Buscando também o desenvolvimento profissional dos colaboradores, promovendo palestras de conscientização, cursos de capacitação, entre outras atividades.

Como cita Nunes (2013, p.80):

O treinamento é, pois, um meio eficaz de desenvolver a cultura da qualidade necessária para o sucesso da implantação conjunta dos dois modelos em uma organização. Sem treinamento não há qualidade e sem qualidade não há satisfação no trabalho competitividade e sucesso organizacional.

Assim, pode-se perceber que o condicionamento da realização de programas de qualidade, mesmo com treinamentos pode vir a deixar o trabalhador menos satisfeito pois ele se sente preso a obrigações que esses programas determinam, desse modo é melhor trabalhar também a sua satisfação e isto ocorre por meio da qualidade de vida no trabalho.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)- EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A informação vem se apresentado como um recurso indispensável para as organizações que buscam a própria sustentabilidade e competitividade. Assim como pessoas e a tecnologia, a informação vem se tornando um recurso essencial em todas as empresas.

Com a crescente concorrência global, as empresas estão buscando cada vez mais as informações como uma fonte para o sucesso de seus negócios. As informações corretas podem ser o ponto chave do negócio, com tanta concorrência, tornando-se um diferencial.

Com o crescimento das empresas no mercado, exigindo a cada dia mais tecnologia e informação e o número de produção cada vez maior, a cobrança aos funcionários e a pressão estão influenciando física e mentalmente os colaboradores nas organizações. Com essas influências surgiram as doenças devido às exigências feitas ao homem no mercado de trabalho que está cada dia mais competitivo e exigente.

Desta forma, um dos principais fatores, se não o principal, para a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho nas organizações na contemporaneidade é o estresse, pois bem se sabe que essa patologia pode desenvolver e prejudicar a vida de uma pessoa.

Porém esse mal tem cura e pode ser evitado com programas de prevenção que vão desde mudanças de comportamento, de alimentação, pratica de exercício físico, entre outras atividades. Pode-se combater as doenças do trabalho, sabendo respeitar e ouvir as pessoas no seu próprio ambiente de trabalho. Procurar trabalhar em equipe, melhora a relação com o outro, sem ter medo de ensinar o que sabe, procurando se aprofundar nos conhecimentos da área que atua, trabalhando em conjunto para o melhor desempenho da equipe não só em termos de trabalho, mas também de satisfação Pessoal.

Algumas empresas decidiram propiciar dar qualidade de vida aos seus funcionários construindo espaço *zen*, onde os clientes internos descansam em uma sala confortável e deitam na hora do almoço; ginástica laboral, onde os funcionários se exercitam antes do almoço; alimentação nutritiva para que os funcionários tenham qualidade na alimentação; promovem viagem para que os funcionários tenham qualidade de vida e evite o estresse.

Dejours (2000, p.37) sinaliza, na mesma linha de discussão:

Já que, na sua maioria, aqueles que trabalham conseguem evitar deslizar na doença mental (descompensação psicopatológica), podemos admitir que, aquém da doença mental, existem estados de sofrimento compatíveis com o prosseguimento do trabalho e uma inserção conveniente na sociedade. Se os referidos sofrimentos não levam à aparição de doenças mentais, é porque contra elas os homens e as mulheres que trabalham constroem defesas. Estratégias individuais e estratégias coletivas permitem controlar em muitos casos os efeitos deletérios do sofrimento sobre a saúde mental. Assim a normalidade se apresenta como um compromisso ganho, após lutas ferrenhas, graças ao ajuste das defesas para enfrentar o sofrimento no trabalho.

De acordo com Karasek Theorell (1990) cuja preocupação com a determinação dos fatores potencialmente estressantes em uma situação de trabalho; propõem um modelo com uma abordagem tridimensional, contemplando os seguintes aspectos: “exigência/controle” (*demand/control*); “tensão/aprendizagem” (*strain/learning*) e suporte social. A situação saudável de trabalho seria a que permitisse o desenvolvimento do indivíduo, alternando exigências e períodos de repouso com o controle do trabalhador sobre o processo de trabalho.

Para Dejours et al (1994) o sofrimento mental pode ser concebido como a experiência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o conforto (ou bem-estar) psíquico. A não caracterização do papel do trabalho como agravante ou desencadeante de distúrbios psíquicos ocasiona prejuízos não só à qualidade e à eficácia do tratamento. Como aos direitos legais do trabalhador, que deixa de usufruir de benefícios previdenciários aos quais eventualmente tenha direito.

Em busca da melhoria contínua, as empresas buscam ferramentas de gestão, a qualidade total, sendo esta uma das mais utilizadas na busca de desenvolvimentos humano para os colaboradores. Com isso os colaboradores sentem-se importante para instituição onde trabalha, trabalhando satisfeito.

Com a Qualidade Total a organização se organiza para gerenciar as diversas áreas da empresa, desde gerenciamento de treinamentos, de documentos, entre outras. Evitando o retrabalho, trazendo a organização, a padronização dos serviços e produtos oferecidos ao mercado, que buscam qualidade e praticidade. Porém esse resultado de satisfação ao longo do tempo só é alcançado se a organização vier trabalhar também a sua QVT.

2.3.1 Questão da Qualidade de vida no trabalho (QVT) - Histórico e Desenvolvimento

A informação vem se apresentado como um recurso indispensável para as organizações que buscam a própria sustentabilidade e competitividade. Assim como pessoas e a tecnologia, a informação vem se tornando um recurso essencial em todas as empresas.

Com a crescente concorrência global, as empresas estão buscando cada vez mais as informações como uma fonte para o sucesso de seus negócios. As informações corretas podem ser o ponto chave do negócio, com tanta concorrência, tornando-se um diferencial.

Com o crescimento das empresas no mercado, exigindo cada dia mais tecnologia e informação e o número de produção cada vez maior, a cobrança aos funcionários e a pressão estão influenciando física e mentalmente os colaboradores nas organizações. Com essas influências surgiram às doenças devido às exigências feitas ao homem no mercado de trabalho que está cada dia mais competitivo e exigente.

Segundo Huse e Cummings (1985, p.15) a evolução no conceito de Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser percebida à medida que pesquisas e intervenções nas organizações eram realizadas. Inicialmente, QVT foi definida em termos de percepção das pessoas em relação ao trabalho, particularmente resultados individuais relacionados à satisfação com as tarefas e saúde mental. Desta forma, o foco era dirigido, às consequências sofridas pelas pessoas da experiência de trabalho e à forma de enriquecer tal atividade com vistas à satisfação de necessidades individuais.

Desta forma um dos principais fatores, se não o principal, para a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho nas organizações na contemporaneidade é o estresse, pois bem se sabe que essa patologia pode desenvolver e prejudicar a vida de uma pessoa.

Porém esse mal tem cura e pode ser evitado com programas de prevenção que vão desde mudanças de comportamento, de alimentação, pratica de exercício físico, entre outras atividades. Podem-se combater as doenças do trabalho, sabendo respeitar e ouvir as pessoas no seu próprio ambiente de trabalho. Procurar trabalhar em equipe, melhora a relação com o outro, sem ter medo de ensinar o que sabe,

procurando se aprofundar nos conhecimentos da área que atua, trabalhando em conjunto para o melhor desempenho da equipe não só em termos de trabalho, mas também de satisfação Pessoal.

Algumas empresas decidiram propiciar dar qualidade de vida aos seus funcionários construindo espaço *zen*, onde os clientes internos descansam em uma sala confortável e deitam na hora do almoço; ginástica laboral, onde os funcionários se exercitam antes do almoço; alimentação nutritiva para que os funcionários tenham qualidade na alimentação; promovem viagem para que os funcionários tenham qualidade de vida e evite o estresse.

Dejours (2000, p.37) sinaliza, na mesma linha de discussão:

Já que, na sua maioria, aqueles que trabalham conseguem evitar deslizar na doença mental (descompensação psicopatológica), podemos admitir que, aquém da doença mental, existem estados de sofrimento compatíveis com o prosseguimento do trabalho e uma inserção conveniente na sociedade. Se os referidos sofrimentos não levam à aparição de doenças mentais, é porque contra elas os homens e as mulheres que trabalham constroem defesas. Estratégias individuais e estratégias coletivas permitem controlar em muitos casos os efeitos deletérios do sofrimento sobre a saúde mental. Assim a normalidade se apresenta como um compromisso ganho, após lutas ferrenhas, graças ao ajuste das defesas para enfrentar o sofrimento no trabalho.

De acordo com Karasek Theorell (1990) cuja preocupação com a determinação dos fatores potencialmente estressantes em uma situação de trabalho; propõem um modelo com uma abordagem tridimensional, contemplando os seguintes aspectos: “exigência/control” (*demand/control*); “tensão/aprendizagem” (*strain/learning*) e suporte social. A situação saudável de trabalho seria a que permitisse o desenvolvimento do indivíduo, alternando exigências e períodos de repouso com o controle do trabalhador sobre o processo de trabalho.

Para Dejours et al (1994) o sofrimento mental pode ser concebido como a experiência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o conforto (ou bem-estar) psíquico. A não caracterização do papel do trabalho como agravante ou desencadeante de distúrbios psíquicos ocasiona prejuízos não só à qualidade e à eficácia do tratamento. Como aos direitos legais do trabalhador, que deixa de usufruir de benefícios previdenciários aos quais eventualmente tenha direito.

Em busca da melhoria contínua, as empresas buscam ferramentas de gestão, a qualidade total, sendo esta uma das mais utilizadas na busca de desenvolvimentos

humano para os colaboradores. Com isso os colaboradores sentem-se importante para instituição onde trabalha, trabalhando satisfeito.

Com a Qualidade Total a organização se organiza para gerenciar as diversas áreas da empresa, desde gerenciamento de treinamentos, de documentos, entre outras. Evitando o retrabalho, trazendo a organização, a padronização dos serviços e produtos oferecidos ao mercado, que buscam qualidade e praticidade. Porém esse resultado de satisfação ao longo do tempo só é alcançado se a organização vier trabalhar também a sua QVT.

2.3.2 Programas de Qualidade Total

Qualidade Total é uma forma de gestão formada por um conjunto de Programas, Ferramentas e Métodos, aplicados no controle do processo de produção das empresas, um deles e o principal é o 5S, criado no Japão após a segunda guerra mundial, utilizaram a ferramenta para reerguer o país, este modelo eficaz foi copiado por diversos países, inclusive pelo Brasil.

O programa 5 S tem por finalidade criar a cultura organizacional dos cinco sentidos, são eles Seire (Senso de Utilização), Seiton (Senso de Organização), Seiso (Senso de Limpeza), Seiketsu (Senso de Padronização), Shitsuke (Senso de disciplina).

Seire (Senso de utilização): Este senso reduz o custo com compras desnecessárias, pois as pessoas devem se perguntar, será que vou utilizar isto? Caso não seja necessário pode-se passar para outras pessoas ou setores dentro da empresa.

Seiton (Senso de Organização): Neste senso as pessoas organizam seu ambiente de trabalho, para ficar tudo mais prático em seu dia a dia, deixando próximo o que será mais utilizado, organizando materiais, documentos, registros de forma que todos consigam encontrar.

Seiso (Senso de Limpeza): Este senso educa as pessoas para a limpeza pessoal e do seu ambiente de trabalho, um exemplo da importância da limpeza é a necessidade de identificar cores por segurança, a questão da saúde também entra neste senso, pois um ambiente sujo pode transmitir doenças como: rinite alérgica, picadas de animais peçonhentos, entre outras.

Seiketsu (Senso de Padronização): Neste senso a empresa padroniza os processos, para que todos conheçam os processos da empresa, Geralmente é atribuído a cada funcionário alguma função que contribua para a limpeza como rotinas programadas com periodicidades.

Shitsuke (Senso de disciplina): Este senso valoriza a necessidade de atenção e autogestão. Onde todos devem ter a cultura da disciplina, todos devem fazer sua parte, para que o programa rode corretamente.

Quando o programa esta implementado são feitas auditorias dos 5S, onde será evidenciado se o programa realmente esta sendo eficaz, neste momento são abertas não conformidades, onde são tratadas para que as mesmas não voltem a ocorrer. São abertas também oportunidades de melhorias, onde são levantados pontos, para a melhoria do programa. Tornando um ambiente de trabalho mais prazeroso para todos, evitando doenças ocupacionais, redução de custo para a empresa, entre outros benefícios que o programa do 5S trás para a empresa e seus colaboradores.

3 METODOLOGIA

O trabalho foi elaborado através de pesquisa bibliográfica, onde foi feita uma leitura de todo o material, para servir como orientação e de base para construção do referido trabalho.

Na pesquisa bibliográfica fundamentou-se na literatura de QVT e de Qualidade Total bastante extensa em livros, revistas acadêmicas e sites de revistas eletrônicas acadêmicas das principais universidades brasileiras.

Na pesquisa documental analisou-se as normas de qualidade priorizando um foco transversal da necessidade de utilização conjunta destes programas com a QVT.

A pesquisa teve caráter exploratório e descritivo, pois existe pouco material que trata da necessidade da implantação conjunta desses dois tipos de programas e descritivas porque veio descrever de forma mais específica essa necessidade.

Na concepção de Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Gil (1999) destaca que a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato.

O tratamento dos dados utilizado foi o do tipo de análise de conteúdos tanto dos textos acadêmicos como das normas de implementação de programas de qualidade total. A análise proporcionou uma maior compreensão sobre a temática de uso dos programas bem como, ainda pode contribuir com um maior reforço dessa ideia.

4 CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a Gestão da Qualidade Total e a sua influência na qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações da era da informação são temáticas utilizadas para a melhoria contínua dos processos dentro da organização, para garantir um bom clima organizacional, buscando a formação de uma cultura organizacional onde todos os colaboradores tenham qualidade de vida e trabalhem com qualidade de processos.

Além de buscar a qualidade de vida dentro do trabalho, através de ferramentas, dando meios e incentivos as empresas conscientizam seus colaboradores a terem uma qualidade de vida fora de seu ambiente de trabalho, de acordo com suas condições e culturas.

As empresas buscam sanar de alguma forma as doenças causadas através do estresse do dia a dia das atividades de seus colaboradores. Observou-se como é importante as instituições prevenirem esta doença que se alastra na população.

As empresas brasileiras estão inovando buscando métodos internacionais, para se manter no mercado, seguindo normas, modelos, ferramentas, programas, entre várias formas de gestão.

A descoberta de outras ferramentas de gestão através de estudos ajudará a identificar novas oportunidades de melhoria nas empresas, buscando a qualidade de trabalho e de vida de seus funcionários.

REFERÊNCIAS

DEJOURS, C. **A Banalização da Injustiça Social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos - 2ª Ed.** – Rio de Janeiro: Campus, 2004 – 3ª Reimpressão.

_____. Christophe, 1994. **Itinerário Teórico em Psicopatologia do Trabalho. In: *Psicodinâmica do Trabalho***: contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho (M.I.S. Betiol, org.) São Paulo: Atlas.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Mudando o desenvolvimento Organizacional**. São Paulo: Thomsom, 1985.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. **QVT: Uma Experiência Brasileira**. 23 ed. n. 4. São Paulo: Revista de Administração, 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Metodologia e Técnicas de Pesquisa Social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

Karasek RA & T Theorell. **Healthy-Estresse no Trabalho, A Produtividade, e a Reconstrução da Vida de Trabalho**. Nova Iorque:1990. Ed. *Basic Books*.

LIMONGUE, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós- industrial**. 2ª. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

Oliveira, Marcos Alberto. **Excelência Empresarial**. 2ª ed. São Paulo/SP: DVS editora, 2013.

Nunes, José Orlando Costa. **Reflexões Contemporâneas Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**. 1ª ed. Fortaleza/CE: Expressão Gráfica e editora, 2013.

TAYLOR, DW. **Fundamentos da Mecânica dos Solos**. 1 ed: Nova Iorque, John Wiley & Sons,1948.

WALTON, R. E. **Quality of Working Life**: what is it? *Sloan Management Review*, Cambridge, v.15, n. 1, dec., 1973.

_____. **ABNT NBR ISO 9001: 2015, Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos**, Rio de Janeiro, 2015.

_____. **Psicodinâmica do Trabalho**: contribuições da escola de Jouriana à análise da relação prazer, sofrimento trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **ABNT NBR ISO 14001: 2015, Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com orientação para uso**, Rio de Janeiro, 2015.

_____. **OHSAS 18001: 2007, Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho – Requisitos**, Brasil, 2015.

<http://www.sobreadministracao.com/o-que-como-funciona-iso-9001/>