

A QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR EM UM MUNDO COMPETITIVO:

COMO ALCANÇAR METAS E MANTER PRODUTIVIDADE?

WORLD: HOW TO ACHIEVE GOALS AND MAINTAIN PRODUCTIVITY?

THE QUALITY OF LIFE OF WORKERS IN A COMPETITIVE

Marcelo Pereira de Moraes¹

Júlio Vieira Neto²

RESUMO

O panorama atual das economias globalizadas é visto como altamente competitivo, onde a produtividade e qualidade estão pareadas, a Qualidade de Vida do Trabalhador (QVT) está perdendo espaço em meio às pressões que o mercado impõe de maneira vital para as organizações se manterem reconhecidas. No século XXI, em crescente processo de inovações, como a indústria 4.0 que oferece a seus investidores alta produtividade com um quantitativo menor de recursos humanos, células produtivas como os micro-empresendedores e startups, provocam uma revolução no mercado de trabalho, capazes de levar a mão de obra a se autoavaliar para adaptar-se a atualidade (TESSARINI; SALTORATO, 2018). O desemprego estrutural, a revolução tecnológica informacional, a globalização e a severa recessão econômica mundial provocaram profundas mudanças e a busca por novos métodos tecnológicos e organizacionais que desde a década de 90 vem progressivamente influenciando o mundo (GORENDER, 1995). Diante deste cenário, como coincidir qualidade produtiva com qualidade de vida de seus trabalhadores?

PALAVRAS-CHAVES: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, PRODUTIVIDADE, QUALIDADE PRODUTIVA, COMPETITIVIDADE.

ABSTRACT

The current panorama of globalized economies is seen as highly competitive, where productivity and quality are paired, the Worker's Quality of Life (QVT) is losing ground amid the pressures that the market imposes in a vital way for organizations to maintain themselves recognized. In the 21st century, in a growing process of innovations, such as industry 4.0 that offers its investors high productivity with a smaller amount of human resources, productive cells such as micro-entrepreneurs and startups, provoke a revolution in the labor market, capable of leading the workforce to self-evaluate to adapt to the present time (TESSARINI; SALTORATO, 2018). Structural unemployment, the informational technological revolution, globalization and the severe world economic recession caused profound changes and the search for new technological and organizational methods that since the 1990s have been progressively influencing the world (GORENDER, 1995). Given this scenario, how can productive quality coincide with the quality of life of its workers?

KEYWORDS: QUALITY OF LIFE AT WORK, PRODUCTIVITY, PRODUCTIVE QUALITY, COMPETITIVENESS.

¹ Administrador da Seção Financeira da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

² Professor Orientador do Curso de Mestrado LATEC – Universidade Federal Fluminense.

1. INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a insuficiência de empregos remunerados afeta quase meio bilhão de pessoas. A falta de emprego que atenda às necessidades básicas, o aumento do desemprego e a persistência das desigualdades sociais formam uma difícil barreira para que os trabalhadores construam uma vida melhor através destes meios, conforme o relatório global - World Employment and Social Outlook: Trends 2020. (OIT, 2020)

O diretor-geral da OIT, Guy Ryder, descreve em suas palavras a situação atual:

“Para milhões de pessoas comuns, é cada vez mais difícil construir uma vida melhor por meio do trabalho. As persistentes e substanciais desigualdades e exclusões relacionadas ao trabalho estão impedindo-as de encontrar trabalho decente e de construir um futuro melhor. Essa é uma descoberta extremamente preocupante, que tem repercussões profundas e alarmantes para a coesão social.”

A busca incessante pela lucratividade, no mundo de economias capitalistas, esconde uma triste realidade na humanidade, sendo capaz de se privar das necessidades humanísticas coletivas, para que as metas econômico-financeiras sejam alcançadas. Os efeitos são problemas de saúde como stress, depressão, síndromes e outros. Tais problemas impactam diretamente no sistema público, haja vista a necessidade de tratamento e auxílios previdenciários, formando-se uma sociedade com problemas de saúde, na medida que onera os governos com seus tratamentos.

O principal autor do relatório, Stefan Kühn, complementa sobre o desemprego mundial:

“A subutilização da mão de obra e os empregos de baixa qualidade significam que nossas economias estão perdendo os benefícios potenciais do enorme fluxo de talentos humanos. Só encontraremos o caminho para o desenvolvimento sustentável e inclusivo se combatermos esses tipos de desigualdades no mercado de trabalho e facilitarmos o acesso ao trabalho decente.”

Segundo Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010), a flexibilização das relações de trabalho, preconizadas por políticas neoliberais, impulsionam ao crescente desemprego. Desta forma, a precarização do trabalho produz multidimensões que influenciam internamente e externamente a vida do trabalhador. Subdividindo-se em cinco dimensões: a primeira dimensão do processo de precarização inicia-se com a desestabilização dos estáveis, a perda dos referenciais de proteção social do trabalho, conduzindo "estáveis" e instáveis a metabolizarem, cotidianamente, a competição desenfreada, a insegurança e a instabilidade, terrenos em que prolifera e se move a gestão pelo medo. A segunda dimensão concerne à organização e às

condições de trabalho que, em todos os setores de atividades, têm se caracterizado pelas metas inalcançáveis e pelo ritmo intenso de trabalho favorecidos pelo patamar tecnológico da microeletrônica. A terceira consiste na precarização da saúde dos trabalhadores. A quarta compreende a fragilização do reconhecimento social, da valorização simbólica e do processo de construção das identidades individual e coletiva. A quinta dimensão afeta a natureza da representação e organização coletiva (sindical).

Segundo a OIT (ano), a pobreza dos trabalhadores, moderada ou extrema, deve aumentar em entre os anos 2020 e 2021, nos países em desenvolvimento, dificultando a chegada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS)¹ sobre erradicação da pobreza em todo o mundo até 2030. De acordo com o relatório, atualmente, a pobreza (definida por ganhar menos de US\$ 3,20 por dia em termos de paridade do poder de compra) afeta mais de 630 milhões de pessoas, ou seja, um em cada cinco trabalhadores do mundo.

Segundo Day e Jankey (1996), a qualidade de vida é classificada em quatro abordagens gerais: econômica, psicológica, biomédica e geral ou holística.

Neste contexto, no Brasil, o combate à violência e corrupção, redução do desemprego, controle econômico e o atendimento de necessidades básicas como saúde pública, educação e saneamento são temas abordados durante a candidatura em prol de uma posição no governo.

Já a abordagem Psicológica utiliza-se de fatores subjetivos e pessoais que um indivíduo tenha vivenciado. O contexto ambiental em que está inserido é desconsiderado neste indicador, devido a sua complexidade. Baseia-se em como os povos percebem suas próprias vidas, felicidade, satisfação pessoal. ok

As abordagens médicas têm como base principal a questão de oferecer melhorias nas condições de vida dos enfermos (Minayo, Hartz Buss, 2000). As teorias médicas, historicamente, levam em consideração a cura e a sobrevivência das pessoas diante dos tratamentos que a medicina proporciona.

Por fim, ara as abordagens gerais ou holísticas, segundo Renwick & Brown (1996), estão ligadas a premissa segundo a qual o conceito de qualidade de vida é multidimensional e apresenta uma organização complexa e dinâmica dos seus componentes, diferindo de pessoa para pessoa de acordo com seu ambiente ou contexto e mesmo entre duas pessoas inseridas em um contexto similar. Os valores, inteligência e interesses são características importantes e devem ser consideradas. Deste modo, a qualidade de vida é um aspecto fundamental para se ter uma boa saúde e não o contrário.

2. CONCEITOS

A Organização Mundial da Saúde (OMS) conceitua qualidade de vida como o reflexo e a percepção dos indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou, ainda, que lhes estão sendo negadas oportunidades de alcançar a felicidade e a autorrealização, com independência de seu estado de saúde físico ou das condições sociais e econômicas (OMS, 1995).

Para Minayo, Hartz e Buss (2000) o relativismo cultural, no entanto, não nos impede de perceber que um modelo hegemônico está a um passo de adquirir significado planetário. É o preconizado pelo mundo ocidental, urbanizado, rico, polarizado por um certo número de valores, sendo estes valores assim resumidos: conforto, prazer, boa mesa, moda, utilidades domésticas, viagens, carro, televisão, telefone, computador, uso de tecnologias que diminuem o trabalho manual, consumo de arte e cultura, entre outras comodidades e riquezas.

De acordo com Betini, Gutierrez e Marques (2012), o senso comum se apropriou desse objeto de forma a resumir melhorias ou um alto padrão de bem-estar na vida das pessoas, sejam elas de ordem econômica, social ou emocional. Todavia, a área de conhecimento em qualidade de vida encontra-se numa fase de construção de identidade. Ora identificam-na em relação à saúde, ora à moradia, ao lazer, aos hábitos de atividade física e alimentação, mas o fato é que essa forma de saber afirma que todos esses fatores levam a uma percepção positiva de bem-estar.

Gonçalves e Vilarta (2004) descrevem a qualidade de vida pela maneira como as pessoas prezam em seus sentidos no cotidiano, envolvendo áreas como a saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito.

Nahas (2001, p. 5), conceitua a qualidade de vida como a “condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano”.

A qualidade produtiva está ligada a qualidade de vida de seus *stakeholders*. A motivação e incentivos impulsionam a cadeia produtiva a oferecer o que há de melhor para atender as demandas de seus clientes.

Segundo Falco e Castanheira (2012, p.2), “um dos grandes desafios dos gestores nas organizações da atualidade é gerir negócios que possam ir além dos resultados e dos lucros”. Mantendo esta linha de pensamento, as empresas voltadas apenas ao lucro, à produção e à redução de gastos e que não investem em pessoas, interrompem o planejamento estratégico, acarretando em perdas no mercado e, conseqüentemente, para seus concorrentes. Atualmente,

as organizações de sucesso oferecem um produto de qualidade, investem em incentivos e satisfação dos seus colaboradores, pois um está totalmente relacionado ao outro.

Conforme cita Knapik (2008, p. 96):

Motivar quer dizer “mover para a ação”, mobilizar energias e esforços na busca da realização de determinadas metas. Motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada direção. Em um mundo globalizado e competitivo, a preocupação com a motivação tem um aspecto estratégico; significa incentivar as pessoas para a ação, para a realização e a conquista de objetivos, de modo a evitar a acomodação e a estagnação da criatividade e da inventividade.

Ribeiro (1994) define qualidade como “satisfação do cliente”. Para alcançar o nível de qualidade total todos os *stakeholders* devem estar envolvidos e empenhados, desde o fornecimento da matéria-prima até o produto ou serviço final, como uma visão sistêmica. Para Campos (1999) “um produto ou serviço com qualidade é aquele que atende sempre com perfeição e de maneira confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Araújo (2006) refere-se à qualidade total como sendo uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado.

Um processo é um conjunto ou sequência de atividades interligadas, com começo, meio e fim. Por meio de processos, a organização recebe recursos do ambiente (trabalho humano, materiais, energia e equipamentos) e os transforma em produtos, informações e serviços, que são devolvidos ao ambiente (MAXIMIANO, 2005).

3. PRODUTIVIDADE

Vivenciamos, atualmente, um cenário altamente competitivo, em que a busca pela excelência torna-se o principal objetivo que se persegue, tornando-se comum e rotineiras as organizações. Quando falamos sobre a excelência na produtividade, não podemos nos esquecer das novas tecnologias implantadas, com a finalidade de reduzir custos, ampliando a produção e reduzindo a participação humana nas linhas de montagem e prestações de serviços.

Para Mckinsey (2018), a indústria 4.0 revolucionou as estruturas organizacionais em sua cadeia de produção. Com redução de custos de fabricação, diminuição de mão de obra, eficiência no atendimento de seus clientes, retorno significativo do capital investido e alta produtividade, fez com que o número de adeptos e interessados aumentasse gradativamente.

Segundo a FIRJAN (2019), somente na área de Inovação e Tecnologia, dados mostram que o Brasil ainda se encontra na 64ª posição no ranking das economias com maiores capacidades e sucesso de inovação, segundo o Índice Global de Inovação 2018.

De acordo com o Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial – IEDI (2019), a Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (Unctad), em seu World Investment Report 2018, catalogou nada menos do que 101 países distribuídos em todas as regiões do globo que adotam, na atualidade, estratégias industriais abrangentes.

Mas, como toda revolução requer mudanças, as consequências surgem como um alerta sobre detalhes no planejamento estratégico que foram sacrificados ou ignorados, visando somente o resultado. Neste caso, o uso de novas tecnologias diminui a oportunidade de trabalho no mercado ou aumenta o poder de barganha dos empregadores.

Mudanças políticas e legais são importantes para a implantação do modelo 4.0 no setor industrial brasileiro.

O momento em que vivemos é extremamente estratégico em termos de definição de políticas de apoio a tecnologias críticas. Por outro lado, a convergência tecnológica trouxe oportunidades para países emergentes ao utilizar conhecimentos já desenvolvidos de forma inovadora e integrada. E as novas tecnologias industriais irão demandar relações estreitas entre grandes empresas, startups e Instituições de Ciência e Tecnologia, desenvolvedoras de inovações. (FIRJAN, 2019 p.9)

A obsolescência programada, a validade dos produtos e serviços que a cada dia está diminuindo, associada à durabilidade ao intervalo reduzidos de novas versões de produtos e serviços podem comprometer e desmotivar o consumo.

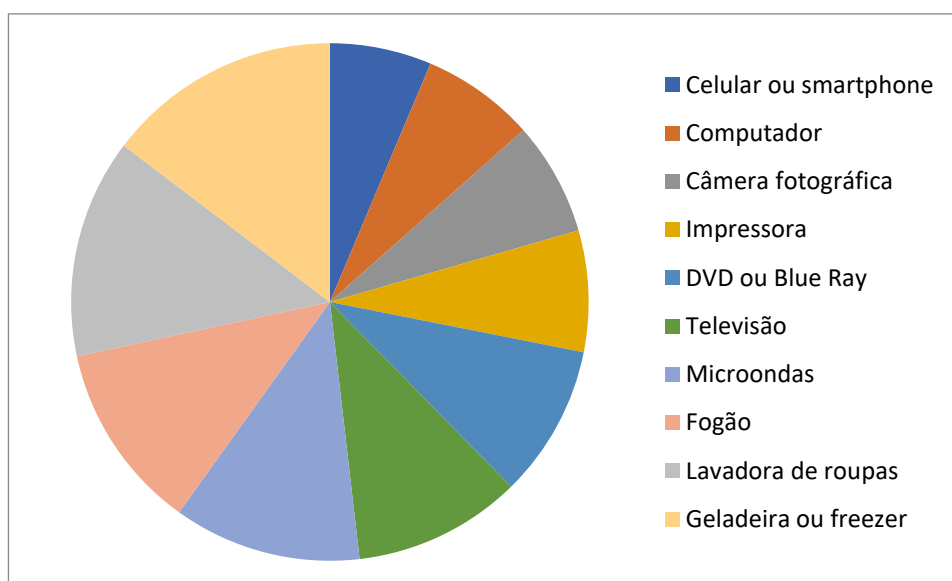
A figura 1 demonstra o tempo de durabilidade de alguns produtos através do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor pelo período inferior a 6 anos. (Figura e Tabela 1).

Tabela 1: Durabilidade em tempo

Mercadorias	Anos
Celular ou smartphone	2,6
Computador	2,9
Câmera fotográfica	2,9
Impressora	3,1
DVD ou Blue Ray	3,9
Televisão	4,3
Microondas	4,8
Fogão	4,8
Lavadora de roupas	5,6
Geladeira ou freezer	6

Fonte: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2013).

Figura 1. Durabilidade em tempo



FONTE: Elaboração própria baseado no Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2013).

4. QUALIDADE DE VIDA

Coincidir os dois parâmetros de medidas requer uma visão sistêmica produtiva, em que os valores distintos devem ser observados e respeitados para a plena satisfação das demandas.

O processo de globalização da economia mundial tem levado às reflexões sobre os possíveis impactos indesejáveis que poderão vir a ocorrer no âmbito das organizações. Em decorrência disto, questionamentos têm sido feitos sobre a concepção da atual forma de

crescimento econômico e seus efeitos a longo prazo na qualidade de vida sustentável (DERVITSIOTIS, 2001).

No Brasil, Ferreira (2011) publicou um modelo de medida da qualidade de vida no trabalho.

A figura 2 apresenta um modelo de medida de qualidade de vida no trabalho baseado em Ferreira (2011).

Figura 2: Modelo de medida da qualidade de vida no trabalho



Fonte: Adaptada de Ferreira (2011).

Baseando-se nos fatores estruturantes de Ferreira (2011), utilizamos os mesmos como variáveis para a formação de indicadores de medição da seguinte maneira:

- **Condições de Trabalho:** envolvem as referidas condições e apoio organizacional, como equipamentos de trabalho, matéria-prima e espaço físico, como políticas de informação, remuneração, treinamento e benefícios.
- **Organização do trabalho:** essa variável mede a adequação do tempo e o processo e a divisão do trabalho, bem como a sua gestão e os padrões de conduta que se referem à supervisão e fiscalização, às habilidades, à higiene e às vestimentas.
- **Relações socioprofissionais de trabalho:** remetem às questões de relações hierárquicas com os pares e o público externo.

- Reconhecimento e crescimento profissional: envolvem questões de avaliação do reconhecimento do trabalho realizado, como empenho e dedicação, e do crescimento profissional, como uso da criatividade, desenvolvimento de competências, capacitações, incentivos e planos de carreira.
- Elo trabalho-vida social: mede percepções sobre prazer e bem-estar no trabalho, valorização do tempo vivenciado na organização, sentimento de utilidade social, importância da instituição empregadora, significado pessoal e profissional, vida social, relação trabalho-casa, relação trabalho-família, relação trabalho-amigos e relação trabalho-lazer.

A gestão pela qualidade total é um método de administração que tem como foco a melhoria de resultados, mediante a busca contínua da satisfação das pessoas que compõem o sistema: clientes, empregados, acionistas e comunidade.

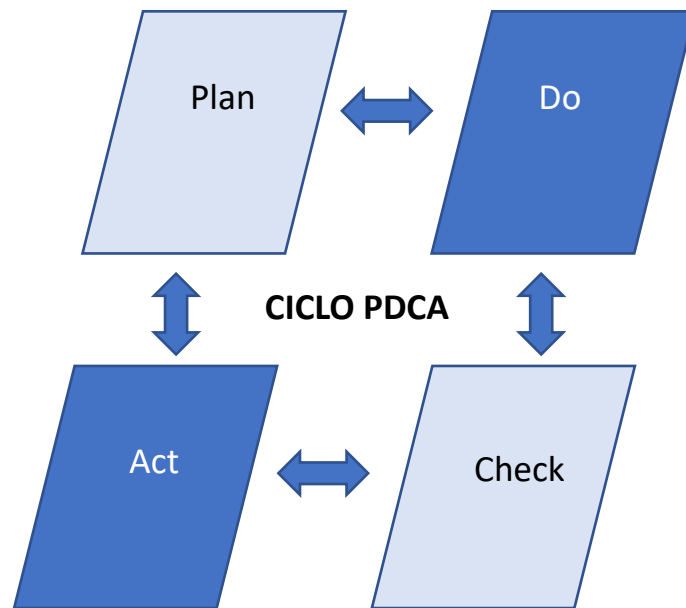
A empresa que mantém seus clientes felizes é virtualmente imbatível. Seus clientes são mais leais. Eles compram mais, com mais frequência. Eles estão dispostos a pagar um pouco mais por produto da empresa e a permanecer vinculado a ela através de períodos difíceis, dando-lhe tempo para adaptar-se às mudanças. (BARROS, 1999, p. 39).

Entre as principais motivações das organizações para a busca da certificação de seu sistema de gestão de qualidade, relacionamos: a pressão exercida pelos clientes, devido à globalização e ao desenvolvimento da terceirização, a busca de uma perspectiva mais global, com as vantagens estratégicas obtidas pela Qualidade Total e a utilização como instrumento de comunicação, visto como bônus.

A gestão pela qualidade total tem como princípio a melhoria contínua ou ciclo Kaizen dos produtos, serviços e processos, garantindo a plena satisfação dos clientes. Para Vieira Filho (2010) o PDCA é um método que gerencia as tomadas de decisões de forma a melhorar atividades de uma organização sendo, também, muito explorado na busca da melhoria da performance.

Na figura 3, o ciclo PDCA é representado através da estrutura da norma internacional, a ISO 9001: 2015, com uma abordagem que tornou-se muito popular por Edwards Deming, onde se implanta um controle de qualidade em quatro etapas contínuas de ciclo por tempo indeterminado.

Figura 3: Representação da estrutura da Norma Internacional no ciclo PDCA

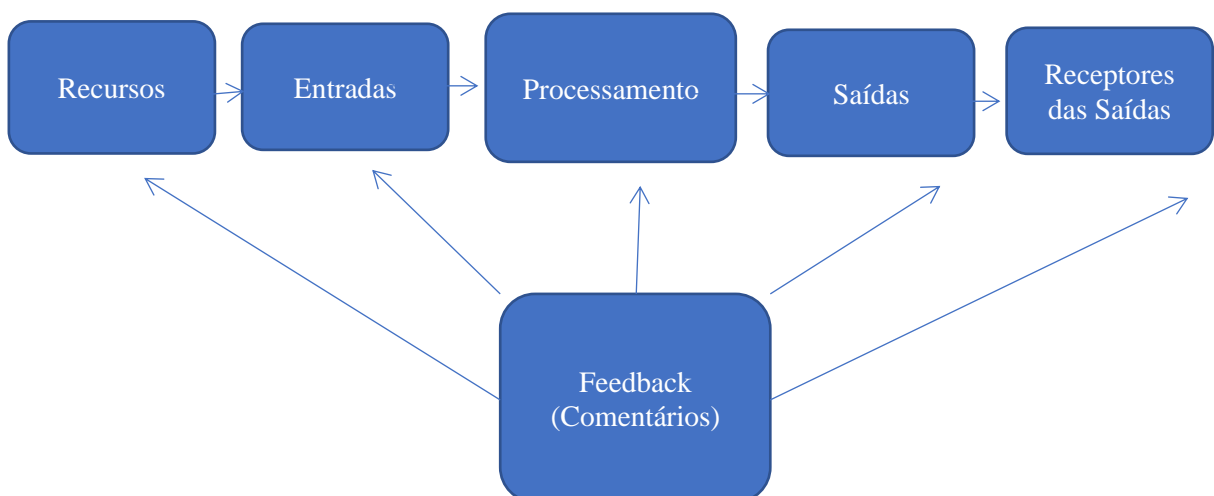


Fonte: Adaptado ISO.ORG (2015)

Segundo Shiba *et al.* (1997), qualquer atividade pode ser melhorada se sistematicamente se planejar a melhoria, compreender a prática atual, planejar e implementar as soluções, analisar o resultado e suas causas, e começar o ciclo novamente.

A figura 4 apresenta os elementos de um único processo do início ao fim e o retorno das informações produzidas em sua conclusão.

Figura 4 : Representação esquemática dos elementos de um único processo



Fonte: Adaptado ISO.ORG (2015).

O pensamento sistêmico é uma abordagem que considera as interações das partes com o todo (RAZA e STANDING, 2011). De acordo com essa abordagem, uma empresa é considerada como um todo, isto é, um sistema (KRALJ, 2009). Esse sistema mantém sua existência por meio da interação constante entre as suas partes, ou seja, pessoas, departamentos, equipes, etc. (AUGL, 2012). E ele ainda interage com o seu ambiente, um todo maior, manifestando um comportamento único que não pode ser obtido da soma de suas partes (BIDER, I.; BELLINGER, G.; PERJONS, E., 2011).

O desenvolvimento organizacional com base no Pensamento Sistêmico auxilia questões como o aumento do desempenho das organizações frente às mudanças sustentáveis e a gestão da mudança (AUGL, 2012).

Os processos observados em uma organização podem ser explicados como um resultado de comunicação (AUGL, 2012). A gestão por processos, ou Business Management Process (BPM), é uma disciplina de gestão que exige das organizações uma mudança para o pensamento centrado nos processos (DOEBELI et. al., 2011).

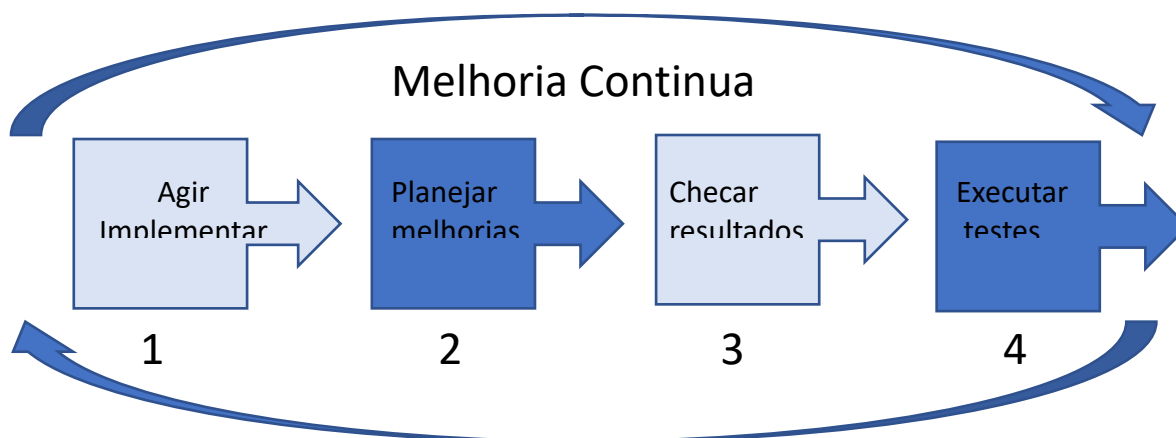
BPM é definida como uma abordagem organizacional que abrange os métodos necessários para alinhar os processos de negócios com os objetivos estratégicos e as necessidades dos clientes (DOEBELI et. al, 2011).

Ainda, a BPM fornece às organizações uma forma de aumentar a competitividade e sustentabilidade em tempos de incerteza do mercado, aumento da globalização e em constante mudança nas condições de negócios (DOEBELI et. al, 2011).

A BPM também pode ser entendida como uma abordagem sistemática de gestão e melhoria de processos específicos (HARMON e WOLF, 2012).

Na figura 5 demonstra como se realiza um processo contínuo de melhoria de qualidade baseando na Norma ISO.

Figura 5: Processo contínuo de melhoria da qualidade



- 1 – Identificar o problema, analisar o fenômeno, analisar o problema e o plano de ação.
- 2 – Executar.
- 3 – Verificar.
- 4 – Ação, padronização e conclusão.

Fonte: Adaptado ISO.ORG (2015).

Neste ciclo de melhoria, a interação entre sistemas internos e externos, em que pessoas, máquinas, setores, departamentos, fornecedores, clientes e organizações criam suas demandas e oferecem soluções e produtos que, no final do processo, respondem aos seus fornecedores sobre o pleno atendimento ou não de suas expectativas. A dinâmica dos sistemas inclui a ideia de *feedback* positivo e negativo, e foi popularizada por autores como Argyris (1982) e Senge (1990).

Segundo Roth (2010), a sigla ISO significa International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização) e representa uma organização não governamental, presente em cerca de 120 países, cuja função é promover a normalização de produtos e serviços, utilizando determinadas normas, para que a qualidade dos produtos seja sempre melhorada.

No Brasil, o órgão que representa a ISO é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A ISO 9000 é um modelo de padronização, sendo que o selo de certificação que as empresas recebem se inicia a partir da ISO 9001 (Roth, 2010).

Na tabela 1 descreve a bibliografia do Sistema ISO atualizada, conforme instruções extraídas da Norma ISO - ABNT.

Tabela 1: Tabela da Bibliografia do Sistema ISO

Quantidade	Descrição das Normas
1	ISO 9004:1, <i>Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach</i>
2	ISO 10001:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guide lines for codes of conduct for organizations
3	ISO 10002:2004, Quality management — Customer satisfaction — Guide lines for Complaint handling in organizations
4	ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guide lines for dispute resolution external to organizations
5	ISO 10005:2005, Quality management systems — Guidelines for quality plans
6	ISO 10006:2003, Quality management systems — Guidelines for quality management in projects
7	ISO 10007:2003, Quality management systems — Guidelines for configuration management
8	ISO 10012:2003, Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
9	ISO/TR 10013:2001, Guidelines for quality management system documentation
10	ISO 10014:2006, Quality management — Guide lines for realizing financial And economic benefits
11	ISO 10015:1999, Quality management — Guidelines for training
12	ISO/TR 10017:2003, <i>Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000</i>
13	ISO 10019:2005, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
14	ISO 14001:2004, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
15	ISO 19011:2002, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
16	IEC 60300-1:2003, <i>Dependability management — Part 1: Dependability management systems</i>
17	IEC 61160:2006, <i>Design review</i>
18	ISO/IEC 90003:2004, Software engineering — Guidelines for The application of ISO 9001:2000 to computer software The application of ISO 9001:2000 to computer software
19	<i>Quality management principles</i> , ISO, 2001
20	ISO 9000 — <i>Selection and use</i> , ISO, 2008
21	ISO 9001 for Small Businesses — <i>What to do; Advice from ISO/TC 176</i> , ISO, 2002
22	<i>ISO Management Systems</i>

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT – 2011.

Conciliar o atendimento das expectativas de qualidade de vida e de produtividade requer esforços, transparência, respeito, fidelização, adequação em um ambiente sustentável, em meio a um grande sistema com uma gama de diversificações em costumes, normas e princípios adotados em suas respectivas regiões.

A relação da satisfação no trabalho com pressupostos humanistas e sociais segundo Siqueira e Gomide Júnior (2004) tem a intenção de que as empresas adquiram maior responsabilidade social.

Ainda, segundo Elvira e Dávila (2013), nas empresas latinas, a tensão em equilibrar os interesses dos funcionários e do negócio ocorre paralela a outro conflito: elas devem operar em um âmbito cultural híbrido, no qual coexistem valores regionais e nacionais, e práticas locais e globais.

Neste sentido, Daniels e Harris (2000) concluíram que há uma forte evidência entre bem-estar eo desempenho ou performance no trabalho e Ramstad (2009) concluiu que com o desenvolvimento organizacional por meio da implementação de práticas de gestão pode se obter a melhoria no desempenho e na qualidade de vida no trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os elementos qualidade de vida, gestão da qualidade, fluxo de processo e sistema de gestão estão diretamente ligados a fatores de desenvolvimento humano, econômico e social e, conforme os autores citados, estes elementos estão conectados em seus constantes fluxos e fazem parte de todo um sistema global.

Portanto, conforme foi possível de ser verificado, o crescimento globalizado passa por processos de melhorias e alternâncias, sendo um dos fatores primordiais a serem verificados o bem estar humano. Este está além dos fatores econômicos, interligando aos conceitos de ordem social, emocional, físico e mental.

Assim, qualidade de vida deve ser sempre analisada nos seus diversos panoramas, haja vista que os conceitos abordam que o fator desenvolvimento humano é fundamental para o desenvolvimento econômico nos dias atuais, pois os resultados motivações e melhorias podem ir além dos lucros, permitindo as empresas chegarem a excelentes níveis de qualidade de vida e produtividade, adequando a realidade da implementações da indústria 4.0.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R.; BRAGA, R. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

ARAÚJO, César G de. **Organizações Sistemas e métodos. E as Tecnologias de Gestão Organizacional**. 2.ed.São Paulo: Altas,2006.473p.

ARGYRIS, C. **Reasoning, learning, and action: Individual and organizational**, San Francisco: Jossey-Bass, 1982.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 26000. Diretrizes de Responsabilidade Social**. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011. Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Substituída por : ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO/IEC 17021-1:2016 Versão Corrigida:2016. Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão**. Rio de Janeiro: ABNT, 2016.

AUGL, M. **Building a conceptual roadmap for systemic change - A novel approach to change management in expert organizations in health care**. International Conference on Scientific Research v 104, 2012, p. 43- 61, 2012.

AUTOMOTIVAÇÃO. Origem: Wikipédia, a enciclopédia. Edição: 06/08/2019. [livrehttps://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Pir%C3%A2mide_de_Maslow.png](https://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Pir%C3%A2mide_de_Maslow.png)

BARROS, C. D. C. **Excelência em serviço: uma questão de sobrevivência**. 2ª ed. Rio de Janeiro, QualyMark, 1999.

BETINI, M.; GUTIERREZ, G. MARQUES, R. **Qualidade de vida: definições, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP. São Paulo, 2012.

BIDER, I.; BELLINGER, G.; e PERJONS, E. **Modeling an Agile Enterprise: Reconciling Systems and Process Thinking**. Working Conference on the Practice of Enterprise Modeling v 92 p. 238-252, 2011.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.230 p.

DANIELS, K; HARRIS, C. **Work, Psychological well-being and performance**. J. Occupational Med., v. 50, n. 5, p. 304-309, 2000.

DAY, H.; JANKEY, S.G. **Lessons from the literature: toward a holistic model of quality of life.** In: RENWICK, R.; BROWN, I.; NAGLER, M. (Eds.). **Quality of life in health promotion and rehabilitation: conceptual approaches, issues and applications.** Thousand Oaks: Sage, 1996.

DERVITSIOTIS, K. N. **Emerging elements of a world view for sustainable quality.** *Total Quality Management*, v. 12, n. 7-8, p. 817-824, 2001.

DOEBELI, G., FISHER, R., GAPP, R.; SANZOGNI, L. **Using BPM governance to align systems and practice.** *Business Process Management Journal*. v.17, p.184-202, 2011.

ELVIRA, M.; DAVILA, A. **Como conciliar os interesses das pessoas e do negócio,** 14 nov 2013. Ed. 26, Revista Exame - Editora Abril.

FALCO; CASTANHEIRA: **O processo de gestão de pessoas em empresas de comunicação: um estudo de caso 2012.** 15p. Monografia Graduação em Comunicação Social- Centro Universitário da Grande Dourados-UNIGRAN, Dourados, 2012.

FERREIRA, M. C. (2011). **Qualidade de vida no trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.** Brasília: LPA Edições.

FIRJAN; SENAI; FINEP (2019). **Indústria 4.0 no Brasil: oportunidades, perspectivas e desafios.** Site: <https://www.firjan.com.br/publicacoes>. Rio de Janeiro. Jan. 2019.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado.** São Paulo July/Dec. 2010. *Rev. bras. saúde ocup.* vol.35 no.122 São Paulo July/Dec. 2010.

GOMIDE JÚNIOR., S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.** In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A.V.B. (Orgs.).

GONÇALVES, A.; VILARTA, R. (org.). **Qualidade de vida e atividade física: explorando teoria e prática.** Barueri: Manole, 2004.

GORENDER, Jacob. **Estratégias dos Estados nacionais diante do processo de globalização.** São Paulo, IEA-USP, *Revista Estudos Avançados*, v. 9, n. 25, dez. 1995.

HARMON, P., WOLF, C. (2012), **The state of business process management**, BPTrends. Available at: www.bptrends.com/surveys_landing.cfm.

IDEC (2013). **Ciclo de vida de eletroeletrônicos.** Site: <http://www.idec.org.br/>. Out. 2013.

IEDI (2019). **A Indústria do Futuro no Brasil e no Mundo.** Site: https://iedi.org.br/artigos/top/analise/analise_iedi_20190311_industria.html. Mar.2019.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos.** 2. Ed. Curitiba: Xibpex, 2008.

KRALJ, D. WSEAS. **Systems thinking and modern green trends.** *Transactions on Environment and Development*, v. 5 p. 415-424, 2009.

MASLOW, A. H. **A theory of human motivation**. Psychological Review, 50: 390-6,1943.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MCKINSEY, Instituto. **O Próximo Ato da Manufatura**. Disponível em:
<https://www.mckinsey.com.br/business-functions/operations/ourinsights/manufacturingnext-act>. Acesso em fevereiro de 2018.

MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE. **A future that works: automation, employment and productivity**. Mckinsey & Company, Jan. 2017.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. **Qualidade de Vida e saúde: um debate necessário**. Ciência & Saúde Coletiva. Rio de Janeiro, v. 5, n.1, 2000, p. 7-18.

NAHAS, M. V.; BARROS, M. V. G.; FRANCALACCI, V. L. **O pentágulo do bem-estar: base conceitual para avaliação do estilo de vida de indivíduos ou grupos**. Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde, v. 5, n. 2, 2001, 48-59.

OMS. **The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization**. Social science and medicine. v.41, n.10, 1995,p.403-409.

Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 300-328.

RAMSTAD, E. **Promoting performance and the quality of working life simultaneous**. International Journal of Productivity and Performance Management, v. 58, n. 5, p. 423-436, 2009.

RAZA, S.A. , STANDING, C. **A Systemic Model for Managing and Evaluating Conflicts in Organizational Change**. Systemic Practice and Action Research. v.24, p.187-210, 2008.

Realizing Human Potential in the Fourth Industrial Revolution: An Agenda for Leaders to Shape the Future of Education, Gender and Work. White Paper. Genebra, 2017. Disponível em: < <https://www.weforum.org/whitepapers/realizing-human-potential-in-the-fourth-industrial-revolution/> . Acesso em 17 maio 2017.

REIS, A. Evento **Finep e Firjan SENAI: Indústria 4.0 no Brasil: oportunidades, perspectivas e desafios**. www.firjan.com.br/publicacoes. Av. Graça Aranha, 1. 10º andar Centro, Rio de Janeiro, inovacao@firjan.com.br. Ed. Jan/2019.

RENWICK, R.; BROWN, I. **The center for health promotion's conceptual approach to quality of life**. In: RENWICK, R.; BROWN, I.; NAGLER, M. (Eds.). **Quality of life in health promotion and rehabilitation: conceptual approaches**, issues and applications. Thousand Oaks: Sage, 1996. p.75-86

RIBEIRO, Haroldo. **5S A Base para Qualidade Total/ Um Roteiro para Implantação Bem Sucedida**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1994.

Roth, C.W. **Qualidade e Produtividade**. RS, 2011. 3ª ed. Janeiro de 2010.

RYDER, G.; STEFAN, K. **World Employment and Social Outlook: Trends 2020**.
https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_734838/lang--pt/index.htm

SCHWAB, Klaus. **The Fourth Industrial Revolution**. Genebra: World Economic Forum, 2016.

SENGE, P. The Fifth Discipline. **The art and practice of the learning organization**, London: Random House, 1990.

SÉRGIO, J. FAGUNDE, R. **A INDÚSTRIA DO FUTURO NO BRASIL E NO MUNDO**. Conselho do IEDI, Ed. Março, 2019.

SHIBA, S. et al., **TQM: quatro revoluções na gestão da qualidade**, vários tradutores –Porto Alegre: Bookman, cap. 4,5 e 7, 1997.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.) **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TESSARINI, G Jr.; SALTORATO, P. **Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura**. São Paulo, 2018. Revista Produção Online. Florianópolis, SC, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018. Acesso em 26 de janeiro de 2020.

VIEIRA FILHO, G. (2010). **Gestão da Qualidade Total: Uma abordagem prática**. 3. ed. Campinas: Alínea.

VILARTA, Roberto; GONÇALVES, Aguinaldo. **Qualidade de Vida – concepções básicas voltadas à saúde**. In: GONÇALVES, Aguinaldo e VILARTA, Roberto (orgs.). **Qualidade de Vida e atividade física: explorando teorias e práticas**. Barueri: Manole, 2004, p.27-62.

WORLD ECONOMIC FORUM. **The future of jobs: Employment, skills and work force strategy for the fourth industrial revolution**. Report. Genebra, 2016. Disponível em: <
<http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>