

Missão, Visão, Valores

Missão refere-se ao propósito da empresa. É uma descrição precisa do que a organização faz e o negócio na qual está inserida.

A Missão deve responder “ao porque” da organização existir de forma clara, sintética e compreensiva. Cada membro da empresa deve ser capaz de verbalizar a missão da empresa sem hesitar.

Gerentes e funcionários estão constantemente buscando um senso de identidade da empresa. Normalmente eles buscam mais que simplesmente seu pagamento e oportunidade. Eles buscam por um sentido que os desafiem.

Existem várias razões internas e externas para uma empresa explicitar sua missão:

Inspirar gerentes e funcionários;

Orientar alocação de recursos;

Promover direcionamento;

Balancear conflitos construtivamente;

Reforçar os valores da empresa;

Foco.

Exemplos

“Our goal is simply stated. We want to be the best service organization in the world.” - [IBM](#)

“FedEx is committed to our People-Service-Profit Philosophy. We will produce outstanding financial returns by providing totally reliable, competitively superior, global, air-ground transportation of high-priority goods and documents that require rapid time-certain delivery.” - [Federal Express](#)

“To give ordinary folk the chance to buy the same thing as rich people.” - [WalMart](#)

“Atuar de forma segura e rentável, com responsabilidade social e ambiental, nas atividades da indústria de óleo, gás e energia nos mercados nacionais e internacionais, fornecendo produtos e serviços adequados às necessidades dos seus clientes e contribuindo para o desenvolvimento do Brasil e dos países onde atua.” - [Petrobrás](#)

Superar desafios e barreiras para transformar recursos naturais em riquezas e promover desenvolvimento sustentável com ética e transparência.” - Vale do Rio Doce.

A visão deve estar relacionada com “o quê” sua empresa quer se tornar. Deve haver consenso entre os membros da organização assim como ajudá-los a “sentir orgulho” de pertencerem a empresa. A Visão deve ir além dos limites da organização relacionados às suas competências atuais.

A Visão deve apontar para o futuro da empresa. A visão da empresa deve manter-se curta e compreensiva para que todos se lembrem.

Exemplos

“Ser uma empresa brasileira com atuação global, posicionada entre as três maiores empresas de mineração diversificada do mundo e, até 2010, atingir a excelência em pesquisa, desenvolvimento, implantação de projetos e operação de seus negócios.” - Vale do Rio Doce

“A Petrobrás será uma empresa integrada de energia com forte presença internacional e líder na América Latina, atuando com foco na rentabilidade e na responsabilidade social e ambiental.” - Petrobrás

“Ser a melhor empresa de varejo do Brasil.” - Lojas Americanas.

Alerta

Assuma que sua visão deve permanecer inalterada por uma década. No entanto, isso não significa que a visão nunca deva ser mudada, ou refinada. As condições de negócio ultimamente estão exigindo das empresas constantes adaptações. Numa situação onde uma mudança de ambiente exige uma mudança fundamental - Mude sua visão!

Valores são princípios, ou crenças, que servem de guia, ou critério, para os comportamentos, atitudes e decisões de todas e quaisquer pessoas, que no exercício das suas responsabilidades, e na busca dos seus objetivos, estejam executando a Missão, na direção da Visão.

Os valores também podem ser vistos como um conjunto de crenças, ou princípios, que:

- definem e facilitam a participação das pessoas no desenvolvimento da Missão, Visão e dos próprios Valores;
- definem e facilitam a articulação da Missão, Visão e Valores;
- facilitam no comprometimento entre os empregados;

- facilitam o comprometimento dos empregados com o mercado,;
- facilitam o comprometimento dos empregados com a comunidade e a sociedade.

O enunciado de cada valor deve ser curto. Os valores são inegociáveis, e os mais perenes de uma empresa.

O conjunto de valores deve definir a regra do jogo, em termos de comportamentos e atitudes, devendo conter um subconjunto das respostas às perguntas abaixo:

- Como os empregados devem se portar, individualmente?
- Como os empregados se relacionam entre si?
- Como os empregados se relacionam com os clientes?
- Como a empresa trata seus clientes?
- Como a empresa faz negócios?
- Como nos relacionamos com a comunidade?
- Qual a nossa responsabilidade frente à sociedade?
- Que valores, crenças ou princípios são importantes para a empresa?

Resumidamente, os valores:

- Definem as regras básicas que norteiam os comportamentos e atitudes de todos empregados.
- São as regras do jogo para que, executando a Missão, alcancemos a Visão.
- São o suporte, o estofo moral e ético da empresa.

E finalmente, mas não finalizando: a construção de um conjunto de Missão, Visão e Valores, só é útil se a prática do dia a dia, do presidente ao porteiro, mostra e demonstra ser esse o conjunto de regras que regem a conduta do pessoal da sua empresa.

Caso contrário, é pura perda de tempo, pois se o que se diz e o que se prega, é diferente do que se faz; a Missão, a Visão e os Valores tornam-se somente um apanhado de letras, caindo no vazio da rotina.

Por fim, o conjunto Missão, Visão e Valores serve também para facilitar e promover a convergência dos esforços humanos, materiais e financeiros.