OS OBJETIVOS DAS PESSOAS SOB A ÓTICA DA MISSÃO EMPRESARIAL

Angelita Ceolin[1]
Liana Maria Basso[2]

RESUMO

O crescimento e a qualidade do desenvolvimento empresarial podem ser seriamente prejudicados em empresas que não contemplam em sua missão, ou em seu planejamento estratégico, os objetivos pessoais de seus colaboradores. As pessoas que integram a organização são os principais responsáveis pelo sucesso competitivo e garantem a qualidade dos produtos e serviços prestados. Dessa forma, justifica-se a importância de integrar os anseios das pessoas com os objetivos das empresas. Este estudo traz uma análise de algumas missões empresariais, e sob este prisma, qual é a ênfase dada à pessoa na empresa, bem como os resultados em termos qualidade e competitividade. O apresente artigo está estruturado em seis partes a saber: introdução; a missão empresarial; objetivos das pessoas nas empresas; a missão e os objetivos das pessoas; pessoas, qualidade e competitividade e, considerações finais.

[1] Graduanda do Curso de Administração - Ênfase em Análise de Sistemas de Informações, da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões -URI - Campus de Frederico Westphalen, e-mail, ceolin@fw.uri.br.
[2] Graduanda em Administração - Ênfase em Análise de Sistemas de Informações, da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI - Campus de Frederico Westphalen, e-mail, ads03266@al.fw.uri.br.

Palavras-Chave: Objetivos, Pessoas, Missão, Qualidade, Competitividade.

ABSTRACT

The growth and the quality of business development, can be seriously damaged in companies that don't take in consideration mission, or in their strategic planning, their collaborators personal objectives. The people that integrate the organization are the main ones responsible for the competitive success and they guarantee the quality if the products and rendered services. In that way, it is justified the importance of integrating the peoples longings with the objectives of the companies. This study makes an analysis of some business missions, and under that prism, which is the emphasis given to the person the company, as well as the results in terms of quality and competitiveness. This article is structured en six parts: introduction, the business mission, the peoples objectives in the companies, the mission and the peoples objectives, people, quality and competitiveness, and final considerations.

Key-words: Objectives, People, Mission, Quality, Competitiveness.

1 INTRODUÇÃO

A missão empresarial é considerada a base para a elaboração de todos os tipos de planejamentos. Pela sua importância procura-se ,neste estudo, observar a abordagem dos objetivos pessoais dos integrantes das empresas, relacionando-os com a abordagem da missão empresarial

Considerando-se que o fator humano é fundamental para a qualidade e competitividade das corporações, pretende-se analisar sua real influência nas definições primárias sobre os rumos das empresas, contidos nas descrições de missões.

Contempla-se, neste trabalho, a missão empresarial, os objetivos pessoais, bem como a inter-relação entre eles e a qualidade e competitividade que podem ser desenvolvidas por meio dessa interação.

2 A MISSÃO EMPRESARIAL

No surgimento de uma empresa, ou reformulação dos negócios da mesma, a definição de seu principal escopo, contemplando os aspectos e áreas vistos como prioritários, devendo justificar sua existência, ou seja, definir o propósito principal da empresa no negócio em que atua ou pretende atuar, é o primeiro passo para o planejamento coerente e com um direcionamento definido. Daft (1999, p. 128) afirma que: "no topo da hierarquia das metas está a missão - a razão da existência da organização. A missão descreve os valores da organização. As aspirações e sua razão de ser. Uma missão bem definida é a base para o desenvolvimento de todas as metas e planos subseqüentes." Sendo assim, a definição, da missão empresarial, deve anteceder, até mesmo, o planejamento estratégico, ou ainda, pode ser vista como a primeira parte do mesmo. Quando a empresa pretende reavaliar seus produtos, serviços, mercados, entre outros elementos importantes em seu plano estratégico, deve primeiro rever sua descrição de valores, suas aspirações e sua razão de ser. O acaso não deve conduzir a organização, pois possivelmente irá descarrilhá-la

Para elaborar e especificar a missão é necessário um exercício de análise dos ambientes micro e macro da empresa e responder as questões que envolvam a utilidade, de fato, que a empresa está tendo para os clientes, o negócio em que está inserida, o que ela está fazendo agora, quem são seus clientes, onde estão, necessidades a serem atendidas e papéis que estão sendo cumpridos.

Como resposta a essas perguntas deve estar a satisfação dos clientes e de todos os envolvidos, principalmente os que colaboram para com o negócio da empresa. Daí a origem, fundamentação e justificativa da palavra missão empresarial.

Formalmente, essa missão deve ser publicada para que todos possam inteirar-se de seu conteúdo e trabalhar de acordo com as políticas empresariais nela contida. Cada empresa deve definir, de acordo com a sua filosofia, qual a sua missão. Formalmente, divulgá-la e usá-la como base para todo tipo de plano ou definição de meta, justificando, de fato, a razão de ser da empresa.

3 OBJETIVOS DAS PESSOAS NAS EMPRESAS

As organizações não existem sem um ponto de partida ou um objetivo definido pelas pessoas que irão compô-la. Neste contexto, os elementos chaves podem ser vistos como pessoas, que têm objetivos pessoais e comuns a realizarem; estrutura formada a partir dos objetivos comuns das pessoas; e tecnologia usada na estrutura, auxiliando na realização dos objetivos comuns e pessoais de cada integrante da organização.

> A organização humana hoje não é a mesma de ontem, ou do dia anterior. As pessoas são seres que estão vivendo, pensando e sentindo que trabalham na organização para atingirem a seus objetivos. As organizações existem para servir as pessoas, em lugar das pessoas existirem para servir às organizações. (DAVIS E NEWSTRON, 1992, p. 5).

Dessa forma, a integração dos objetivos da empresa e os objetivos pessoais e profissionais é inevitável para aquela que almeja a satisfação de si própria e de seus cuentes extemos e internos. Porém, as pessoas que integram uma empresa visam, antes de qualquer coisa, seus objetivos individuais. Cabe, então, à corporação incentivá-las, procurando satisfazer suas necessidades, buscando, em contra partida, desempenho eficiente e eficaz para alcançar suas metas e cumprir com sua missão.

4 A MISSÃO E OS OBJETIVOS DAS PESSOAS

Ao definir a missão empresarial a empresa pode contemplar ou não as pessoas, depende de quanto importante for considerada a atuação das mesmas no sistema, para atingir os resultados almejados.

Cita-se, abaixo, alguns trechos de missões de empresas que são analisados em termos da evidência nas pessoas:

[*] Missão

"Acreditamos: que nossos produtos e serviços devem melhorar a vida das pessoas e suas relações; que criatividade e

[*] Exemplos de missão que constam nas empresas.

qualidade - em nossos conceitos, produtos e serviços - são essenciais para o nosso sucesso; que o pessoal é o mais valioso recurso de nossa empresa; que um bom desempenho financeiro é um dever, não como um fim em si mesmo, mas como um meio de cumprir nossa missão maior; que nossa propriedade privada deve ser preservada.

Os valores que nos orientam são: excelência em tudo que fazemos. Conduta ética e moral em todas as ocasiões e em todos os nossos relacionamentos.

Inovação em todas as áreas de nossa empresa como meio de alcançar e conservar a liderança.

Responsabilidade social corporativa em relação a todas as comunidades em que estivermos operando.

Estas crenças e valores orientam nossas estratégias comerciais, nosso comportamento corporativo e nossos relacionamentos mútuos com fornecedores, clientes comunidades.

A empresa, em sua ampla e objetiva definição empresarial, considera o potencial humano como o recurso mais rico e valioso de sua corporação, colocando-nos em uma posição privilegiada em sua gestão".

* Missão

"Acreditamos que nosso progresso humano seja o mais valioso dos objetivos da civilização e a independência, a condição mais importante para gerar o crescimento das capacidades das pessoas.

A descrição de missão acima citada contempla as pessoas como um todo, evidenciando sua importância para o desenvolvimento social e progresso humano em todo âmbito de sua abrangência. No entanto, não menciona o potencial humano interno da organização. Mesmo assim, caminha para o adequado reconhecimento de seus colaboradores, já que fala da valiosidade do progresso humano no processo de crescimento e desenvolvimento em geral".

* Missão

"Atender as necessidades de transporte dos clientes, aprimorando os produtos e serviços, prosperando como empresa e propiciando retomo aos acionistas.

A missão descrita não contempla os colaboradores da empresa, preocupando-se, em primeira instância, com as necessidades dos clientes externos, com a qualidade dos produtos e serviços, do progresso da organização e retorno dos investidores. Em momento algum aborda o cuidado com o cliente interno, responsável por todos os resultados enfatizados na missão.

Provavelmente, as empresas que ressaltam os indivíduos que as compõem, integram em seus planos, desde o estratégico ao operacional, os objetivos individuais, tanto pessoais como profissionais, dos mesmos para que sintam-se satisfeitos, desencadeando o processo motivacional, tornando o "potencial humano" apto a desenvolver-se. A integração da missão empresarial com os objetivos individuais é fundamental para o sucesso organizacional".

5 PESSOAS, QUALIDADE E COMPETITIVIDADE

A inter-relação entre os três elementos, pessoas, qualidade e competitividade, é inegável e mais do que isso, é condicionante do êxito dos negócios. Menciona Moller (1992, p.. 17) que: "o melhor lugar para se iniciar o desenvolvimento da qualidade em uma empresa ou organização é com o desempenho do indivíduo e suas atitudes com relação à qualidade. A qualidade pessoal inicia uma reação em cadeia de melhoramentos na qualidade - um processo de desenvolvimento da qualidade." A relação das pessoas com a qualidade é direta e inquestionável. Qualquer conceito novo ou somente revisto que desencadeia mudanças em padrões de qualidade, requer o envolvimento e comprometimento humano. Para tanto, a empresa deve primar pelo incentivo, educação e motivação dos indivíduos tanto para sua própria qualificação, quanto para aumento da qualidade dos produtos, serviços, processos, relacionamentos, enfim, de toda a empresa como um sistema que interage interna e externamente com os ambientes.

A mudança de atitude é o requisito necessário para cada novo passo em termos de qualidade, assim, a formação de uma cultura da qualidade auxilia significativamente e decisivamente para todo o processo ou cadeia de desenvolvimento da qualidade na empresa. Seu início é na qualificação da própria pessoa e o fim é determinado por elas mesmas.

A combinação de pessoa e qualidade provavelmente resulta em um futuro brilhante para a empresa e seus integrantes, pois a competitividade se toma a característica marcante daquelas que as incluírem, prioritariamente em sua filosofia e políticas de desenvolvimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Empresas que contemplam o elemento humano em sua missão e que realmente os incluem em seus planos de desenvolvimento, bem como os objetivos pessoais deles, certamente obtêm maior competitividade e podem desenvolver qualitativamente seu potencial, assim como todos os processos, programas, produtos e serviços, conquistando novos clientes e mercados, desenvolvendo-se, cumprindo com seu compromisso social e também ambiental. Toma-se, então, um referencial de credibilidade e confiança para clientes internos e externos, fornecedores e comunidade, criando um laço de co-responsabilidade com a sociedade onde está inserida.

Qualidade, quesito obrigatório para a competitividade, precisa, sim, de inovação tecnológica, de *marketing,* de produção, de sistemas de informações, mas tudo isto depende exclusivamente da qualificação do ser humano. Toda transformação ocorre a partir dos indivíduos que compõem o sistema, seja isoladamente, em grupo ou em equipe. E sob esse prisma, como inseri-los na missão empresarial? O foco da organização precisa contemplar a satisfação daqueles que são a verdadeira mola propulsora do desenvolvimento e qualificação do trabalho, as pessoas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MOLLER, C. *O Lado Humano da Qualidade:* maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 1992.

DAFT, R. L. *Administração.* LTC, 4. ed. Rio de Janeiro: 1999.

_____*Teoria eprojeto das organizações.* LTC, 6. ed. Rio de Janeiro:
1999.

MAXIMIANO, A. C. A.. *Introdução à Administração.* São Paulo: Atlas, 2000.

DAVIS, K.; NEWSTRON J. W. *Comportamento Humano no Trabalho: Uma Abordagem Psicológica.* São Paulo: Pioneira, 1992.