

Para que servem os valores da empresa e onde a Qualidade se enquadra?

Visão, Missão e Valores são alguns dos pilares de sustentação de uma empresa quando o assunto é Qualidade. Refletem a importância da Qualidade para a empresa. Mas afinal, o que são esses temas exatamente e como defini-los?

Dos três, o mais importante é o tema “**Valores**”. Por isso que eles devem ser definidos primeiro e irão servir de **base** ao desenvolvimento da Missão e da Visão da empresa. Mas antes de continuar, faremos rápidas perguntas: **você sabe quais são os valores da sua empresa? As pessoas que fazem parte da empresa sabem? Importa? Na empresa em que você atua eles servem para alguma coisa?**

Os valores, assim como negócio, missão e visão, constituem a **identidade organizacional**. Eles têm um peso muito maior, porque a visão ou a missão podem mudar de acordo com o direcionamento estratégico, mas é mais difícil mudar as coisas que acreditamos serem as corretas.

Em período de auditoria (como se isso fosse uma estação do ano) algumas empresas orientam as pessoas a lerem os valores. Já até ouvi que eles devem ser aprendidos, compreendidos e até seguidos como se fosse uma receita de bolo.

Mas **os valores devem ser vividos** para que todas as decisões da empresa sejam ancoradas nesses princípios.

Os valores devem refletir o “jeito” como as pessoas se comportam, são como as pessoas agem dentro da empresa, no que elas acreditam, é resultado do seu trabalho. Sempre que alguém optar por fazer ou não fazer alguma coisa, isso deve ser decidido com base nestes princípios, pois eles são a bússola que orienta como as pessoas devem agir se elas não tiverem para quem perguntar.

Quando as frases ou palavras do quadro de valores **não refletem as ações** das pessoas e o comportamento da equipe, este é um primeiro indicativo claro de que essa empresa vai mal.

Lembram da frase de Henry Ford: “Qualidade é fazer certo quando ninguém está olhando”? É uma evidência clara de que a qualidade só funciona mesmo quando há crenças comuns entre as pessoas da organização, pois se ninguém está olhando, quem mais saberá além da pessoa que está executando? Questão de valores, caráter, essência.

É nesse ponto que estes princípios são tão importantes para a **qualidade**: se houver alinhamento entre a política e objetivos da qualidade com os valores da empresa, as pessoas vão naturalmente buscar o que a qualidade prega.

Ter pessoas alinhadas com os valores da empresa não significa só contratar alguém e dizer: “estas aí são nossas crenças” e esperar que ela siga. O segredo está em **contratar certo!** Importante é contratar quem tem alinhamento com os valores, e depois avalia-se as competências técnicas. Aliás, nesse contexto, a parte técnica acaba sendo a mais fácil.

Ao definir os valores, não existe necessidade de grandes explicações. Na maioria das vezes, uma palavra basta para cada um. Por exemplo, se um dos valores de sua empresa é definido como “Ética”, o próprio termo não é suficiente para que todos entendam?

Fazendo uma analogia, a Bíblia tem mais de 1000 páginas, mas os valores da Lei de Deus estão resumidos em apenas 10 mandamentos. Lembre-se que essa pequena lista de palavras deverá orientar as ações de todos na empresa, desde o diretor até o auxiliar geral.

É claro que cada pessoa possui suas crenças pessoais, e isso é bom, mas ela **deve compartilhar das mesmas crenças da empresa**, e se existir algum valor com o qual ela tenha dificuldade, ela deve

compreender isso por si só e trabalhar na evolução deste. Todos podem evoluir um comportamento, até porque somos fruto do meio que convivemos.

Empresas que vivem seus princípios, tornam o trabalho da qualidade mais fácil, e principalmente, faz as pessoas trabalharem pela qualidade e não para a qualidade.

Se a empresa em que você atua não vive os valores que “prega”, pense se é nesse lugar que você quer passar seus dias...