

Excelência em Gestão!

Marizete Furbino

“Se você ainda quer que as coisas permaneçam como estão, já está na hora de você mudar de opinião!”. (Giuseppe di Lampedusa)

A empresa que se preocupa com a excelência em sua gestão “não dorme com os olhos dos outros”, pois possui uma visão que norteia e direciona todo o processo organizacional, que é a visão de futuro. Assim, além de pensar e um repensar de toda a gestão, enxerga oportunidades, são pró-ativas, se antevendo aos fatos, traçando estratégias, se envolvendo e comprometendo com a gestão de forma a vislumbrar e a atuar em prol de um futuro melhor, garantindo desta forma não somente sua perpetuação, mas sua solidez no mercado.

Conceber a empresa com uma visão sistêmica, de forma a implementar parceria, cooperação e colaboração junto ao ambiente interno e externo, contribui bastante para que a empresa alcance a excelência e faça seu diferencial no mercado; assim, torna-se imprescindível enxergar a empresa como um ser humano, que além de viva e atuante, funcione de forma integrada, interagida e interligada, de modo que todos os envolvidos realizem de fato parcerias, cooperação e colaboração. É através de um verdadeiro trabalho em equipe e da soma, que existirá maior interação, cooperação, colaboração, e como resultado do trabalho coletivo, a excelência será naturalmente alcançada.

Neste sentido, conceber a idéia de que as pessoas são os pilares ou esteios que sustentam uma organização é de suma importância quando se fala em excelência em gestão. Assim, enxergar o colaborador como o maior patrimônio da empresa é fator sine qua non para alcançar a excelência na gestão; assim, a gestão deverá se basear em compartilhamento de poder, confiança, negociação, reciprocidade, compromisso e envolvimento. É preciso que a empresa “aposte todas as fichas” em seus colaboradores, reconhecendo-os como sendo um patrimônio intangível valioso, e que somente através da participação efetiva dos mesmos é que conseguirá alcançar a tão almejada excelência.

Preocupar-se em fazer um investimento pesado nos Recursos Humanos, capacitando-os constantemente e investindo na tecnologia da informação, se tornou o grande aliado da empresa que deseja alcançar a excelência em sua gestão, pois o conhecimento e a informação passam a ter uma nova conotação, passando a constituir os pilares da empresa. Neste mercado, inovação é uma palavra de conotação muito forte, e esta aparece atrelada ao conhecimento e à informação que, juntas, são capazes de gerar vantagem competitiva. Por sua vez, quando se pensa em excelência na gestão, o gestor deverá adotar sempre o comportamento ético, posto que este, além de lhe render bons resultados, agrega valor à imagem da empresa, contribuindo para que a mesma faça seu diferencial no mercado. Todo bom gestor deve fazer da ética um compromisso a ser assumido para com a sua empresa, pois enxergar a relevância da ética dentro de qualquer gestão, é fator primordial que conduz a excelência.

Entretanto, um grande gestor, além de se preocupar com o desenvolvimento dos valores, missão e visão da empresa, não esquece o foco jamais, pois sabe que se perder o foco haverá dispersão, e como consequência haverá perda de tempo, e tempo, em se tratando de mercado, é dinheiro. Seu trabalho é centrado em cima do que se quer alcançar.

Importante salientar que a empresa que busca e zela pela excelência em sua gestão sabe dar a devida importância à sua imagem. Além de atuar em prol do reconhecimento de sua identidade, bem como da imagem corporativa, a empresa de destaque sabe cuidar das relações existentes entre os clientes internos e externos. Esta mesma empresa entende que o

poder de uma imagem bem construída advém de um trabalho sério, com respaldo técnico e consistente, principalmente no que se refere às ações, qualidade e resultados, agregando de fato valor ao produto e/ou serviço, procurando fazer uma combinação perfeita, correspondendo às reais expectativas e anseios do consumidor.

É de se notar, entretanto, que para enfrentar os concorrentes, as pequenas e médias empresas, como medida preventiva para evitarem sua própria degola, além de valorizar seus recursos humanos, elas devem investir cada vez mais nos mesmos, para que estes possam atuar com muita criatividade e inovação, trabalhando em prol da melhoria contínua. Com esta estratégia, há amplas chances que a empresa não só melhore cada vez mais produtos/serviços, mas, aumente sua produtividade, obtenha maior lucratividade e faça o diferencial no mercado, mantendo-se competitivas, garantindo assim, sua sobrevivência de forma sustentável.

No processo em prol da excelência na gestão é importante que o gestor perceba e saiba que conhecimento, inovação e criatividade, formam um tripé imprescindível para o desenvolvimento e crescimento de qualquer empresa. Esses três atributos trazem consigo maior produtividade, eficiência e eficácia nas ações. O gerente empreendedor investe nisso cada vez mais, e assim consegue conquistar o sucesso e não só sobreviver, mas permanecer neste mercado globalizado, onde a competitividade é demasiadamente acirrada.

Ademais, a empresa que deseja avançar no mercado, deve se ater a um gerenciamento baseado em processos e orientado para a busca de resultados. Esse simples fato se torna imprescindível quando se deseja obter a excelência na gestão; assim, ter vontade, se envolver e se comprometer com o que se faz e querer melhorar continuamente, é preciso e necessário. Igualmente, preocupar-se com a melhoria contínua significa preocupar-se com a sobrevivência da empresa. Preocupar-se em fazer melhor todos os dias agregando sempre valor ao produto e/ou serviço que se faz tornou-se extremamente necessário e imprescindível em prol da solidez da empresa no mercado.

Outro ponto de extrema importância é manter o foco no cliente e reconhecer que o maior poder se concentra nas mãos dos clientes, pois, além da necessidade de conhecer seus anseios, necessidades e desejos, torna-se de forma urgente e emergente a implementação da excelência no que tange ao atendimento. É decisivo que o empreendedor consiga enxergar que, para sobreviver e se solidificar no mercado, além de satisfazer o cliente, deverá fazer um diferencial, e o atendimento realizado com qualidade e excelência é o instrumento adequado para o alcance do sucesso.

Importante destacar que ter de fato o compromisso com a responsabilidade social e ambiental, preocupando-se não apenas com o lucro, mas preocupando-se também com a qualidade de vida, tendo como mira o desenvolvimento sustentável, se tornou de fundamental importância quando se deseja e se preza pela excelência na gestão.

E por fim, para obter a excelência na gestão, é decisivo ter um administrador que seja um agente hábil e que descortine a realidade. Seja ele ainda um agente de mudança e de transformação, pois o administrador, através de seus conhecimentos e de sua visão, realiza análise da organização e do mercado, verificando as oportunidades, ameaças, as fraquezas e fortalezas. Essas estratégias fazem com que a organização à qual está sob sua direção, faça um diferencial no mercado, transformando fraquezas em fortalezas e ameaças em oportunidades, o que contribui para que a empresa não apenas sobreviva, mas permaneça sólida no mercado por pelo menos mais tempo.

Diante de tais considerações, é de suma importância que o empreendedor perceba e reconheça a importância da figura do administrador dentro da empresa, para que se almeje como meta a ser obstinadamente perseguida, a excelência na gestão, com todas as considerações e implicações descritas linhas acima. Assim, perceber que este profissional foi preparado para ocupar o seu lugar no mercado e que o contratando a empresa só tende a ganhar, este então, sim, será o "segredo" capaz de alavancar qualquer empresa em meio a este mercado marcado por incertezas.

Contatos através do e-mail: marizetefurbino@yahoo.com.br

Fonte: Empresas Vale [Portal]. Disponível em: <<http://www.empresasvale.com.br>>. Acesso em: 7 out. 2010.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais