

MISSÃO, VISÃO E VALORES

O que a empresa é, aonde ela quer chegar, e o que não muda no caminho



COMO PREENCHER

- 1. A **missão** descreve o que a empresa faz hoje e para quem. Cabe em uma frase, sem jargão de propaganda.
- 2. A **visão** descreve o estado desejado num horizonte definido, medido por algo que dá para acompanhar, não por adjetivo.
- 3. Os **valores** só valem se tiverem um comportamento observável junto. Valor sem comportamento é frase de parede.
- 4. Se o diagnóstico mudou o rumo da empresa (de crescer abrindo unidade para aprofundar a base), a visão precisa registrar essa virada, não só o número de unidades.

PLANEJAMENTO / CÓDIGO	RESPONSÁVEL	DATA
PE-2027-006	Diretoria Executiva	17/08/2026

■ **MISSÃO** o que a empresa faz hoje, para quem

Cuidar da saúde bucal das famílias da região metropolitana de Sorocaba com constância, do primeiro atendimento ao acompanhamento contínuo, nas 12 unidades da rede.

■ **VISÃO** estado desejado, com horizonte e medida de acompanhamento

ESTADO DESEJADO	HORIZONTE
Ser a rede odontológica da praça com a maior taxa de retorno de paciente em 12 meses, medida trimestralmente, sem depender de abrir unidade nova para crescer receita.	2027 a 2029

■ **VALORES** um comportamento observável por valor, não um adjetivo solto

VALOR	O QUE SIGNIFICA NA PRÁTICA, TODO DIA, EM QUALQUER UNIDADE
Constância no cuidado	Toda unidade oferece recall ativo ao paciente, não só quando ele liga sentindo dor
Transparência no orçamento	Todo plano de tratamento sai por escrito antes da execução, sem revisão de preço no meio
Decisão perto do paciente	Gerente de cada unidade tem autonomia para resolver reclamação sem escalar à diretoria
Melhoria orientada por dado	Toda meta de retenção e recompra é acompanhada por indicador medido, não por sensação da equipe

SINAIS DE MISSÃO, VISÃO E VALORES QUE ORIENTAM DECISÃO

- A visão tem número e prazo, não só um adjetivo de grandeza.
- Todo valor tem um comportamento que dá para observar numa unidade qualquer, em qualquer dia.
- Se a estratégia deste ciclo é aprofundar em vez de expandir, isso aparece na visão, não fica só na Formulação.