



**O SEGREDO POR  
TRÁS DA EXCELÊNCIA  
OPERACIONAL:  
POR QUE OS SUPERVISORES  
SÃO IMPORTANTES?**

**DuPont  
Sustainable  
Solutions**

**Os supervisores desempenham um papel fundamental na tradução da estratégia para a prática e no apoio da jornada de uma organização na direção da excelência operacional. No ambiente de hoje, que está em constante mudança, isso significa reunir competências funcionais e técnicas com as habilidades necessárias para inspirar e engajar os membros da equipe.**

Quando se trata de colocar uma estratégia em prática, muitas empresas buscam primeiro tecnologias ou processos – muitas vezes, negligenciando a contribuição da sua própria força de trabalho. No entanto, pessoas são fundamentais. Os supervisores têm um papel crucial na motivação e no engajamento das equipes para cumprir as metas da organização.

Que influência os supervisores têm? Um estudo da Universidade de Wisconsin<sup>1</sup> concluiu que, enquanto apenas 2% dos funcionários vão mudar de comportamento com base em algo que leem, 70% vão fazê-lo após uma interação face a face com seu supervisor. Junto com essa oportunidade, no entanto, vem uma lista crescente de desafios para a administração de uma força de trabalho global.

## **O MUNDO E A FORMA COMO TRABALHAMOS ESTÃO MUDANDO**

Não mais confinado a uma única região geográfica ou até mesmo às fronteiras de uma organização, o local de trabalho contemporâneo se parece mais como uma rede global de equipes e indivíduos. Dispersa entre vários fusos horários e especialidades profissionais, essa diversidade se estende também a culturas, gêneros e idades diferentes. Em meio a tantas diferenças, o que une as pessoas



é o objetivo comum. Membros da Geração do Milênio, em especial, buscam um senso de valores partilhados e a oportunidade de promover uma boa causa – muitas vezes social ou ambiental – em seu trabalho e são menos motivados por um alto salário.

Ao mesmo tempo, profissionais em todos os níveis estão tendo uma abordagem mais empreendedora em seus trabalhos, lançando ideias sobre novos produtos e serviços e, muitas vezes, empenhando esforços para desenvolvê-los. Essa forma de “intraempreendedorismo” é apenas um exemplo do desaparecimento da distinção entre interno e externo ou mesmo entre grupo e indivíduo. Impulsionados pelo ritmo do progresso tecnológico e do volume crescente de informações, novos híbridos também estão nascendo de outros pares de opostos: independente e interdependente, rápido e lento, local e remoto, formas livres e padronizadas. Para prosperar nesse novo mundo, os supervisores devem adotar uma mentalidade baseada no “e” e não no “ou”.

## **DE QUAIS COMPETÊNCIAS PESSOAIS OS SUPERVISORES PRECISAM?**

A capacidade de abraçar paradoxos e de pensar holisticamente é um elemento fundamental da liderança. Para realizar mudanças sustentáveis, no entanto, os supervisores também devem ganhar os corações e mentes de seus profissionais. Isso é apenas uma questão de carisma pessoal? Na verdade, a capacidade de informar, inspirar e influenciar vem do uso de um conjunto de competências específicas. No centro dessas habilidades está a comunicação afetiva, ou seja, a conexão com pessoas em um nível emocional. Ao entender as preocupações e motivações dos funcionários, os supervisores podem explicar melhor por que os objetivos da organização são importantes e como o trabalho de cada um se encaixa no quadro geral. Supervisores com uma boa comunicação afetiva também são capazes de ajudar os funcionários a lidar com o estresse em suas vidas e no ambiente de trabalho (o que inclui a conscientização sobre questões de diversidade), garantir que os profissionais remotos permaneçam envolvidos, e orientar todos a mudar de comportamento de forma sustentável.

O desenvolvimento dessas habilidades é composto de duas partes: em primeiro lugar, cultivar as competências dos próprios supervisores; a segunda é lidar com as crenças e comportamentos dos funcionários. Ambos os componentes devem ser usados em conjunto para que os supervisores possam se tornar influenciadores estratégicos.

## **OCOMPONENTE 1: CULTIVAR COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS E TÉCNICAS**

Quando uma organização não tem seu próprio processo interno para desenvolvimento de supervisores, um programa baseado em habilidades pode fornecer uma maneira específica de eliminar a lacuna das competências funcionais e técnicas. Tal programa deve ser sistêmico na sua abordagem, englobando tanto a dimensão lateral dos processos e procedimentos quanto o eixo vertical da compreensão sobre a capacidade e o comportamento dos funcionários.

## **COMPONENTE 2: INFLUENCIAR CRENÇA E COMPORTAMENTO POR MEIO DA COMUNICAÇÃO AFETIVA**

Como os supervisores podem promover ativamente o compromisso com a disciplina operacional em tudo o que fazem? Uma abordagem baseada em crença e comportamento pede que os líderes descubram como indivíduos pensam e sentem a fim de compreender suas ações e decisões todos os dias. Com essa compreensão, os supervisores podem comunicar claramente os valores da organização e assegurar que suas equipes sejam responsáveis por segui-los.

Os supervisores estão posicionados para liderar no local de trabalho de hoje, usando sua influência, e não a autoridade de seus cargos. Uma pesquisa realizada pela Universidade de Groningen, na Holanda, colocou em 42% a correlação entre o engajamento informal dos supervisores em relação à segurança e a diminuição de acidentes graves em oito fábricas holandesas de produtos químicos<sup>2</sup>.

Outro estudo detalhou isso ainda mais: quando os supervisores falaram para seus subordinados diretos sobre segurança, as taxas de manuseio de materiais perigosos caíram 56%, o trabalho inseguro com material elétrico, 66%, e a falta de uso de equipamentos de proteção individual, 74%<sup>3</sup>.

Como é na prática esse processo para transformar supervisores em líderes? Primeiro, os supervisores devem falar com os membros da equipe para entender a cultura e o clima da organização. Bem como observar os comportamentos. A finalidade dessa fase inicial de descoberta é identificar áreas de melhoria e prioridades para o desenvolvimento de habilidades específicas. A próxima fase tem a ver com a integração dessas descobertas por meio de workshops que ajudem a desenvolver as competências que os supervisores precisam. Por fim, as novas habilidades aprendidas devem ser incorporadas nas rotinas existentes por meio de coaching. Isso vai garantir que a mudança de comportamento seja duradoura e que se estabeleça uma organização de aprendizagem sustentável.

## SINAIS DE UM SUPERVISOR DE SUCESSO

Quando os supervisores são capazes de compreender a crença e o comportamento dos funcionários e também desenvolver suas próprias habilidades e competências, a capacidade de traduzir a estratégia em excelência operacional se aprimora. As melhoras acontecem quando:

- Há maior eficácia da comunicação entre a gerência, supervisores e funcionários.
- A produtividade aumenta por meio de uma tomada de decisão melhor (e delegada) e uma resolução de problemas aprimorada.
- Há papéis e responsabilidades claros, à medida que avanços necessários são identificados e entendidos.

Essa abordagem integrada para o desenvolvimento dos supervisores, composta de duas partes, produziu resultados comprovados em vários setores de atividade, desde manufatura a cuidados de saúde e energia.



## ESTUDO DE CASO: EMPRESA QUÍMICA GLOBAL RESOLVE DESCONEXÃO NA GESTÃO

Apesar de ter uma nova estratégia de alto desempenho, a fabricante italiana de produtos químicos notou que uma de suas plantas sofria com altos custos de produção e o pouco ânimo dos funcionários. Qual era o problema? Eles não haviam assumido sua parte, visto que os supervisores não se sentiam responsáveis pela execução da estratégia dos negócios e não a traduziam em mudanças comportamentais em si e em suas equipes. Em uma avaliação inicial, a DuPont Sustainable Solutions identificou áreas importantes para aprimorar, tais como a falta de decisão por parte dos supervisores, bem como a ausência de comunicação entre os departamentos de finanças, operações, segurança e qualidade. Meses depois, a DSS realizou workshops interativos com quase 40 supervisores e gerentes de primeira linha. Em seguida, houve um treinamento prático para desenvolver competências e técnicas que ajudariam a alcançar as metas de produtividade e melhorar a interação em todos os níveis da organização. Isso não apenas produziu melhores resultados operacionais, como também uma atitude mais positiva em relação à disciplina operacional dos funcionários.

## CONCLUSÃO

Tanto as organizações quanto a natureza do trabalho estão mudando. Os supervisores têm um papel cada vez mais importante no desempenho organizacional como mediadores e líderes entre a gerência e os funcionários. O desenvolvimento das competências funcionais, combinado com

habilidades de comunicação afetiva e o engajamento dos funcionários, ajuda os supervisores a traduzir uma estratégia de alto nível na prática e assim apoiar a jornada de uma organização na direção da excelência operacional.

## DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS DA SUPERVISÃO

As habilidades interpessoais têm se provado críticas para a produtividade, sucesso e desempenho de uma organização. No entanto, nem todos os supervisores recebem treinamento suficiente sobre o tema para desenvolver habilidades de gestão de pessoas. Supervisor em Foco é uma solução para o desenvolvimento de supervisores que ajuda a reverter essa tendência ao oferecer um programa com três etapas: Avaliação, Workshop e Coaching.

Na primeira etapa, **Avaliação**, é realizada uma avaliação junto a gerentes e supervisores para identificar a cultura de supervisão, pontos fortes e áreas que podem ser melhoradas para então estabelecer as metas do desenvolvimento das competências dos supervisores.

Na segunda etapa, **Workshop**, são aplicados treinamentos com foco no desenvolvimento de competências de supervisão. O programa completo possui sete módulos, cada qual abordando uma das 7 Competências Vitais para Supervisores:

Durante o workshop, os participantes são incentivados a tomar notas relacionadas às suas próprias situações de trabalho e desenvolver planos de ação para implantar em sua rotina.

Na terceira etapa, Coaching, os consultores da DSS trabalharão com os participantes para desenvolver e praticar competências e técnicas aprendidas durante o treinamento. As abordagens de treinamento propostas são de dois níveis: individual e equipe. Os resultados finais serão compartilhados e discutidos com a liderança local. O plano de coaching é organizado ao longo de um período de três meses após o workshop com reuniões agendadas de acordo com o nível de coaching identificado.

### **Quem deve participar?**

Supervisores de primeira linha recentemente nomeados, líderes experientes buscando reciclagem e colaboradores que procuram modos de desenvolver suas carreiras se beneficiarão desse programa.

### **Metodologia**

O formato é baseado em princípios de aprendizado para grupos de adultos, por meio do qual participantes interagem enquanto discutem, analisam e aplicam informações reunidas em apresentações, discussões de caso e análises de situação em suas próprias experiências e organizações.

### **Instrutores**

O programa é conduzido e ministrado por consultores da DSS com ampla experiência gerencial. Esses consultores são reconhecidos em toda a indústria como líderes de workshops comprometidos, inovadores e preparados e profissionais competentes com amplo conhecimento em gestão.

Para saber mais, acesse:

[www.consultdss.com.br](http://www.consultdss.com.br)



[www.twitter.com/ConsultDSS](https://www.twitter.com/ConsultDSS)



[www.linkedin.com/company/consultdss](https://www.linkedin.com/company/consultdss)



[www.youtube.com/ConsultDSS](https://www.youtube.com/ConsultDSS)

**DuPont  
Sustainable  
Solutions**

A DSS é uma provedora líder de serviços de consultoria em gerenciamento de operações que permite às organizações proteger seus funcionários e ativos, obter eficiências operacionais, inovar mais rapidamente e aumentar a capacidade da força de trabalho.