

**ARTIGO**

**TRANSFORMADOR**

169

**QUEM ESTÁ MAIS  
PERTO DO PROBLEMA  
COSTUMA ENXERGAR  
A MELHOR SOLUÇÃO**



## INTRODUÇÃO

Em Ford vs Ferrari, há uma cena que chama a atenção. A diretoria decide afastar das pistas justamente o piloto que conhecia cada detalhe do carro. A decisão foi tomada por executivos preocupados com fatores que iam além da performance, sem considerar plenamente a experiência de quem vivia aquela realidade todos os dias.



Independentemente do contexto do filme, a situação provoca uma reflexão importante: quantas decisões dentro das empresas são tomadas sem ouvir quem conhece a operação de perto?

Hierarquia é indispensável, mas boas decisões dependem da qualidade das informações que chegam até ela.



## **POR QUE A OPERAÇÃO ENXERGA PROBLEMAS ANTES DA LIDERANÇA?**

Quem está na linha de frente convive diariamente com clientes, processos e desafios que nem sempre aparecem nos relatórios.

É na operação que surgem os primeiros sinais de que algo está mudando. Por exemplo:

- um vendedor percebe mudanças no comportamento dos clientes antes delas aparecerem nas vendas;
- um operador identifica desperdícios antes que eles afetem os custos;
- uma equipe de atendimento percebe reclamações recorrentes antes que os indicadores de satisfação mudem.

Antes dessas informações se tornarem dados consolidados, elas costumam ser os primeiros sinais de uma mudança importante.



## **TRANSFORMAR CONHECIMENTO EM MELHORES DECISÕES**

Ouvir a operação não significa transferir a decisão para a equipe, mas enriquecer a decisão com informações que só quem executa possui.

Algumas práticas ajudam a construir esse hábito:

- criar canais para ouvir regularmente quem está na linha de frente;
- validar decisões estratégicas com quem conhece a rotina da operação;
- estimular líderes a visitar clientes, lojas, unidades ou áreas produtivas;
- transformar percepções da equipe em insumos para a gestão.

Quando estratégia e operação caminham juntas, as decisões deixam de ser apenas corretas no papel e passam a funcionar na prática.



# **AS MELHORES DECISÕES NASCEM QUANDO A ESTRATÉGIA ESCU TA A OPERAÇÃO**



Se você percebe que existe uma distância entre quem planeja e quem executa, ou sente que não consegue se conectar com a visão da operação...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar:

- a aproximar estratégia e operação na tomada de decisão;
- a criar uma cultura em que a informação circula entre todos os níveis da empresa;
- a desenvolver uma liderança que decide com visão estratégica e conhecimento da realidade.

Acesse a  
Mentoria  
O Resgate



[ojuliomonteiro.com](http://ojuliomonteiro.com)