



Pessoas: a “alma” do armazém

Treinamento e desenvolvimento são essenciais à adaptação a uma nova realidade

Não basta ao gestor apenas planejar o centro de distribuição e prever os equipamentos de movimentação, armazenagem e tecnologia da informação. Ele também deve dispensar atenção especial às pessoas que vão operá-lo. No entanto, esse importante aspecto geralmente é negligenciado em projetos de novos centros de distribuição – a preparação dos colaboradores para a nova realidade operacional.

Em geral, as pessoas tendem a se comportar da maneira antiga na nova área: a resistência a mudanças é uma característica dos seres humanos. Só um trabalho de preparação e motivação prévio faz com que a operação comece com a atenção total e energia de todos para atender as expectativas do novo projeto.

Os erros mais comuns dos gestores nesses casos são:

- Não envolver profissionais da operação no planejamento do CD: o projeto pode ser desenvolvido por engenheiros e projetistas sem escutar os colaboradores envolvidos.

Não basta ter a melhor infraestrutura e a melhor tecnologia sem as melhores pessoas para operar seu CD.

- Falta de treinamento em relação a novos procedimentos operacionais, equipamentos e TI e em relação às atitudes e os comportamentos esperados na nova realidade. A IMAM Consultoria, por exemplo, desenvolve um treinamento de um ano que capacita o pessoal operacional para a nova realidade da estrutura.
- Direção da empresa não demonstra compromisso direto com o projeto. Os colaboradores não percebem o empenho dos superiores para que a mudança dê certo e com isso também não se comprometem.
- Falta um processo de auditoria pós-implementação do novo CD que auxilia as pessoas na evolução contínua da operação.
- Não esqueça que somente o fator humano pode fazer as coisas acontecerem. Sem contar que nem a mais moderna das tecnologias substitui as pessoas motivadas. []