

**Depoimento de Bolsista JICA**

**Nome completo:** Antônio José Caldas de Sousa

**Nome curso:** Programa de Capacitação para Gestão de Empresas de Metrô no Brasil

**Período do curso:** 20/11/2016 a 01/12/2016

DEPOIMENTO DE BOLSITA: Antônio José Caldas de Sousa – Metrô de São Paulo.

Sem sombra de dúvida esta missão, foi de grande valia. Ela proporcionou, a todos os participantes, conhecimentos específicos praticados nas organizações visitadas, capazes de serem implementados nas operadoras brasileiras com grandes benefícios para estas empresas.

Nesta missão foram identificadas melhores práticas relativas à gestão do conhecimento da JRWEST, Kawasaki e Mitsubishi que pela sua importância serão adotadas no Metrô de São Paulo, mediante adaptação para a nossa realidade, conforme já explicitadas no plano de ação apresentado por ocasião do encerramento desta missão.

A seguir uma análise sucinta com alguns comentários relativos à operadora JRWEST.

A JRWEST determina muito claramente a sua filosofia empresarial, de conhecimento de todos, calcada em honestidade, ética corporativa, satisfação e segurança dos clientes e funcionários proporcionando uma empresa em que todos se respeitam e pela qual os funcionários têm orgulho e o sentimento de que vale a pena trabalhar.

Tudo isto, expressado no seu plano de Gestão que apregoa a Cultura da Satisfação de todos os envolvidos criando com isto um **“Ciclo Virtuoso”** que se auto-alimenta:

- JR West (aumento de clientes, crescimento dos lucros, estabilidade na administração)
- Clientes (Segurança, Conforto, Satisfação e surpreendidos eventualmente com mais benefícios)
- Funcionários (Dignidade, razão de viver e orgulho).

Entretanto, ela tem plena consciência de que: **“Sem a satisfação dos seus funcionários é impossível buscar a satisfação dos seus clientes e conseqüentemente não atingir os seus objetivos como empresa”**.

Assim, com o intuito de alcançar as suas metas, a JR West investe pesadamente no treinamento dos seus funcionários para a execução das atividades específicas relativas às suas atribuições bem como para a conscientização deles, independente de cargos, da responsabilidade de sua função, evidenciando os riscos e suas conseqüências no âmbito social, humano e financeiro.

Tal fato se constata no investimento em “Centro de Treinamentos” para o aprendizado em grupo, de atividades específicas:

- Aprendizado de manutenção de equipamentos de via instalados em Tramo de via não operacional, implantado somente para este fim,
- Aprendizado por meio de simuladores para condutores de trens,
- Simulação de situações reais de trabalho evidenciando o potencial de riscos tanto para clientes quanto para funcionários,
- Programa de disputas entre equipes na realização de atividades de manutenção/operação,
- Gesto e Fala- Treinamento para a redução de falhas durante a execução de uma atividade, apontando e descrevendo a ação a ser executada ou em andamento,
- Pensar e agir- Treina o funcionário a compreender corretamente a situação na qual está envolvido e ter atitude proativa, prevendo o que está por vir em seguida.

Passa aos funcionários a visão sistêmica do negócio e a interdependência entre as funções, enfatizando a importância e responsabilidade de cada função para o oferecimento de um serviço seguro e de qualidade à sociedade.

Explora com muita eficiência as experiências funestas de acidentes já ocorridos para a conscientização dos funcionários, independente de cargos, da responsabilidade de sua função, evidenciando os riscos e suas consequências.

Além dos treinamentos em grupos fora do seu posto de trabalho (off job training), existem os treinamentos em situações reais simuladas (on the job training) e o aprimoramento por iniciativa própria do funcionário, incentivado pela empresa.

Pratica a política de transmissão de conhecimento dos funcionários mais antigos e proficientes para funcionários mais novos, garantindo a perpetuação do conhecimento estratégico na empresa.

Possui “Plano de Carreira” bem estruturado.

Tem consciência de que seu **“maior patrimônio são os seus funcionários”**, visto que são os detentores dos conhecimentos estratégicos e que por maior tecnologia que se empregue, sempre haverá a dependência de funcionários especializados, motivados e comprometidos para garantir o funcionamento do citado “Ciclo Virtuoso”.

A JRWEST tem como premissa que funcionário satisfeito, comprometido com a empresa **não apenas “assenta tijolos, mas participa da construção de catedrais”**. Ele não **“transfere conhecimento aos demais, ele deixa**

***um legado”.***

Finalmente, a motivação dos empregados, para que sintam dignidade, razão de viver e orgulho por trabalhar na empresa vem não somente por se tratar de uma empresa com excelente imagem no mercado, dos princípios empresariais declarados, dos programas de treinamento citados, mas também da visão sistêmica passada a todos eles dando a certeza de que fazem parte do todo e que, com cooperação mútua, participam da grandiosa missão de prestar um serviço seguro e de qualidade à sociedade.

publicação autorizada

publicação não autorizada.