

### Depoimento de Bolsista JICA

**Nome completo:** Marcelo Leandro Tobias

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

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

Foi uma experiência profissional e pessoal incrível, o contato com outra cultura é sempre uma oportunidade para se pensar em que podemos melhorar.

A melhoria contínua, a organização, a educação e a pontualidade, estão inseridas de tal maneira no povo japonês, que me impressionou profundamente.

Um choque de realidade que tive foi quanto à tecnologia empregada nas empresas. Imaginei que tudo serei high-tech, com automação e robôs por todos os lados, e pelo contrário, muita coisa é feita manualmente e com extrema perfeição, justamente devido ao modo de trabalho japonês, pautado na metodologia e disciplina.

Os métodos de trabalho e ensino que conhecemos neste programa, se mostraram bem eficazes e interessantes para aplicarmos no Metrô-SP, tais como:

- Filosofia que o erro humano não é causa e sim consequência de problemas;
- Transporte Orientado para o Desenvolvimento, com intuito de desenvolver todo tipo de negócio na estação, visando o aumento de receita para a empresa;
- O Safety Experiente Center da JR West, que proporciona ao empregado recém-contratado vivenciar situações de risco em campo, com a simulação real de possíveis acidentes do trabalho;
- Os erros cometidos servem como lições aprendidas para todos na empresa;
- A cadeia de processo estruturado a partir da pesquisa junto ao cliente, orientando o atendimento prestado pelas equipes da JR West, incluindo a empresa de limpeza de estações e trens;
- A forma de cativar os clientes, para que sejam fãs da JR West, sempre com cordialidade, boa aparência e pontualidade.

Enfim, foi uma viagem fantástica, que trará muitos resultados positivos ao Metrô-SP.

publicação autorizada

publicação não autorizada.