

### Depoimento de Bolsista JICA

**Nome completo:** Maria Cristina Cruz de Castro

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

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

O acordo de cooperação técnica entre Brasil e Japão, concretizado por meio da parceria formada entre a JICA e a Agência Brasileira de Cooperação – ABC e, a partir da iniciativa do Metrô de São Paulo, tornou possível que 23 profissionais de empresas do setor metroferroviário brasileiro, participassem de uma missão muito especial: conhecer as experiências de empresas japonesas no que se refere ao processo de gestão do conhecimento – desde a captura até a disseminação – destacando-se as estratégias adotadas para a capacitação e desenvolvimento do quadro técnico de empregados, para que esses conhecimentos e práticas possam ser absorvidos pelas empresas brasileiras.

Foi um privilégio participar dessa delegação. Foram dias de muito aprendizado, descobertas, compartilhamento de experiências e *insights*.

A experiência vivenciada no Japão foi singular e extremamente valiosa. A aprendizagem começou no contato que tivemos com os integrantes da JICA, nossos anfitriões, com sua recepção, zelo, atenção e orientações dispensadas a nós durante todo o período do curso. Nesses dias, em todas as oportunidades de interação com os japoneses, pudemos conhecer seus hábitos, comportamentos, estilos, valores e, dessa forma, tivemos a oportunidade de conhecer e vivenciar um pouco da cultura japonesa.

Sobre a programação do curso, vale destacar que foi muito bem planejada, tendo intercalado momentos de palestras e visitas. As palestras foram ministradas por profissionais responsáveis por diferentes departamentos das três empresas que visitamos - JR West, Kawasaki Heavy Industries e Mitsubishi, cujos temas estavam totalmente aderentes às nossas necessidades e interesses.

Na JR West, especialmente, iniciamos com uma apresentação do departamento de transportes sobre a Visão Geral da empresa (cenário, estratégia de negócios, área de atuação, etc) e na sequência, pudemos conhecer toda a estrutura para desenvolvimento dos recursos humanos, notadamente em relação à formação e desenvolvimento das equipes de estação, tráfego, centro de controle, manutenção e limpeza. Todo o conteúdo, estratégias e métodos adotados, nos foi apresentado de forma bastante detalhada e com o apoio de materiais didáticos. As visitas aos locais de trabalho possibilitaram a observação das práticas adotadas.

Na empresa Kawasaki também pudemos conhecer todo o processo de formação do pessoal de fábrica, bem como alguns programas específicos, muito bem estruturados e exemplares em termos de práticas de gestão do conhecimento.

Ainda como parte da programação, foi contemplada uma apresentação sobre a história e cultura do Japão, bem como a visita a um Templo budista, o que me pareceu bem relevante para a compreensão do contexto e do sucesso de algumas práticas corporativas.

Voltamos para nossas empresas com muitas lições aprendidas, que podem ser resumidas em alguns princípios básicos percebidos:

- espírito de superação do povo japonês – que os permite aprender sempre, principalmente diante das adversidades;
- valores empresariais amplamente disseminados para todos os empregados;
- segurança – um valor prioritário;
- práticas empresariais totalmente aderentes à filosofia difundida;
- ênfase no desenvolvimento de competências para atuação na função;
- habilidade técnica deve ser aprimorada e avaliada continuamente;
- conhecimentos e experiências são transferidos pelos veteranos aos mais jovens;
- gestores participam ativamente da capacitação e desenvolvimento de suas equipes;
- atividades de ensino ocorrem essencialmente no local de trabalho;

Da experiência adquirida, identificamos algumas das melhores práticas que serão foco de análise mais aprofundada para possível aplicação, entre essas, destaco: o programa “Pensar e Agir”, as Medidas de Segurança, o método de formação os novos empregados, a estratégia de transferência de conhecimentos, os recursos e método utilizados para avaliação de habilidades técnicas.



Estou muito grata por ter tido a oportunidade de aprender com a experiência japonesa e pronta para disseminar e aplicar no Metrô – SP muitos dos ensinamentos recebidos. O plano de ação já começou a ser implementado e as expectativas de resultados são muito promissoras.

( X ) publicação autorizada

( ) publicação não autorizada.