



12ª Semana de Tecnologia Metroviária – Fórum Técnico

Processo de Fortalecimento e Engajamento da Supervisão do Metrô de São Paulo

PROFES – Módulo Comportamental

Gerência de Recursos Humanos

Objetivo

Potencialização das habilidades técnicas, administrativas e gerenciais da equipe de supervisores; homogeneização de posturas como líderes de equipe; capacitação da supervisão para a gestão interna de seus recursos; fornecimento de ferramentas para facilitar e uniformizar a gestão das rotinas das áreas; criação de condições para avaliação de resultados da área de eficácia e criação de ambiente propício à implantação de projetos de melhoria.

Relevância

Este trabalho visa apoiar os Gestores em seus resultados, considerando o contexto atual das empresas públicas, de contenção de custos e melhoria de produtividade e da qualidade dos serviços prestados.

Descrição

O Processo de Fortalecimento e Engajamento da Supervisão foi implementado na Gerência de Manutenção do Metrô de São Paulo em 2004, para uma população de 140 Supervisores, visando o aumento de produtividade de suas áreas de eficácia.

Para tanto, a Gerência de Manutenção, em parceria com a Gerência de Recursos Humanos, estabeleceu como meta desenvolver o Supervisor como gestor de Estratégia, Processos e Pessoas, por meio de módulos específicos de treinamento e desenvolvimento visando apoiá-lo nas questões de produtividade, administrativas e comportamental.

Constam deste programa, três Módulos. São eles: Produtividade; Administrativo e Comportamental.



O desenvolvimento do Módulo de Produtividade, bem como sua gestão ficou a cargo da Gerência de Manutenção.

O Módulo Administrativo é composto de palestras, ligadas à rotina de administração das equipes, com temas sobre administração de pessoal e benefícios, responsabilidade civil e criminal, regime disciplinar, administração de materiais, gestão da informação, etc.

Gestores de diferentes assuntos são convidados para ministrar estas palestras aos Supervisores envolvidos no projeto.

O Módulo Comportamental tem como objetivo apoiar as áreas no alcance de melhoria de produtividade, tendo como meta principal o desenvolvimento da equipe de supervisores, bem como uma mudança de comportamento. São realizadas 2 intervenções de 16 horas, com todos os supervisores de cada Departamento, em um intervalo de aproximadamente 3 meses, entre um encontro e outro.

Na 1ª intervenção, são estimulados a identificar Forças Impulsoras e Forças Restritivas inerentes à equipe, que auxiliam ou dificultam o atingimento das metas. A partir daí, elabora-se um plano de ação, no âmbito de suas competências, visando minimizar tais dificuldades.

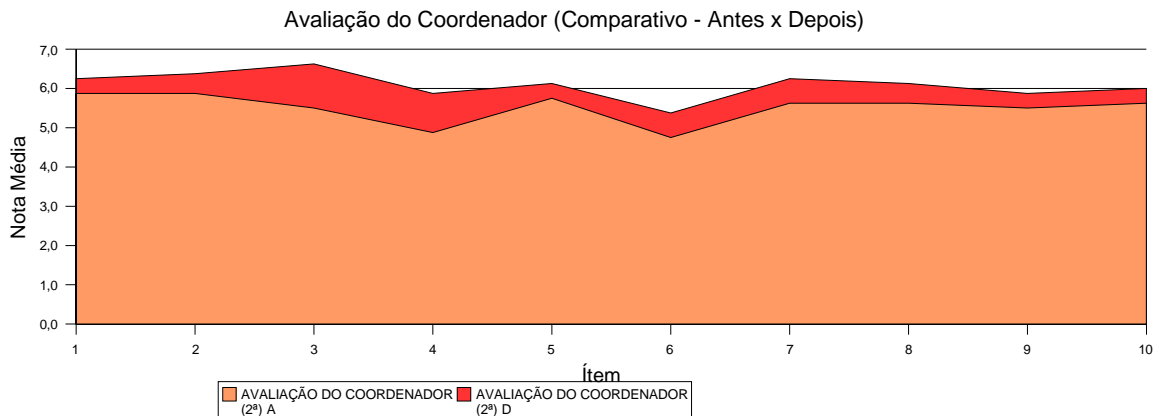
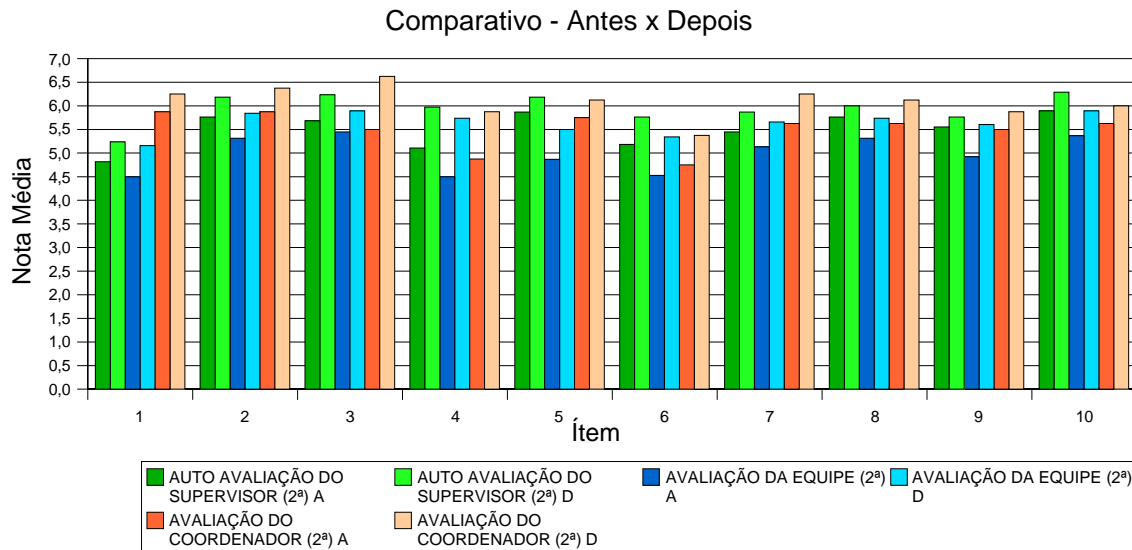
O Módulo Comportamental envolve um trabalho prévio com Coordenadores e Chefes de Departamento, visando sensibilizá-los para o envolvimento e responsabilidades nos processos de melhoria.

Na 2ª intervenção, os supervisores têm a oportunidade de avaliar o planejamento, operacionalização, relacionamentos e concretização do plano de ação. Nessa etapa, é possível, ainda, quantificar a evolução adquirida pela equipe de Supervisores, considerando o “antes” e o “depois” da implementação deste processo, conforme demonstrado nos gráficos.

O acompanhamento desse processo é feito, continuamente, pela área de RH, por meio de *follow up* das ações de melhorias, encaminhadas pelas áreas envolvidas.

Itens Avaliados “Antes” e “Depois” da Implantação do Processo, na visão de Coordenadores e Supervisores e Equipes

1. Tenho clareza dos objetivos do Departamento/Coordenação.
2. Apoio e represento o Departamento/Coordenação nos objetivos a serem alcançados.
3. Sinto-me responsável pelos resultados globais da Coordenação.
4. Troco informações/opiniões com meus parceiros.
5. Atuo na resolução de problemas no âmbito de minha competência.
6. Pratico o "dar, receber e processar feedback".
7. Contribuo para esclarecimento de dúvidas da equipe.
8. Considero-me aceito e respeitado pela equipe.
9. Utilizo critérios únicos para tratar problemas de equipe.
10. Busco ajuda hierárquica quando as dificuldades fogem do Meu âmbito de atuação.





Curriculum das autoras:

Valéria Cabral - Jornalista e relações públicas, experiência nas áreas de RH e Marketing.

Rejane Rosenberg - Psicóloga, experiência de 25 anos em áreas de RH; desenvolvimento de Gestores/Equipes e treinamento

Cláudia Inês Sallum Hueb - Psicóloga, experiência de 20 anos em áreas de RH com Treinamento e Desenvolvimento.