



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

### **CATEGORIA 2**

#### **Treinamento de Atendimento ao Cliente - Novo Olhar, Novas Atitudes**

#### **INTRODUÇÃO**



**Figura 1 – logotipo do treinamento**

O treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" foi desenvolvido com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento ao passageiro na Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM). Este projeto surgiu como resposta às necessidades identificadas através de análises mensais de manifestações de passageiros e se



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

intensificou com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, seguindo as diretrizes da norma ISO:9001.

Focado na disseminação das melhores técnicas e práticas de atendimento difundidas no mercado, a construção dessa ferramenta se baseou em teorias da psicologia, gestão e administração.

Durante o processo de desenvolvimento, foram realizados workshops com supervisores de estações e gestores da CPTM para coletar insights e identificar áreas críticas de melhoria. Esses workshops ajudaram a moldar o conteúdo do treinamento, garantindo que ele fosse relevante e eficaz na resolução dos problemas enfrentados no dia a dia.

Além disso, foi utilizada uma abordagem inovadora, incorporando vídeos e dinâmicas interativas para engajar os participantes e facilitar o aprendizado. A utilização da metodologia ágil "Scrum" permitiu uma gestão eficiente do projeto, garantindo que todas as etapas fossem concluídas no prazo estabelecido.

Além disso, durante o desenvolvimento do treinamento, foram utilizadas técnicas de design instrucional para garantir que o conteúdo fosse envolvente e eficaz. Essas técnicas incluíram a criação de cenários baseados em situações reais vivenciadas pelos colaboradores no dia a dia, o que facilitou a aplicação prática do conhecimento adquirido.

## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



**Figura 2 – Agenda do treinamento**

O treinamento também incluiu módulos específicos sobre a importância da empatia e da alteridade no atendimento ao cliente, enfatizando a necessidade de tratar cada passageiro de forma individualizada e respeitosa.



**Figura 3 – Ênfase na alteridade**



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Para avaliar a eficácia do treinamento, foram realizadas pesquisas de satisfação com os colaboradores após a conclusão de cada módulo. Essas pesquisas forneceram feedback valioso, que foi utilizado para fazer ajustes e melhorias contínuas no conteúdo do treinamento.

Com essas estratégias, o treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" conseguiu não apenas melhorar o atendimento ao cliente, mas também aumentar o engajamento e a motivação dos colaboradores, criando um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

## **DIAGNÓSTICO**

O diagnóstico inicial revelou que os colaboradores que atuam na linha de frente enfrentavam dificuldades em aplicar técnicas de atendimento que garantissem uma experiência satisfatória e memorável aos passageiros. Esta deficiência foi identificada a partir de relatórios mensais que indicavam insatisfação dos passageiros em diversas estações da CPTM. A análise dos dados revelou um padrão de problemas recorrentes que precisavam ser abordados de forma sistemática e eficaz.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Em resposta a esta necessidade, a Gerência de Operações, especificamente o Departamento de Estações das linhas 11, 12 e 13, desenvolveu um treinamento abrangente. Este treinamento utilizou uma metodologia ágil de gestão "Scrum" para garantir a conclusão dentro do prazo estipulado de sete semanas e incluiu diversos materiais, como vídeos e dinâmicas interativas.

O treinamento abordou temas como a missão, visão e valores da empresa, normas e procedimentos, e metodologias de atendimento com uma abordagem diferenciada e personalizada. As primeiras turmas começaram a ser treinadas a partir de junho de 2023.

Os resultados das entrevistas e pesquisas internas revelaram que muitos colaboradores se sentiam despreparados para lidar com situações de conflito e não possuíam as habilidades necessárias para oferecer um atendimento de alta qualidade. A falta de treinamento adequado foi identificada como uma das principais causas desses problemas, juntamente com a dificuldade na mudança da cultura organizacional para torná-la mais focada no atendimento ao cliente.

Para abordar essas questões, foi necessário um diagnóstico aprofundado que envolveu a análise detalhada dos processos e procedimentos de atendimento existentes. Esse diagnóstico permitiu identificar as principais lacunas e áreas de melhoria, que foram então priorizadas no desenvolvimento do treinamento. Além disso, foi realizada uma



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

análise comparativa com outras empresas do setor para identificar as melhores práticas e incorporá-las ao programa de treinamento.

A partir dessas informações, foram definidos os objetivos específicos do treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes", que incluíram a melhoria das habilidades de comunicação dos colaboradores, o desenvolvimento de técnicas eficazes de resolução de conflitos e a promoção de uma cultura de atendimento centrada no cliente.

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

#### **1. Implementação de um Novo Programa de Treinamento**

O treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" foi estruturado para cobrir todos os aspectos essenciais de um atendimento de qualidade, baseando-se nas melhores práticas de gestão e atendimento ao cliente. A estrutura do treinamento foi dividida em módulos, cada um focado em um aspecto específico do atendimento, como comunicação efetiva, gestão de conflitos e atendimento inclusivo.

#### **2. Desenvolvimento de Materiais de Suporte, Incluindo Vídeos e Apresentações**

Foram criados diversos materiais didáticos, incluindo vídeos demonstrativos e apresentações interativas, que facilitaram o aprendizado e a aplicação prática das técnicas de atendimento. Esses materiais foram desenvolvidos baseando-se



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

em especialistas de comunicação e treinamento, garantindo a relevância e a eficácia do conteúdo.

#### **3. Aplicação de Metodologias Ágeis no Desenvolvimento do Projeto**

A utilização da metodologia "Scrum" permitiu uma gestão eficiente do tempo e recursos, garantindo que o projeto fosse concluído dentro do prazo estipulado de sete semanas. A equipe de desenvolvimento do treinamento realizou reuniões diárias e semanais para planejar a execução, revisar o progresso, identificar obstáculos e ajustar o plano de ação conforme necessário.

#### **4. Redução do Número de Reclamações dos Passageiros**

Após a implementação do treinamento, houve uma redução significativa no número de reclamações, indicando uma melhoria na qualidade do atendimento. Relatórios mensais mostraram uma diminuição consistente nas queixas relacionadas à falta de cortesia e ao tratamento inadequado por parte dos colaboradores.

#### **5. Aumento Significativo dos Elogios Registrados**

Paralelamente, o número de elogios aumentou, refletindo a satisfação dos passageiros com o novo padrão de atendimento. Feedbacks positivos destacaram a simpatia, paciência e profissionalismo dos colaboradores treinados, indicando uma mudança perceptível na atitude e comportamento durante o atendimento.

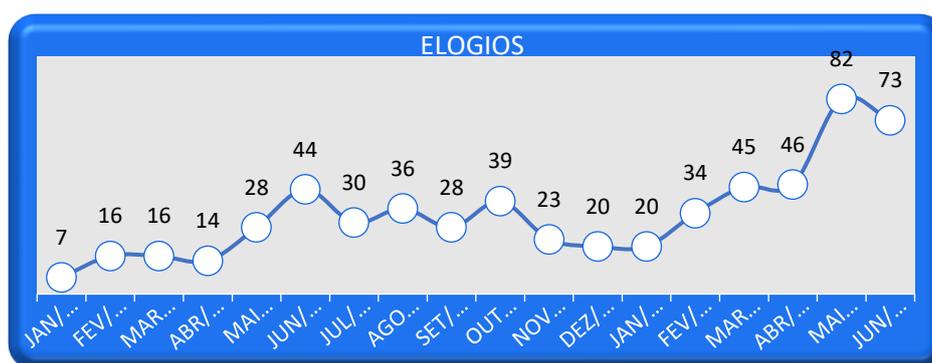
## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

### 6. Melhoria Contínua dos Indicadores da Diretoria e Gerência

Os indicadores de desempenho da diretoria e gerência mostraram uma melhoria contínua, com uma maior eficiência operacional e satisfação dos passageiros. Indicadores como tempo de resposta a solicitações e resolução de problemas foram significativamente aprimorados.

### 7. Crescimento do Índice de Satisfação do Passageiro Alcançando 86,74% em 2023<sup>1</sup>

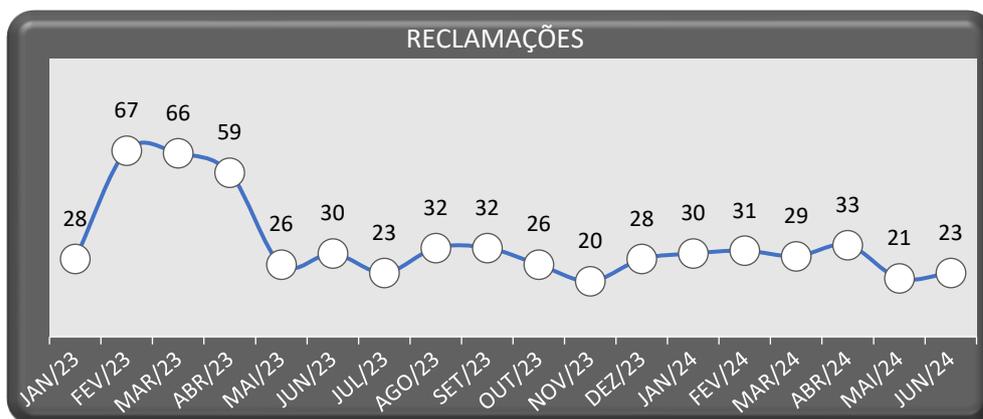
A última pesquisa de satisfação revelou um aumento histórico no índice de satisfação dos passageiros, alcançando 86,74%, o que confirma o sucesso do treinamento. Este resultado é um testemunho da eficácia do treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" em transformar a experiência dos passageiros na CPTM.



**Figura 4 –Análise histórica de elogios direcionados à equipe operacional**

<sup>1</sup> GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. CPTM tem 86,74% de aprovação dos passageiros, o maior índice em cinco anos. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/cptm-tem-8674-de-aprovacao-dos-passageiros-o-maior-indice-em-cinco-anos/>. Acesso em: 23 jul. 2024.

**30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**  
**11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**



**Figura 5 –Análise histórica de reclamações direcionadas à equipe operacional**



**Figura 6 –Análise das médias mensais de elogios e reclamações dos anos de 2023 e 2024**



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

## **CONCLUSÕES**

O treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" demonstrou ser uma iniciativa eficaz para melhorar o atendimento ao cliente na CPTM. Os resultados expressivos, como a redução de reclamações e o aumento dos elogios, confirmam a relevância e a aplicabilidade do treinamento. O envolvimento e o entusiasmo dos colaboradores foram fundamentais para o sucesso do projeto.

Além disso, a metodologia ágil de gestão "Scrum" se mostrou eficaz na organização e desenvolvimento do treinamento dentro do prazo estabelecido. Em suma, a experiência imersiva proporcionada pelo treinamento contribuiu significativamente para a valorização e desenvolvimento dos colaboradores, promovendo um atendimento de excelência aos passageiros.

O treinamento também destacou a importância da contínua melhoria e adaptação às necessidades dos passageiros e colaboradores. A coleta contínua de feedback e a disposição para ajustar o programa conforme necessário foram cruciais para manter a eficácia do treinamento.

O sucesso do treinamento "Novo Olhar, Novas Atitudes" também destaca a importância de investir em programas de desenvolvimento contínuo para os colaboradores. A experiência mostrou que quando os funcionários se sentem apoiados e valorizados, eles



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

estão mais propensos a oferecer um atendimento excepcional, refletindo diretamente na satisfação dos passageiros.

O uso de tecnologias inovadoras e uma abordagem personalizada para o desenvolvimento de habilidades foram cruciais para o sucesso do programa. A metodologia ágil de gestão "Scrum" não apenas facilitou a entrega do projeto dentro do prazo, mas também promoveu um ambiente de trabalho colaborativo e dinâmico, que pode ser replicado em outras iniciativas da empresa.

Além disso, o treinamento reforçou a importância de uma cultura organizacional centrada no cliente, onde cada colaborador entende seu papel na criação de uma experiência positiva para os passageiros. A implementação das práticas e a coleta contínua de feedback ajudaram a manter o programa relevante e eficaz, garantindo melhorias contínuas no atendimento ao cliente.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> ANPTrilhos. A revolução no relacionamento entre passageiros e empresas do sistema metroferroviário. Disponível em: <https://anptrilhos.org.br/artigo-a-revolucao-no-relacionamento-entre-passageiros-e-empresas-do-sistema-metroferroviario/>. Acesso em: 23 jul. 2024.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO.** CPTM tem 86,74% de aprovação dos passageiros, o maior índice em cinco anos. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/cptm-tem-8674-de-aprovacao-dos-passageiros-o-maior-indice-em-cinco-anos/>. Acesso em: 23 jul. 2024.

**ANPTrilhos.** A revolução no relacionamento entre passageiros e empresas do sistema metroferroviário. Disponível em: <https://anptrilhos.org.br/artigo-a-revolucao-no-relacionamento-entre-passageiros-e-empresas-do-sistema-metroferroviario/>. Acesso em: 23 jul. 2024.