



31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 2

Novo Olhar | Novas Atitudes: Um produto Replicável para Engajamento,

Excelência no Atendimento e Alinhamento Estratégico no Setor

Metroferroviário

SOBRE OS AUTORES

Alexsandra Sanchez - Profissional com mais de 15 anos de experiência na CPTM, atuando em gestão de estações, desenvolvimento de projetos de inovação, acessibilidade e transformação digital. Participa de comitês estratégicos e iniciativas ESG. Mentora de mulheres, com foco em comunicação e desenvolvimento. Atua junto à liderança da empresa em projetos com impacto no transporte ferroviário e modernização do setor.

Carlos Eduardo Teixeira Scheliga - Engenheiro e chefe do Departamento de Inovação e Negócios da CPTM. Atua no desenvolvimento de projetos voltados à modernização, inovação e geração de receitas acessórias para a companhia. Lidera iniciativas relacionadas à proteção de ativos intangíveis, parcerias estratégicas e criação de soluções que ampliam a sustentabilidade e a eficiência da empresa.



CATEGORIA 2

Novo Olhar | Novas Atitudes: Um produto Replicável para Engajamento, Excelência no Atendimento e Alinhamento Estratégico no Setor Metroferroviário

INTRODUÇÃO

O setor de transporte sobre trilhos no Brasil vive um momento de transformação. Em meio a desafios estruturais e de eficiência operacional, destaca-se a necessidade de conectar estratégias corporativas às ações cotidianas dos profissionais que atuam na linha de frente. O *Novo Olhar | Novas Atitudes* surge como uma solução inovadora e replicável para promover esse alinhamento por meio do engajamento pela emoção, da vivência da alteridade e da formação de uma cultura organizacional centrada no cliente e no orgulho de pertencer.



31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

DIAGNÓSTICO

A primeira aplicação do *Novo Olhar | Novas Atitudes* ocorreu em um momento crítico da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, em meio a mudanças significativas que impactavam a percepção da qualidade dos serviços.

Em 2025, foi criado o **Departamento de Inovação e Negócios - DPIN** da CPTM, com o objetivo de identificar soluções internas com potencial de monetização. Nesse contexto, o Novo Olhar foi reconhecido não apenas como uma iniciativa de capacitação interna, mas como um **produto escalável**, com valor para o mercado e capacidade de fortalecer a imagem institucional da empresa.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do Novo Olhar | Novas Atitudes, observou-se um aumento significativo na qualidade percebida do atendimento. O índice de satisfação do passageiro alcançou 87%, valor expressivo para o setor metroferroviário. Houve também um crescimento notável no número de elogios espontâneos, mais consistentes e detalhados, demonstrando alinhamento entre os valores estratégicos da empresa e a prática profissional dos colaboradores.

Esses resultados apontam que o *Novo Olhar | Novas Atitudes* conseguiu traduzir conceitos corporativos em atitudes tangíveis no atendimento, algo que historicamente representa um grande desafio para empresas do setor.



31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

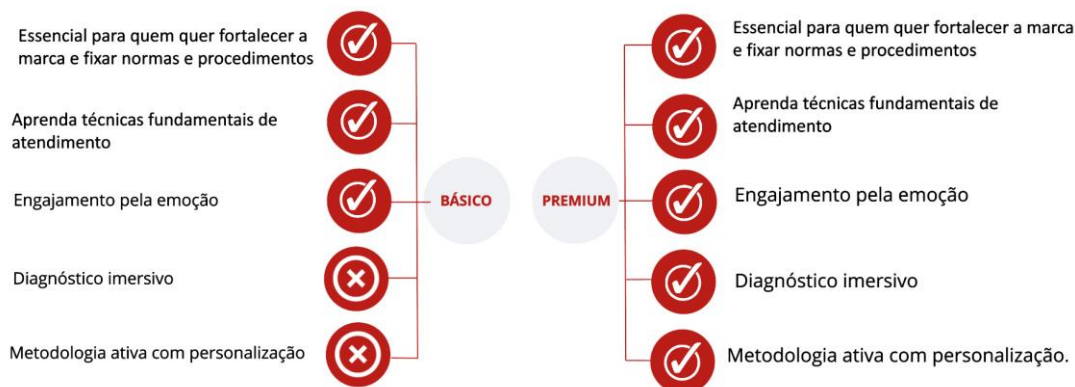
4. Desenvolvimento do Produto

Com base em sua eficácia comprovada, o *Novo Olhar | Novas Atitudes* foi estruturado como um produto com potencial de mercado, disponível em dois formatos:

- Capacitação Básica: voltada à padronização e fortalecimento da postura profissional;
- Capacitação Premium: com diagnóstico prévio e foco em diferenciação competitiva, inteligência de mercado e inovação no atendimento.



Novo Olhar | Novas Atitudes



A condução é realizada por **Supervisores Gerais de Estações**, valorizando o protagonismo dos profissionais de atendimento e fortalecendo a conexão com o propósito da organização. A proposta pedagógica é centrada na emoção, no engajamento e em ações conscientes aplicáveis ao cotidiano.



31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

Além disso, o produto conta com uma estratégia de branding que inclui identidade visual própria, camisetas, banners e lema institucional. Esses elementos fortalecem a memória afetiva da experiência e ampliam o impacto da vivência imersiva.

A versão Premium contempla ainda:

- Diagnóstico situacional e vivencial das equipes;
- Metodologia ativa com personalização conforme o contexto;
- Integração entre cultura organizacional, atendimento e inovação.

5. Potencial de Mercado e Replicabilidade

O mercado global de infraestrutura metroferroviária foi avaliado em US\$ 41,51 bilhões em 2023, com previsão de crescimento para US\$ 77,56 bilhões até 2032, a uma taxa média anual de 7,5% (Fortune Business Insights, 2024). No Brasil, o setor transportou 2,48 bilhões de passageiros em 2023 e possui 1.133,4 km de trilhos urbanos, com 631 estações ativas (ANPTrilhos, 2024).





31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA

12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

A Região Sudeste, que concentra 42% da população brasileira, detém 62,3% da malha metroferroviária nacional, o que representa um ambiente estratégico para expansão do *Novo Olhar | Novas Atitudes*, especialmente considerando a densidade operacional e a presença de empresas com estrutura consolidada.

Análise de Mercado

- TAM – Mercado Total Metroferroviário:
 - Financeiro: R\$ 48,5 milhões (com base na média de R\$ 1.222 por colaborador/ano – referência ABTD)
 - Quantitativo: 39.700 profissionais no setor, considerando operadores, supervisores, seguranças e atendentes com potencial de capacitação no país.
- SAM - Mercado Disponível Metroferroviário
 - Foco em profissionais com contato direto com o público nos estados de SP, RJ e MG, estimando 9.528 colaboradores com perfil e contexto adequados para aplicação da solução.

Esses dados reforçam a viabilidade de escalonamento e reposicionamento estratégico do produto, que atende a uma necessidade concreta do setor por soluções que integrem excelência no atendimento, humanização e estratégia organizacional.



Prêmio
Tecnologia &
Desenvolvimento
Metroferroviários

ANP
TRILHOS

TIC TRENS

CPTM

31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



CONCLUSÕES

Mais do que um programa de capacitação, o **Novo Olhar | Novas Atitudes** é uma solução estruturada para promover mudanças reais na cultura organizacional. Seu diferencial está na forma como conecta emoção, propósito e estratégia, fortalecendo o papel do atendimento como vetor de reputação e eficiência.

Seus resultados na CPTM e a possibilidade de replicação em contextos similares demonstram um **potencial concreto de expansão nacional e internacional**,



31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA

12º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

especialmente em operadores que enfrentam desafios relacionados à humanização, engajamento e qualidade no serviço prestado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANPTrilhos. "Dados do Setor de Transporte sobre Trilhos". Acesso em julho de 2025.

ABTD – Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. Relatório de Investimento em T&D 2023.

Goleman, D. – *Inteligência Emocional*.

Barrett, R. – *Organização Impulsionada por Valores*.

Relatórios institucionais CPTM (dados internos).