



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Comitê de Clientes CPTM

A Jornada do Cliente como foco ~~atua~~ção

Índice



3. A CPTM



4. Qualidade do Serviço



5. Foco no cliente é utopia?



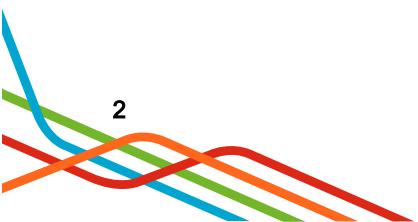
7. O Comitê de Clientes CPTM



8. Premissas



9. Principais Realizações



A CPTM

Dados de mar/24



63.000 KM/DIA
PERCORRIDOS
DIARIAMENTE

EQUIVALENTE A UMA
VOLTA E MEIA NA TERRA



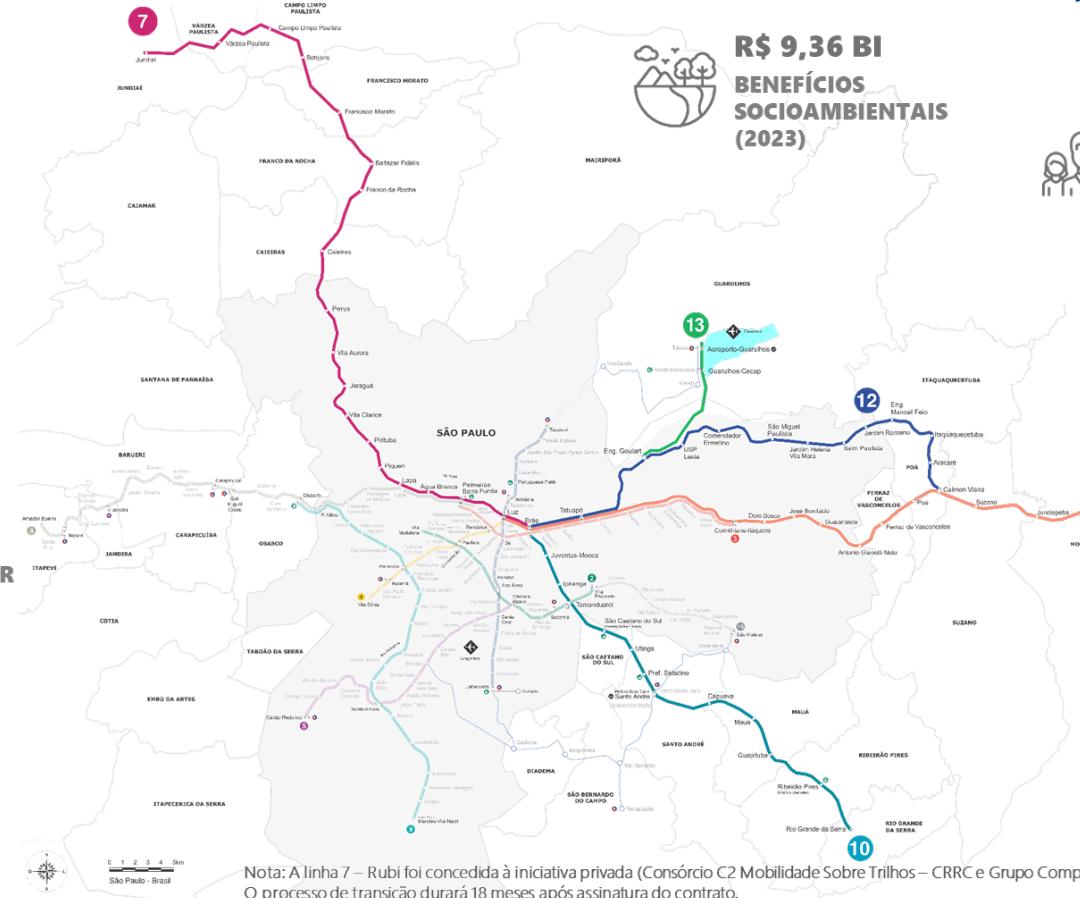
1.819
VIAGENS DIÁRIAS
PROGRAMADAS



21,3 KM
MÉDIA PERCORRIDO POR
PASSEIROS/VIAGEM

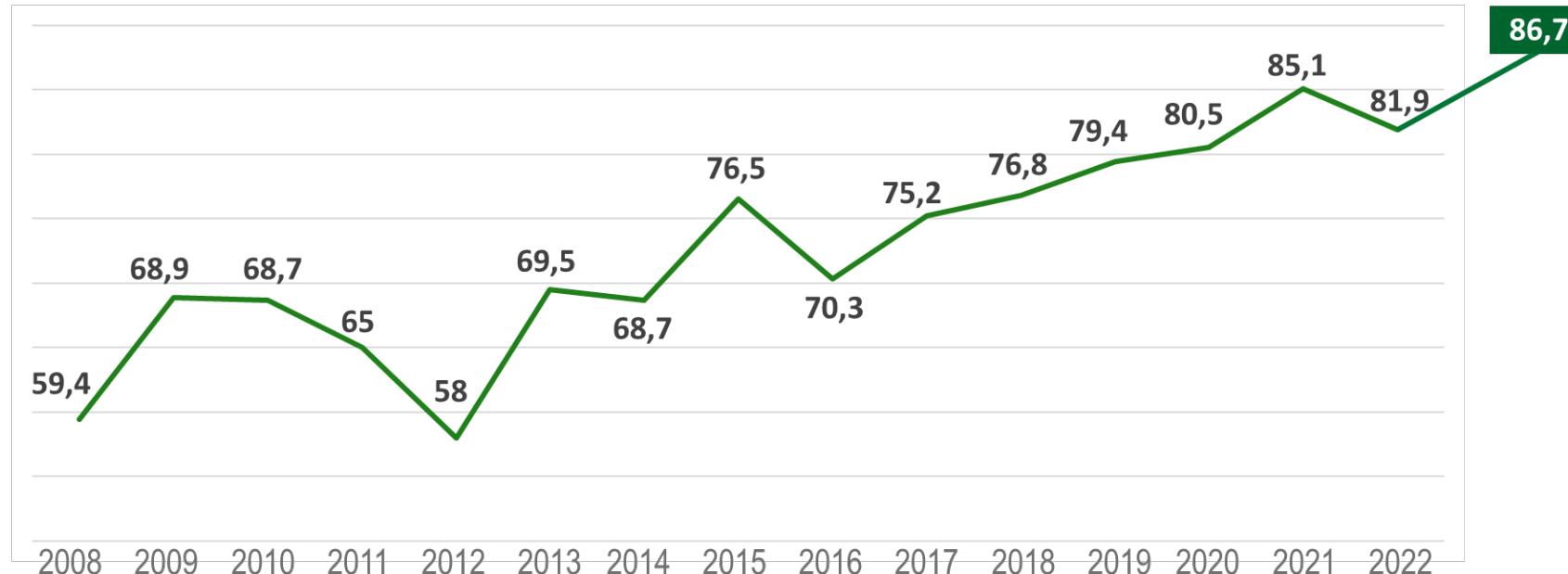


FROTA TOTAL
141 TRENS **1.124** CARROS



Qualidade do Serviço

Histórico de Avaliação Positiva (%)



Fonte: Pesquisa de Satisfação com os passageiros CPTM - 31.01.2024

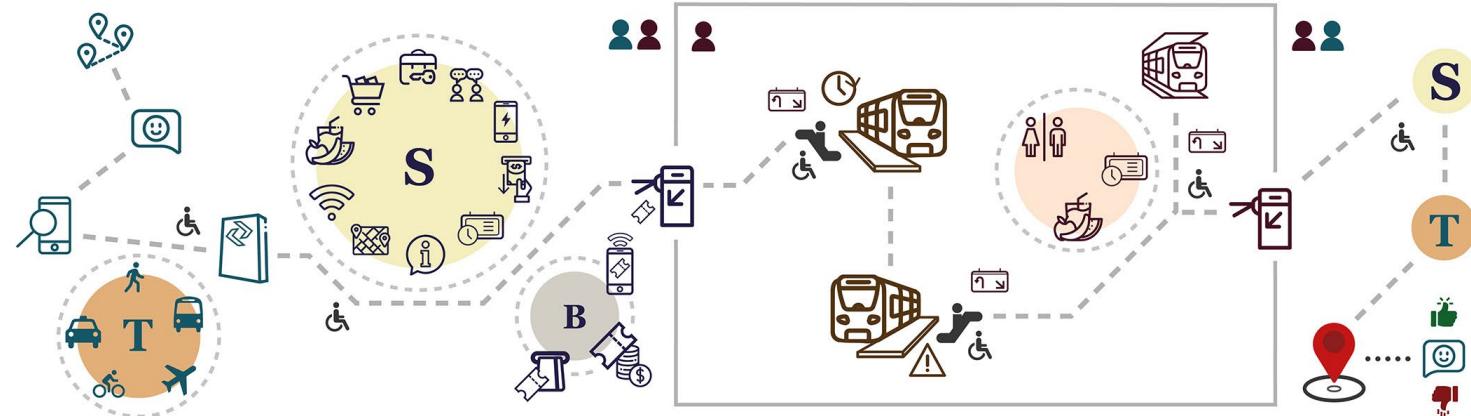
Focono cliente é utopia?

Quando as pessoas são
bem atendidas...



O Comitê de Clientes da CPTM

Formado em 2023, é dedicado em estabelecer,
estreitar e fortalecer o relacionamento entre a
EMPRESA e seus **CLIENTES**.



Premissas

1. Entender o que pensa o cliente da CPTM;
2. Acolher as demandas e experiências;
3. Criar um espaço para oportunidades de escuta e relacionamento;
4. Estimular o desenvolvimento de ideias;
5. Promover melhorias nos processos e serviços oferecidos; e,
6. Reforçar o foco no cliente.



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES



Dia das Crianças

Ação para evidenciar as questões de segurança nas estações e trens com a participação voluntaria de filhos dos colaboradores.





Atendimento Campeão

Valorizar e recompensar
os melhores empregados
da CPTM, buscando
sempre um serviço de
alta qualidade onde o
CLIENTE perceba uma
experiência diferenciada.



Público-alvo

- 1. Estação;
- 2. Tração;
- 3. Segurança; e,
- 4. Manutenção.



Luiz Eduardo Argenton

Diretor de Operações e Manutenção

Muito obrigado

