



06-09-2019

REDEFININDO A MOBILIDADE URBANA

Eleonora Pazos
Diretora America Latina

 @eleonora_pazos

UITP ATUA 1600+ MEMBROS EM 100 PAÍSES

WHAT WE DO

OUR VISION

We are working to enhance quality of life and economic well-being by supporting and promoting sustainable transport in urban areas worldwide.

OUR MISSIONS

Every day we make a difference for our members and for the wider sustainable transport community.



ADVOCACY & OUTREACH

We engage with decision-makers, international organisations, key stakeholders



KNOWLEDGE

We generate cutting-edge knowledge and expertise



NETWORK & BUSINESS

We bring people together to exchange ideas, share best practice and forge partnerships



NORTH AMERICA

- Regional Office | New York City

LATIN AMERICA

- Regional Office | São Paulo

EUROPE

- Main Office | Brussels
- Liaison Office for Turkey | Istanbul

AFRICA

- UATP - Regional Office | Abidjan
- Liaison Office for Austral Africa | Johannesburg

EURASIA

- Regional Office | Moscow
- Liaison Office for Kazakhstan | Astana

MIDDLE EAST & NORTH AFRICA

- Regional Office and Centre for Transport Excellence | Dubai
- Liaison Office for Maghreb | Casablanca
- Liaison Office for Iran | Tehran

ASIA-PACIFIC

- Regional Office | Hong Kong
- UITP ANZ - Regional Office for Australia / New Zealand | Melbourne
- Regional Office for India | Bengaluru
- Liaison Office for China | Shenzhen
- Centre for Transport Excellence | Singapore





CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



1. Líderes felizes, funcionários felizes, clientes satisfeitos
2. Os dados orientando o negócio
3. O transporte público avança com IA e Internet das Coisas
4. Mais fácil dizer do que fazer: fazer o certo pelo cliente
5. Namoro vs casamento: o novo relacionamento com o TP
6. O estúdio: onde as idéias ganham vida
7. O design é bom para aprimorar a experiência do cliente
8. Habilitando a mobilidade como serviço
9. Transporte compartilhado sob demanda: otimizando serviços de mobilidade com novas tecnologias
10. As pessoas primeiro! Melhorando a experiência urbana com o transporte público
11. Gênero, incluindo no planejamento de mobilidade
12. #creativemobility
13. O design é bom para a excelência no atendimento ao cliente
14. Arte em Trânsito
15. Entendendo as expectativas e o comportamento do cliente
16. A ciência da persuasão: incentivando clientes e funcionários a obter melhor desempenho
17. Como o big data pode suportar o desempenho do transporte público

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. Excelência em serviço em transporte público
2. Construindo uma cultura de excelência em serviços
3. Experiência do cliente
4. Governando pela qualidade e desempenho

➤ EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Excelência em serviço em transporte público

- ✓ Soluções personalizadas
- ✓ Digitalização,
- ✓ Avanços na energia verde
- ✓ Surgimento de novos atores

➤ EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Construindo uma cultura de excelência em serviços

- ✓ Gestão corporativa
- ✓ Participação ativa: equipe comprometida e satisfeita
- ✓ Cultura de excelência
- ✓ Satisfação do cliente

➤ EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Experiência do cliente

- ✓ Engajamento dos clientes
- ✓ Atenção em todos os pontos de contato
- ✓ Interações fora do sistema

➤ EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE - CLUSTER

Personalização
do serviço

Gestão
corporativa

Proteção de
dados

Jornada
emocional

Diversidade e
Inclusão

Novos
profissionais
comprometidos

Cliente
especialista

Digitalização

Ciência
comportamental

Interação
fora e dentro do
sistema

Jornada
completa



PROGRAMA MELHORES PRATICAS

AMÉRICA LATINA

> PROGRAMA REGIONAL



PROGRAMA MELHORES PRÁTICAS DE MOBILIDADE URBANA
Comunicação & Marketing

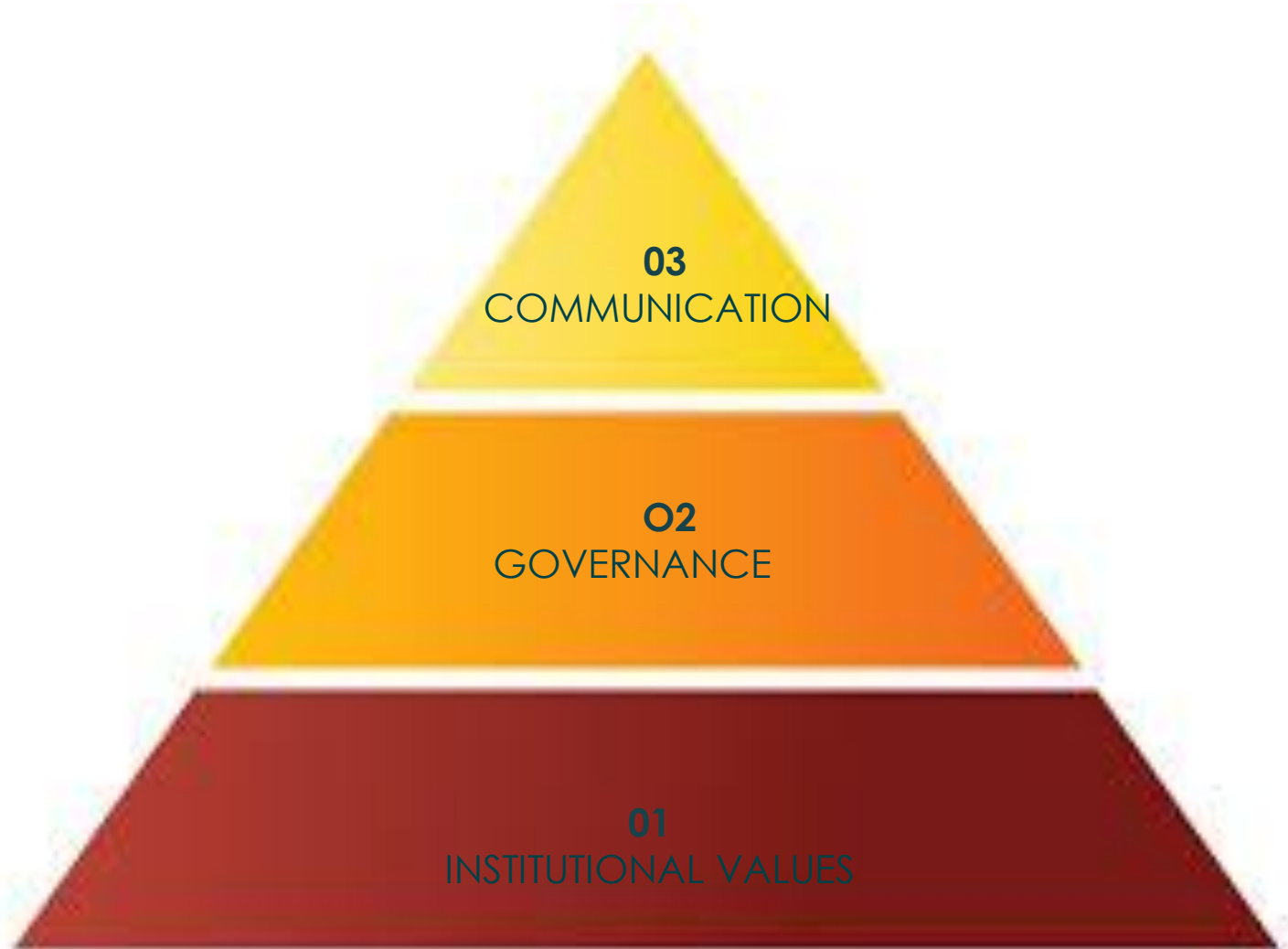
Best mobility practices



CRONOLOGIA



CRITÉRIOS 2019



03
COMMUNICATION
marketing
brand
customer service

02
GOVERNANCE
strategic planning
crisis management

01
INSTITUTIONAL VALUES
Innovation policies
Environment policies



[Programa Melhores Praticas UITP LAD 2019.mp4](#)





OBRIGADA!

