

# MelhoresPráticas

— 2019 —

**ANP**  
**TRILHOS**



**JULIO FREITAS**

---



**INTEROPERABILIDADE DE CARTÕES E  
GESTÃO FINANCEIRA DA INTEGRAÇÃO  
ENTRE OS SISTEMAS DE TRANSPORTE**



**Melhores Práticas**  
— 2019 —

**ANP**  
**TRILHOS**



## METRÔ DE SALVADOR E LAURO DE FREITAS EM NÚMEROS

**2** LINHAS

**33** KM



**380 MIL**  
PASSAGEIROS POR DIA

**1,2 MIL**  
COLABORADORES  
DIRETOS

**40**  
TRENS



**20**  
ESTAÇÕES



**8** TERMINAIS DE ÔNIBUS  
INTEGRADOS



**CERCA DE 2.000**  
CÂMERAS DE MONITORAMENTO

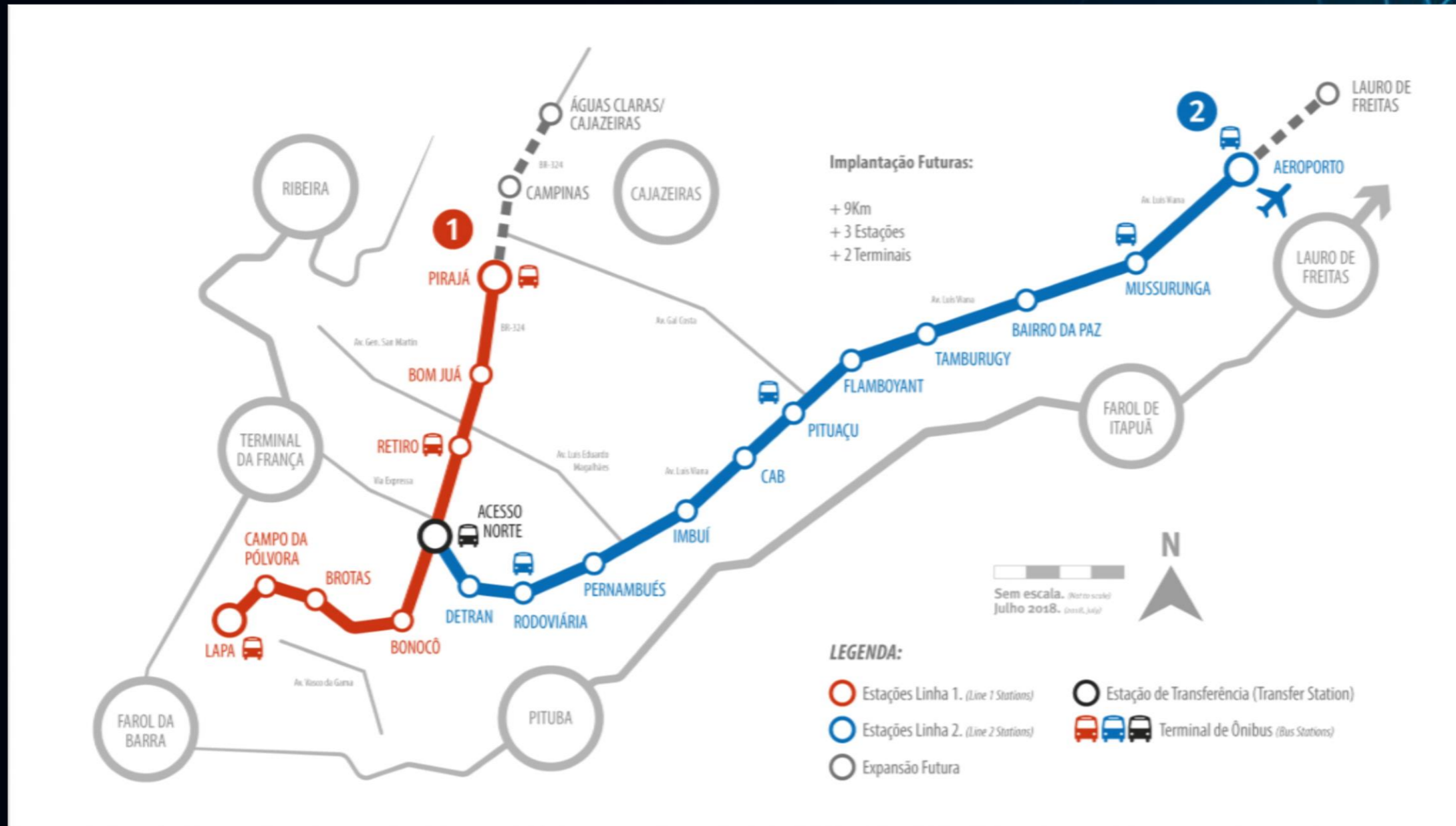
**R\$ 5,8 BILHÕES**  
EM INVESTIMENTOS



MelhoresPráticas  
— 2019 —

**ANP**  
TRILHOS

# METRÔ DE SALVADOR E LAURO DE FREITAS MAPA DE LINHAS E TERMINAIS





## DESAFIOS DA OPERAÇÃO

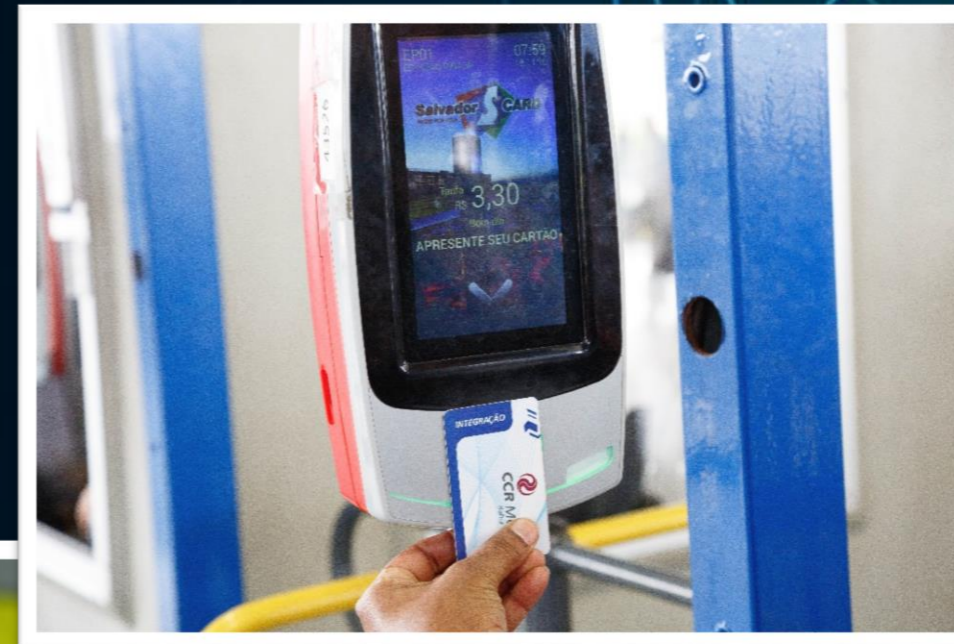
- Modal entrante em Salvador
- Integração com os sistemas de transporte
- Implantação Câmara de Compensação
- Tecnologia de Bilhetagem pré-existente
- Relacionamento com os demais sistemas de venda existentes





## PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Integrar com todos os sistemas (municipal e metropolitano)
- Entrar no dia a dia das pessoas - identidade/identificação
- Atuar na melhoria da jornada diária dos clientes
- Captar e reter clientes





## ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

- Qualidade na prestação do serviço como diferencial competitivo
- Atuação junto aos gestores de transporte para implementação dos ajustes estruturais para um sistema mais eficiente
- Ações de mídia, divulgação e publicidade constantes
- Associar serviços à jornada do cliente
- **Facilitar acesso ao modal e ao sistema de transporte**



RECARREGAR O  
CARTÃO DO METRÔ  
NO CRÉDITO?

**AGORA PODE!**

mastercard VISA  
Hipercard elo

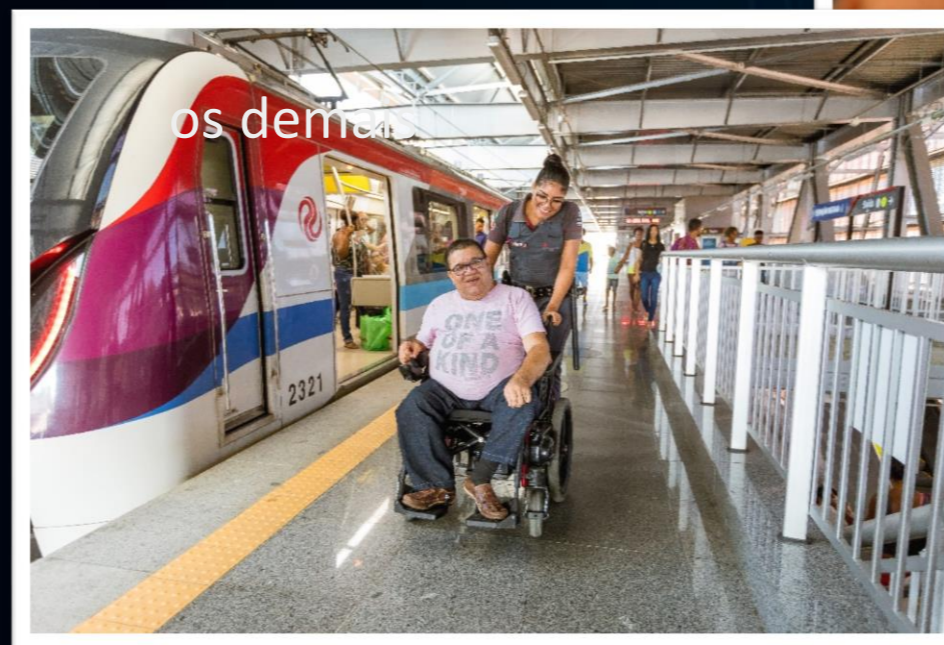
Exclusivo nas máquinas de autoatendimento





## ALAVANCAS

- Contrato PPP – Parceria e apoio mútuo (concessionária/concedente)
- Percepção de qualidade do serviço pela população
- Relacionamento com modais
- **Foco do cliente**





## INTEGRAÇÃO

Até 2015 não havia integração plena entre os sistemas de transporte da Região Metropolitana de Salvador e **os cartões não eram aceitos em todos os modais.**

Com a operação do metrô (Jan/16) e os ajustes e melhorias implantados os clientes passaram a ter o benefício da **integração tarifária utilizando apenas um dos cartões**, simplificando e tornando mais econômico o uso transporte público.

# FAZENDO INTEGRAÇÃO

*Metrô-Ônibus | Ônibus-Metrô | Ônibus-Metrô-Ônibus*



*Metrô e integração com  
Ônibus Municipais*

**R\$ 3,70**

**2 horas**

*Até 2 horas para integrações  
com ônibus municipais*

*Metrô e integração com  
Ônibus Metropolitanos*

**R\$ 3,70 + VALOR DA  
DIFERENÇA DA TARIFA  
METROPOLITANA**

**3 horas**

*Até 3 horas para integrações  
com ônibus metropolitanos*

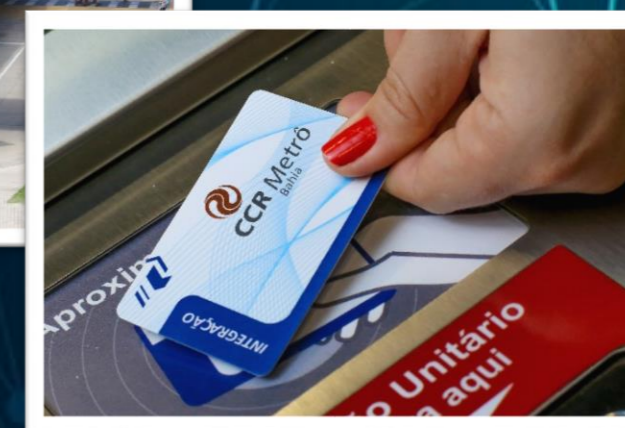
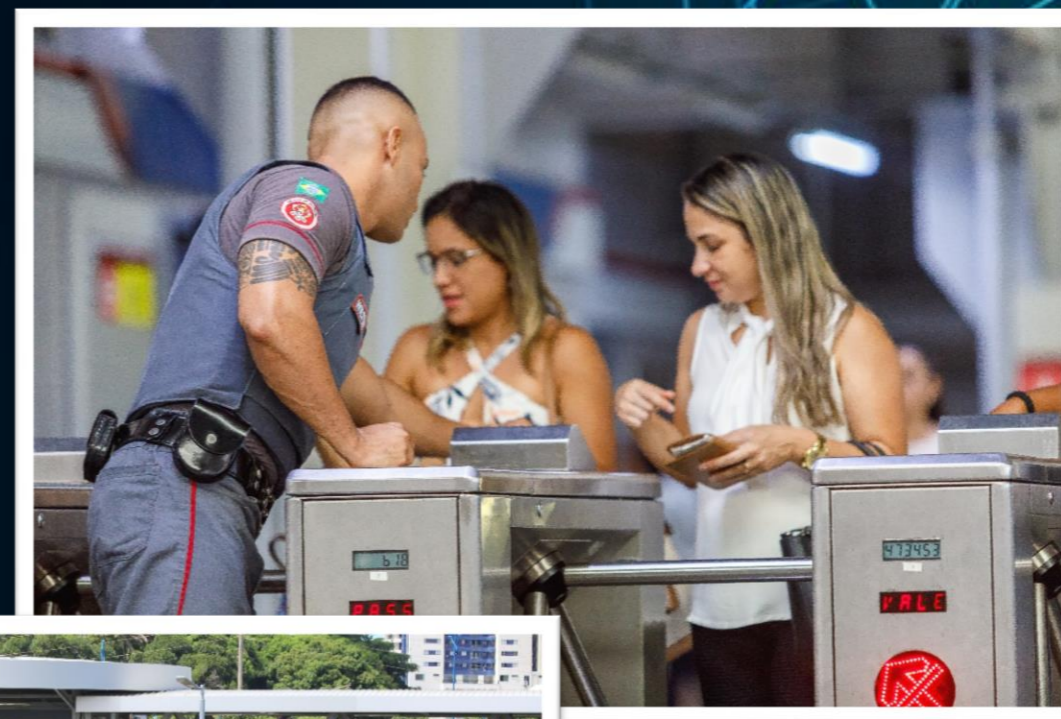
*Para a integração funcionar é fundamental utilizar  
o **MESMO CARTÃO DE INTEGRAÇÃO**, de forma  
individual, em todos os trechos da viagem.*





## INTEROPERABILIDADE - PEÇA CHAVE DA ESTRATÉGIA

- Facilita e simplifica o acesso dos clientes – atração de usuários
- Reduz custos de comercialização (sinergia entre os sistemas)
- Impacta na percepção da qualidade do serviço
- Potencializa o uso integrado dos sistemas
- Fortalece a atuação da Câmara de Compensação Tarifária





## LINHA DO TEMPO – INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE

**Jan/16 - Operação Comercial** (Cartão do metrô – integração limitada)

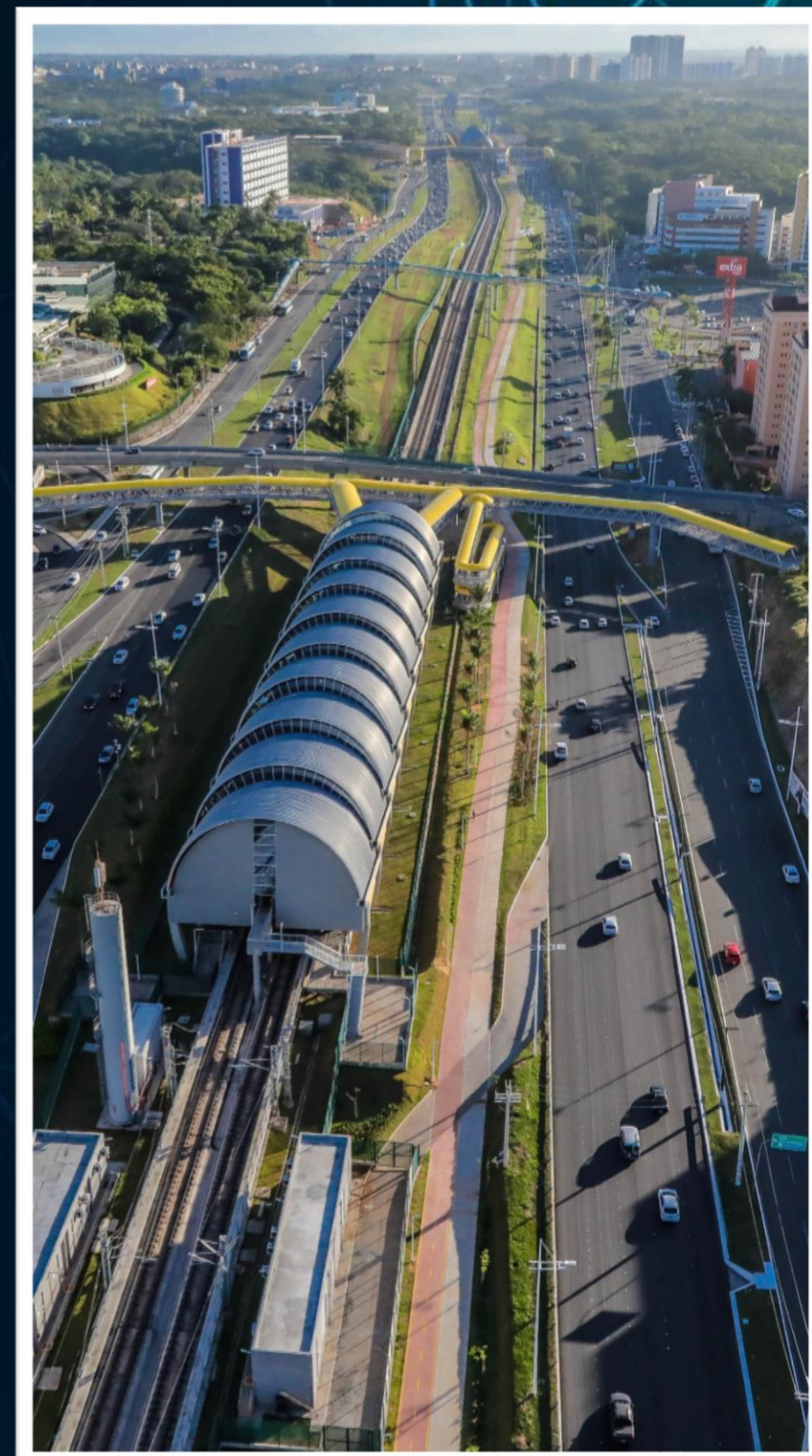
**Jun/16 – Interoperabilidade Cartão Metrô**  
(integração ampliada – 50% linhas)

**Ago/17 – Integração Total** (urbanos e metropolitanos)

**Set a Dez/17 – Reestruturação das Linhas Municipais de Salvador**

**Fev/18 – Interoperabilidade Plena dos Cartões**

**Ago/18 – SMSL 100% implantado**



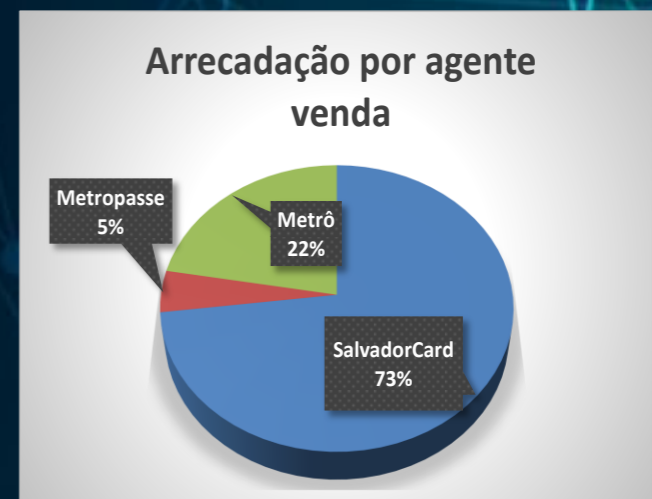
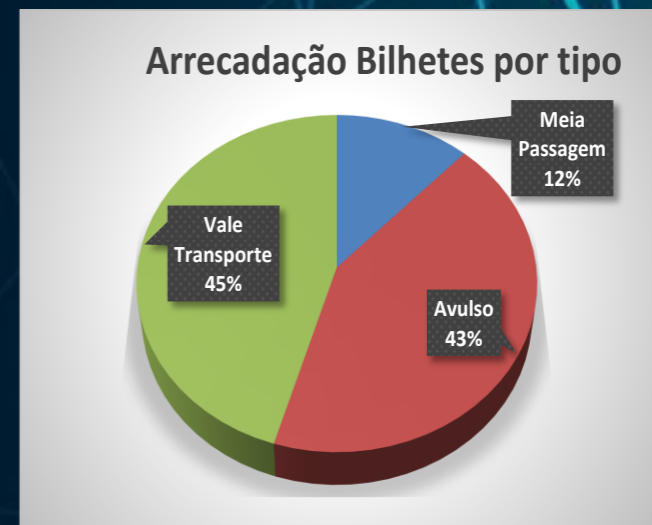
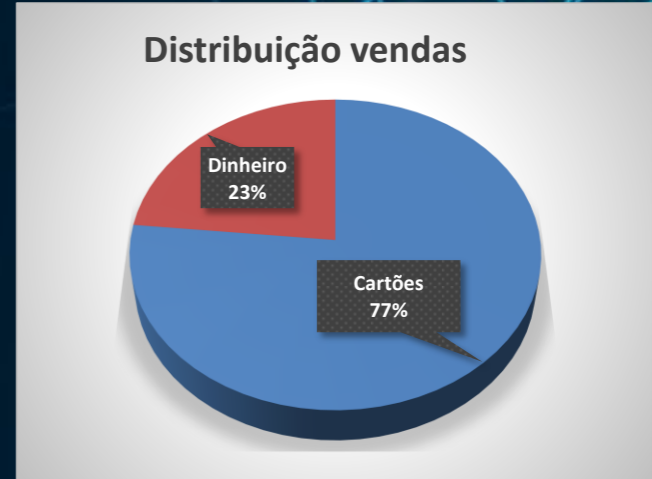


# OPERADORES DA BILHETAGEM / CARTÕES



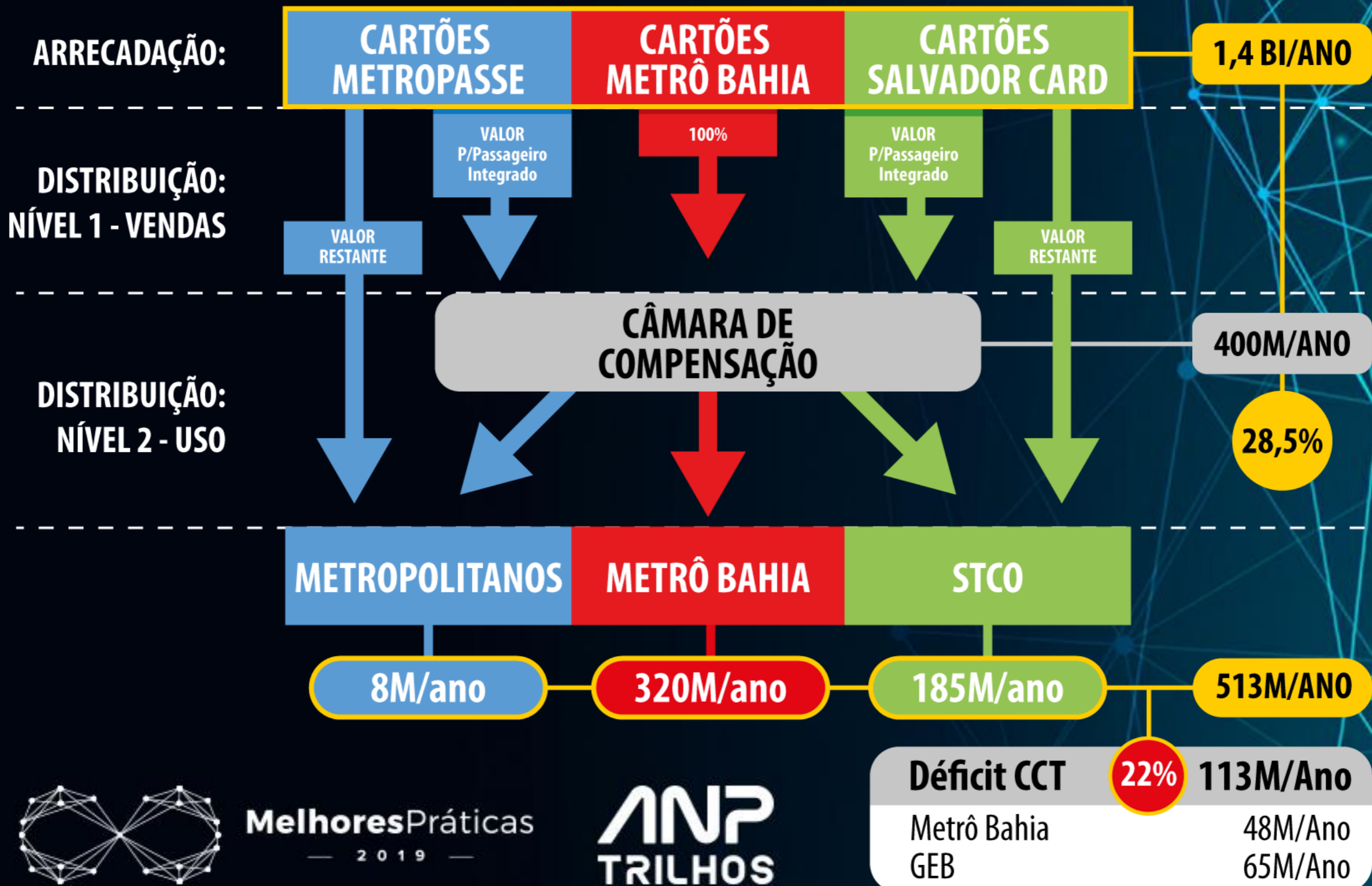
## Cartões Interoperáveis

### Convênios de operação





## ESTRUTURA CÂMARA DE COMPENSAÇÃO





## INTEROPERABILIDADE - ANÁLISE COMPARATIVA

### ANTES



- Sistemas não integrados
- Baixa qualidade serviço
- Multiplicidade cartões
- Rede de vendas restrita
- Elevado custo das vendas

### DEPOIS

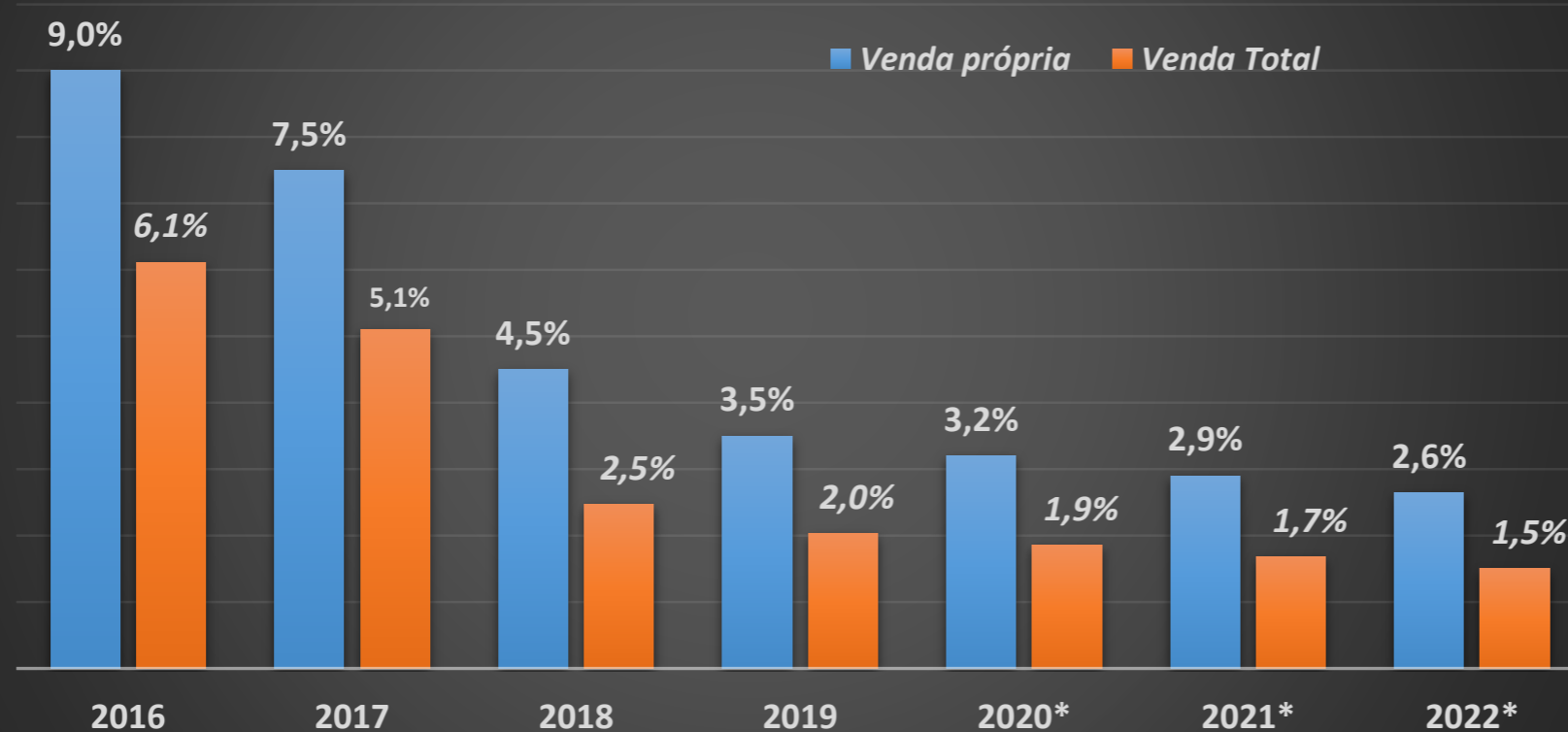


- Integração total
- Melhoria percepção qualidade pelo usuário
- um só cartão (escolha do usuário)
- Ampliação vendas / expansão cartões (60% para 77%)
- Redução custos com Vendas





## *Evolução dos custos com vendas % em relação às Vendas*



*\* Projeção*



**Melhores Práticas**  
— 2019 —

**ANP**  
**TRILHOS**



## PRÓXIMOS PASSOS

- Ampliação de Canais de Venda (Rede credenciada/Aplicativos/QR Code/NFC/ABT)
- Interoperabilidade de carga dos cartões
- Unificação Vendas
- Bilhete único (?)



OBRIGADO!

---

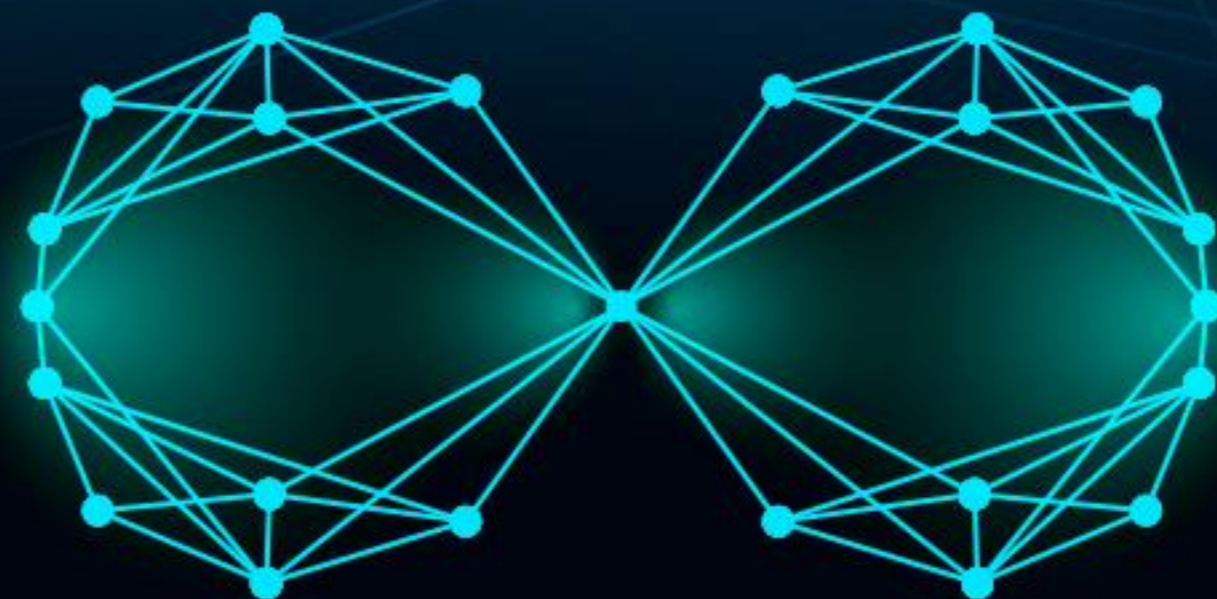
[JULIO.FREITAS@GRUPOCCR.COM.BR](mailto:JULIO.FREITAS@GRUPOCCR.COM.BR)



**Melhores Práticas**  
— 2019 —

**ANP**  
**TRILHOS**





# MelhoresPráticas

— 2019 —

**ANP**  
**TRILHOS**