

**AUTOPASS**

Simplificando o dia a dia  
dos passageiros na pandemia

# CONTEXTO

**Autopass é a maior empresa** de Gestão da Bilhetagem Eletrônica para transporte público no Brasil e, em menos de 1 ano, a VIANEWS se tornou **parceira essencial** para a comunicação das marcas do grupo nos canais digitais.

O **transporte público** foi um dos setores **mais afetados pela pandemia**<sup>[1]</sup> do novo coronavírus. Por isso, era preciso **aproximar-se dos passageiros**, sobretudo das **classes C, D e E**, para migrar e garantir a qualidade de seu atendimento no ambiente digital e ter certeza de que as informações corretas e **recomendações sanitárias** chegassem ao público de **forma leve, fácil e acessível**. A VIANEWS abraçou a conta após um longo processo de concorrência, inicialmente atendendo ao **Cartão BOM** e **Aplicativo VouD**.

Através da **dedicação proativa** de toda a equipe de especialistas em marketing digital em atender o cliente e o público, **estreitamos o relacionamento** com a Autopass, expandindo nossos serviços e alcançando **novos patamares** para as marcas do grupo. **Menos de um ano depois**, são quatro marcas atendidas, inúmeros projetos, campanhas on e off-line e a **excelência criativa** que **conquistou passageiros** e transformou a Autopass em uma das maiores contas da casa.

[1] Fonte: <https://www.consumidormoderno.com.br/2020/09/07/consumo-das-classes-c-e-d-retomam-ritmo-de-pre-quarentena/>

## PRINCIPAIS DESAFIOS

**Aproximar, atender e informar** o público das classes C, D e E de forma **fácil e acessível** através das redes sociais.

**Adaptar-se às mudanças** constantes no setor de transporte e à **transformação digital** no atendimento.

**Enfrentamento à pandemia** com cuidados no transporte, trazendo **apoio e segurança** para a população.

**Lançamento e sustentação do TOP**, o novo bilhete unitário para CPTM e Metrô, **em pouco mais de 11 dias**.

## SOBRE A AUTOPASS



### 4 milhões de passageiros

Do transporte público na cidade e região metropolitana de São Paulo

**11M**

Cartões de transporte emitidos

**5K**

Ônibus públicos integrados

**180**

Estações de Metrô e Trem integrados



### 8 anos consecutivos

Eleita a melhor operadora de bilhetagem do Brasil



O cartão de transporte para Metrô, CPTM e ônibus intermunicipais da região metropolitana de São Paulo.

**4M** Passageiros por dia



Aplicativo que simplifica o dia a dia dos passageiros no transporte, com rotas de ônibus, recarga, consulta de saldo e mais.

**800K**

Usuários cadastrados



Novo bilhete unitário oficial do estado de São Paulo, que usa QR Code e embarque por aplicativo para eliminar filas nas bilheterias e apoiar no combate à pandemia.

**18K**

Downloads apenas no lançamento – dez 2020



# ESTRATÉGIA

## Simplificar o dia a dia dos passageiros no transporte público

é a principal missão da Autopass e fio condutor em toda nossa estratégia de comunicação para as marcas do grupo.

Mais do que apenas garantir entregas, a Autopass precisava de uma **parceira estratégica, criativa e dinâmica** para atender ao marketing da empresa proativamente.

## PILARES DA NOSSA ESTRATÉGIA

### SIMPLIFICAR O ATENDIMENTO

Solucionar dúvidas e problemas dos passageiros através de SAC nos **comentários das redes sociais**, eliminando o tempo de espera e garantindo **atendimento ágil e eficaz**.

### RELACIONAMENTO PRÓXIMO

Entender as diferenças de comportamento e dores de um público amplo, com comunicação humanizada e acessível a todos, **sem medo de ser divertida e popular**.

### INFORMAR E APROFUNDAR

Garantir informações corretas, com **entendimento aprofundado** dos diferentes produtos e **antecipando dúvidas e mudanças** que afetam a rotina dos passageiros.

### EXCELÊNCIA CRIATIVA

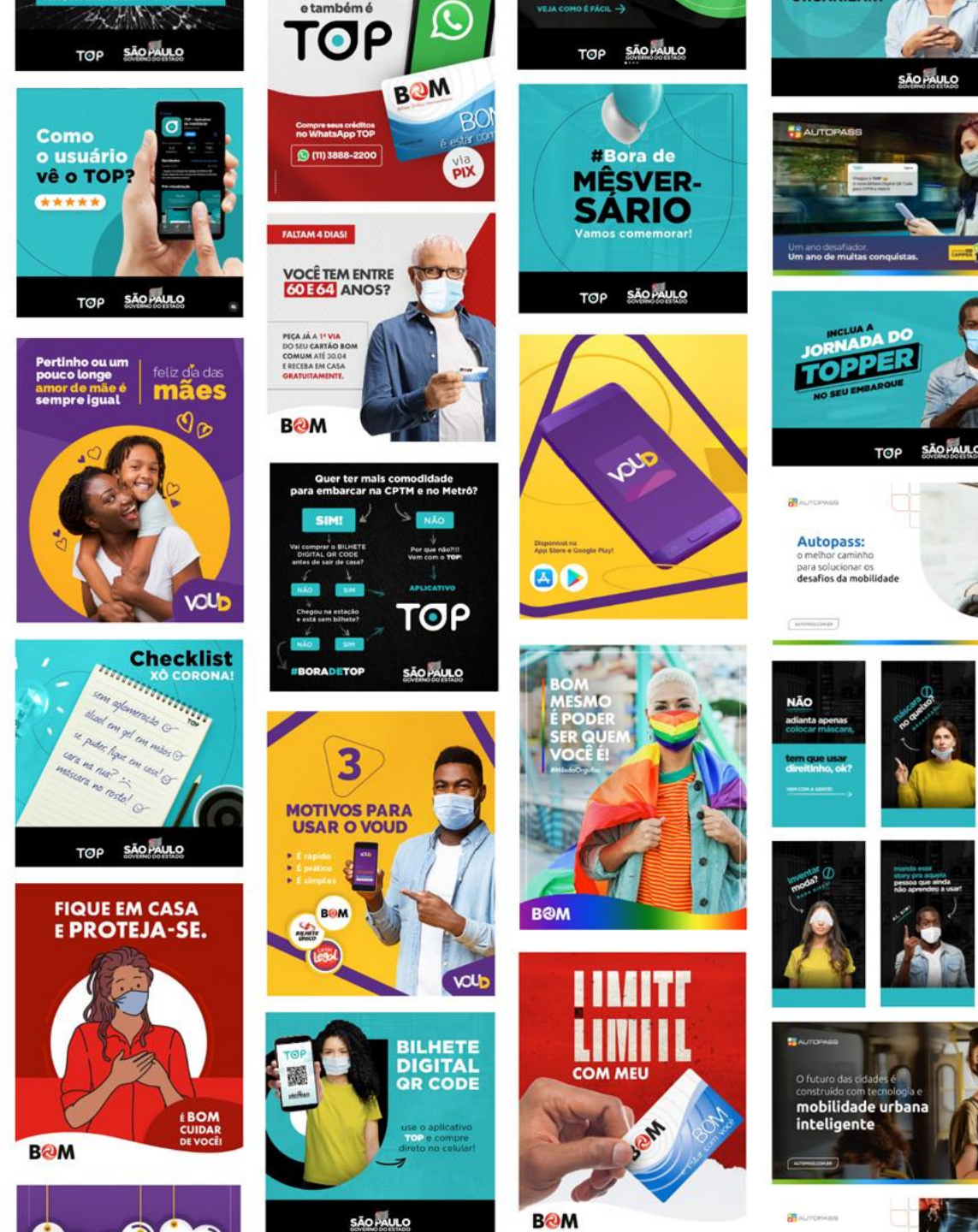
Buscar **soluções criativas**, explorando a linguagem e formatos de cada rede, como animações e stories interativos, para despertar a curiosidade, **atrair e engajar o público**.

### CONQUISTAR RESULTADOS

Valorizar as marcas e analisar resultados com frequência **mensal, quinzenal e diária**, com time de especialistas focado em **otimizar resultados orgânicos e de mídia paga**.

### APRIMORAMENTO CONSTANTE

Adaptar-se e **atender com agilidade** novas demandas. Identificar, de **forma proativa e data-driven**, **possibilidades de inovação** para solucionar dores da Autopass e do público.



VAZOU NA MÍDIA:

# LANÇAMENTO DO TOP

No final de novembro de 2020, encaramos um novo desafio:

O TOP, novo bilhete unitário para CPTM e Metrô por **aplicativo e QR Code**, em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, teve sua data de lançamento **vazada no Bom Dia São Paulo**, da Rede Globo, anunciado como a grande solução para as filas enfrentadas nas bilheterias das estações.

Lançar um serviço de transporte em meio à pandemia não é uma tarefa simples, e o produto passava por **mudanças de naming e serviços** que **adiariam a data de lançamento anunciada** no programa.

Em pouco mais de 11 dias, o time da VIANEWS, trabalhando lado a lado com a Autopass, desenvolveu **todo o enxoval de peças digitais** para o lançamento, incluindo o **site do TOP**, **readequação de toda a comunicação**, **publicações para dezembro/2020 e janeiro/2021** nas redes sociais, monitoramento de sentimento via **social listening** e **SAC 2.0 nos comentários**, além das peças para o **cross com as marcas BOM e VouD**.

Lançado com sucesso e em tempo recorde no dia 11 de dezembro de 2020, o TOP alcançou **em menos de 1 mês** mais de **12.000 acessos** ao site e mais de **18.000 downloads** do aplicativo, com suas contas do Facebook e Instagram recebendo verificação em menos de 1 mês. Trazendo mais **comodidade, praticidade e segurança** para o dia a dia dos passageiros de transporte público da Região Metropolitana de São Paulo, **solidificando nossa parceria**.

**1K** Seguidores no Instagram em 6 meses (crescimento orgânico)

**2K** Seguidores no Twitter em 6 meses (crescimento orgânico)

**5K** Seguidores no Facebook em 6 meses (crescimento orgânico)



**+12k**

Sessões de visita ao site no mês de lançamento

**+18k**

Downloads do aplicativo TOP no mês de lançamento





# LINHA DO TEMPO DAS AÇÕES

## SET 2020 a JUN 2021

SET 2020

### SET 2020

Ações de PUSH VouD e campanha orgânica “Máscara no Rosto, Cartão BOM na mão” nas redes sociais – uso do cartão para **reduzir o risco** do contato com dinheiro em papel e moedas.



OUT 2020

Cartão BOM inaugura o atendimento aos passageiros por WhatsApp;

BOM e VouD são indicados ao Prêmio Reclame Aqui 2020 - excelência do atendimento.



NOV 2020

O lançamento do TOP, que seria adiado, vaza no Bom Dia SP



DEZ 2020

Em tempo recorde, lançamos o TOP no dia 11 de dezembro, em parceria com o Governo do Estado de SP e cross na comunicação das marcas e LinkedIn da Autopass.



Cartão BOM ganha pela primeira vez o Prêmio Reclame Aqui



JAN 2021



15

Dias de duração

R\$ 501

Budget

109k

Impressões

27

Criativos de mídia paga

31k

Alcance

1.27k

Cliques

FEV 2021

Planejamento da campanha **Integração Tarifária** para o Cartão BOM, focando na **economia ao embarcar** com o cartão. A VIANEWS assume pela primeira vez a **estratégia e linha criativa** das ações on e off-line.



MAR 2021



Nova onda da pandemia **adia a campanha de Integração Tarifária** - reforço da comunicação de **cuidados e medidas de prevenção** em todas as marcas.

Institucional Autopass torna-se conta da casa: **desenvolvimento do novo site** e planejamento de **inbound, mídia paga, blog e LinkedIn**.



VIANEWS e Autopass conquistam **liberdade criativa** para o TOP, com aval do Governo do Estado: saindo da **fase inicial educativa** para **renovar a marca** e dar **o toque que sempre quisemos** para as artes e conteúdos.

ABR 2021



Cartão BOM enfrenta **nova crise**: governo decreta **fim da gratuidade** para 60-64 anos, exigindo **cuidado redobrado** no atendimento em meio a uma **enxurrada de dúvidas e reclamações**.



MAI 2021



JUN 2021



Mais facilidade para o passageiro: TOP e BOM lançam serviço de **compra e recarga por WhatsApp**;

Pesquisa e desenho de UX para as ATMs do TOP nas estações.

A campanha de **Integração Tarifária** vai ao ar com menor ênfase, adaptando-se ao **cenário ainda preocupante** da pandemia.

Iniciam as **campanhas de mídia paga** e para **WhatsApp TOP e BOM**, com foco em **impulsionar as vendas e awareness** da nova modalidade de compra e recarga.

2021 veio para solidificar o relacionamento VIANEWS e Autopass **como algo duradouro**, **atendendo com excelência** o público e realizando novos projetos com marca:

#### CAMPANHAS CRIATIVAS E INBOUND MKT

Planejamento **estratégico, ideia criativa** e produção de materiais para campanhas das marcas, bem como para **réguas de relacionamento** para inbound marketing.

#### DASHBOARDS E DADOS

Criação de **dashboards interativos** para acompanhamento dos resultados de **tráfego orgânico** e **mídia paga**, com reports diários de análise das principais campanhas.

#### TV MINUTO

Vídeos educativos com **dicas de uso do TOP** e recarga e compra por WhatsApp, levando a informação também para o **trajeto dos passageiros** através das telinhas nos **vagões, ônibus e displays nas estações**.

#### EXPANSÃO DE SERVIÇOS

**Pesquisa e desenho de UX**, em conjunto com Autopass, para simplificar a compra do **Bilhete Digital QR Code** através das **ATMs do TOP** nas estações.

#### PRESEÇA DIGITAL



49K Seguidores no LinkedIn

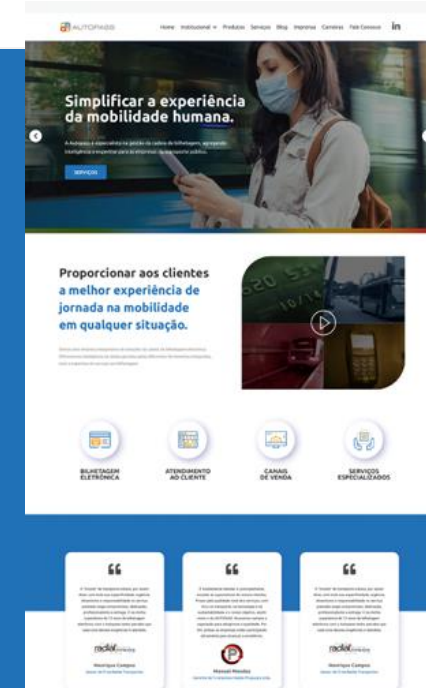
BOM 198K Seguidores no Facebook e Instagram

vouB 10K Seguidores no Facebook e Instagram

#### Redefinindo a Autopass:

Se as marcas do grupo Autopass receberam esse incrível banho de loja da VIANEWS, a própria Autopass não poderia ficar de fora, e esse também é mais um destaque de 2021!

A VIANEWS **reinventou a presença digital da marca**, partindo da criação do zero e desenvolvimento do **novo site institucional**, repensando sua estratégia de comunicação e linha criativa no **LinkedIn** e traçando estratégias de **blog e SEO, mídia paga e e-mails de relacionamento** com a base de parceiros e prospects da Autopass.





# CAMPANHA INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA

**E aí, bora economizar?**  
Use o BOM ao integrar e poupe

até **R\$ 792**

**POR ANO** nas suas viagens de ida e volta.

Você economiza **R\$ 1,50** por viagem\* nas integrações entre:

CPTM EMTU METRÔ

**Peça já seu Cartão BOM por WhatsApp!**

Receba em casa em até 6 dias úteis após a confirmação de pagamento.

(11) 3888-2200

Autoatendimento todos os dias, 24h por dia.

\* Consulte as regras do período de Integração em: <http://bit.ly/integraBOM>. Os R\$ 792 são correspondem ao valor economizado considerando 12 meses, 22 dias por mês e R\$ 3,00/dia.

**Você sabia**  
que integrando com o seu BOM nas viagens **you economiza?**

Poupe até **66** reais por mês embarcando na CPTM, no Metrô e nos Ônibus Intermunicipais de SP.

**Com essa grana extra,**  
você pode comprar roupas...

Pedir uma **pizza...**

Ou guardar no banco, fazendo aquela poupancinha.

Leve o que é **BOM** com você e comece hoje a aproveitar!

No fone de ouvido toca o que é **BOM BOM BOM**

**INTEGROMI-ZOOU!**

Faça a integração entre CPTM, Metrô e ônibus intermunicipais de SP com seu BOM e economize!

Fazendo as contas com você, são:

**R\$ 1,50** economizado por viagem.

**R\$ 3,00** em cada dia de volta.

**R\$ 66** durante o mês todo.

Embarque nessa com a gente!

Integração disponível em: <http://bit.ly/3888-2200>

**BOM mesmo** é ter uma playlist feita pra você!

Que tal jogar a gente no celular e pagar pelo **Cartão BOM** pelo WhatsApp?

AMU/SOU

Compartilhe conosco:

- Compartilhe em stories
- Compartilhe em posts
- Compartilhe em vídeos

sem digitar nada! CPTM, Metrô e Ônibus Intermunicipais de SP

Coloca o fone, dá o play e vem integrar com o BOM!

**Economize R\$ 3,00** por dia

sem digitar nada! CPTM, Metrô e Ônibus Intermunicipais de SP

Aproveita que está no celular e paga pelo **Cartão BOM** pelo Whats.

Adiciona a gente:

(11) 3888-2200

Integrou? Economizou **R\$ 3,00** por dia usando o BOM nas suas viagens

Válido nas integrações entre:

CPTM EMTU METRÔ

Praticidade é receber a **1ª via do seu BOM em casa.**

Além de economizar todos os dias em integrações nas suas viagens!

E aí, bora integrar? Economize **R\$ 3,00** por dia usando o BOM

Válido nas integrações entre:

CPTM EMTU METRÔ

Ousada, criativa, urbana e moderna, a Campanha Integração Tarifária contou com nossa criação e estratégia de ponta a ponta.

Desde o planejamento da campanha até a **playlist personalizada, assets criativos, motion design e key visuals**, usados não só para nossas campanhas digitais, mas também pelos demais parceiros da Autopass nas ações de **trade marketing off-line** em toda a Região Metropolitana de São Paulo.

A campanha comunicou aos **milhões de usuários do BOM** o **benefício da economia** ao integrar o embarque entre ônibus e trilhos, aquisição do cartão **via WhatsApp** com recebimento em casa e **tudo o que você pode fazer** com esse dinheirinho extra!

A **comunicação data-driven** é um dos pilares da VIANEWS e, apesar da força orgânica e público fiel do Cartão BOM, o **benefício da integração ainda não era conhecido** pela maior parte dos passageiros. Nossa expertise foi essencial, possibilitando a **primeira campanha com foco em performance** da marca nas redes.

A nova onda e cenário preocupante da pandemia **adiaram o lançamento original**, indo ao ar com menor ênfase em junho de 2021, mas ainda assim conquistando **ótimos resultados** nas redes.

30

Dias de duração

94

Assets criativos

R\$ 2.215<sup>,00</sup>

Investidos em mídia paga

445.6K

Impressões totais

357.7K

Pessoas alcançadas

67.7K

Engajamentos

# COMPRA E RECARGA POR WHATSAPP

RECORTE ATUAL 18 JUN - 15 SET 2021



As campanhas de **Compra e Recarga por WhatsApp do TOP e BOM** são hoje **nosso principal foco em performance**, alcançando **resultados expressivos** tanto vindos diretamente de mídia paga quanto do awareness da ação como um todo.

**Renovando criativos mensalmente para otimizar resultados das campanhas**, trabalhamos com dark posts estáticos, animações, carrossel, stories, vídeos de passo a passo para a TV Minuto – rodando nas **estações e vagões da CPTM e do Metrô** e linha criativa dos cartazes off-line, veiculados pela agência de trade marketing das marcas.



**3.5** Meses de duração

**60** Assets criativos

\*Total de transações inclui todas as transações realizadas pelo WhatsApp, não somente as transações vindas diretamente de mídia paga, devido à política de privacidade do aplicativo, que impossibilita o rastreamento de ponta a ponta.



# RESULTADOS

SETEMBRO 2020  
A JUNHO 2021

**10**  
MESES

**04**  
MARCAS

**06**  
CONTRATOS

**+1144** POSTS NAS  
REDES SOCIAIS

**+14K** NOVOS  
SEGUIDORES  
NAS REDES SOCIAIS

**+4.2M** PESSOAS  
IMPACTADAS  
MÍDIA PAGA

**+10M** IMPRESSÕES  
TOTAIS  
MÍDIA PAGA

**+100K** DOWNLOADS  
DO APP  
APLICATIVO TOP

# LEGADO

Ao longo de todo o projeto, cumprimos – e seguimos cumprindo – com a missão de **simplificar o dia a dia dos passageiros no transporte em São Paulo**, deixando um legado para a Autopass e marcas do grupo, e para os passageiros.

## PARA A AUTOPASS

LANÇAMENTO, ESTRUTURA  
DE COMUNICAÇÃO E  
**CONSOLIDAÇÃO DO TOP**

EXPANSÃO DA  
PRESENÇA DIGITAL  
**DE BOM E VOUD**

EXPANSÃO DA  
PRESENÇA DIGITAL E  
**NOVO SITE AUTOPASS**

APRIMORAMENTO  
DA **USABILIDADE**  
**NAS ATMS DO TOP**

PARCERIA **SÓLIDA E DE**  
**CONFIANÇA** PARA ATENDER  
AO MARKETING AUTOPASS

**REVITALIZAÇÃO CRIATIVA**  
**E ESTRATÉGICA** PARA AS  
MARCAS DO GRUPO

CONSOLIDAÇÃO DOS **NOVOS CANAIS**  
**DE ATENDIMENTO E VENDAS** POR  
WHATSAPP PARA O PÚBLICO

## PARA OS PASSAGEIROS

**MAIS COMODIDADE E OPÇÕES**  
NAS MODALIDADES DE AQUISIÇÃO  
DO CARTÃO BOM, COMPRA E  
ATENDIMENTO ONLINE

**ATENDIMENTO**  
**ÁGIL E EFICIENTE**  
ATRAVÉS DAS  
REDES SOCIAIS

**INFORMAÇÕES CONFIÁVEIS**  
E MAIS SEGURANÇA NOS  
CUIDADOS, **EVITANDO RISCOS**  
CAUSADOS PELA PANDEMIA

**ECONOMIA FINANCEIRA** AO  
USAR O CARTÃO BOM PARA  
INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA

**MENOS TEMPO NAS FILAS DE**  
**BILHETERIAS** ATRAVÉS DO  
APLICATIVO TOP E WHATSAPP

“ A VIANEWS é uma parceira fundamental para atendermos aos desafios de comunicação da Autopass e das marcas do grupo, mesmo nas situações de urgência e prazos justos com a variabilidade do setor de transportes. Sempre trabalhando lado a lado com nosso time e garantindo excelência em nossa estratégia de comunicação e linha criativa.”

---

**Lisiane Kim,**

Gerente de Marketing da Autopass

**VIANEWS**  
LATAM COMMUNICATIONS AGENCY

**HOTWIRE**  
ignite possibility

