

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**^[1] 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

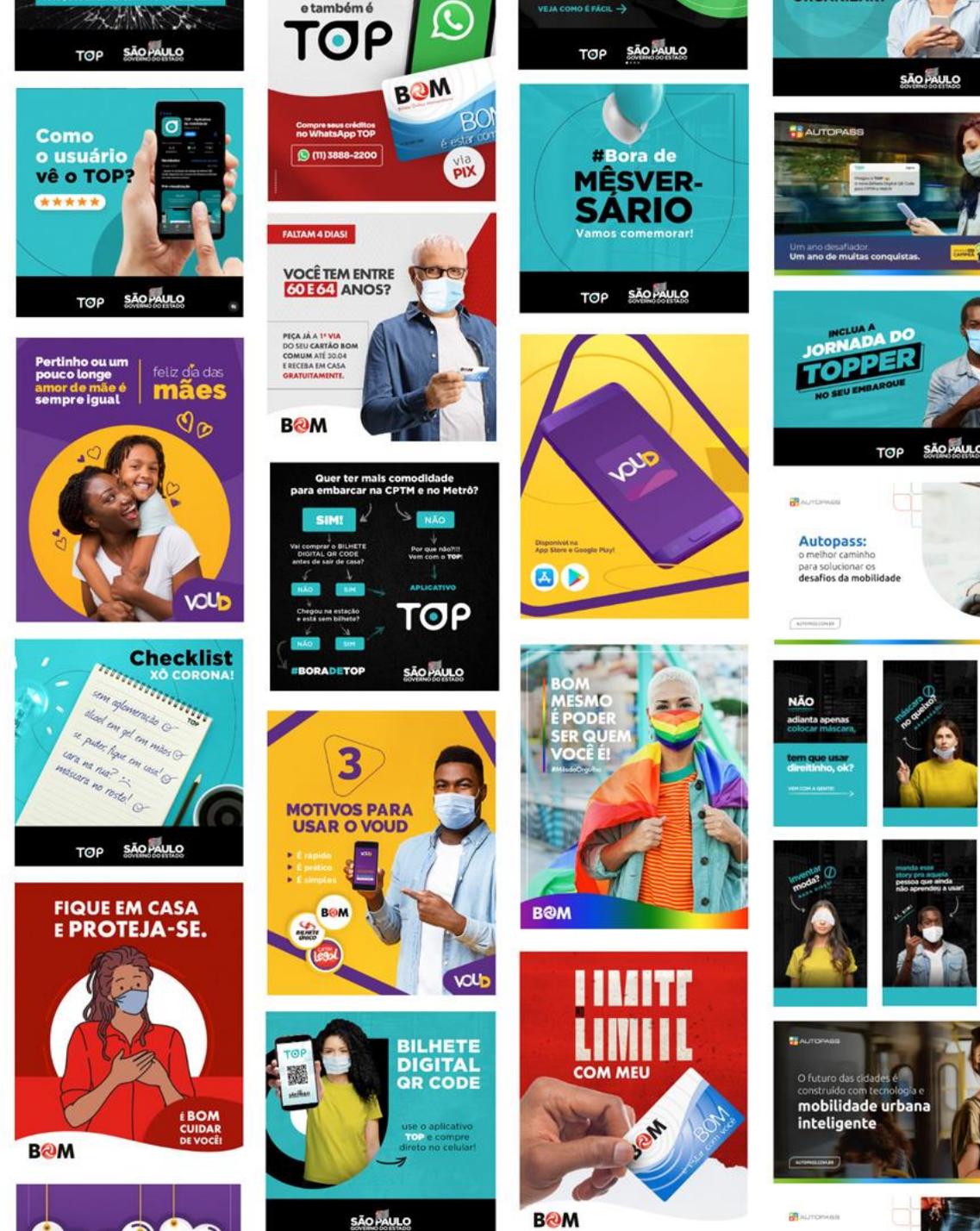
Buscar **soluções criativas**, explorando a linguagem e formatos de cada rede, como animações e stories interativos, para despertar a curiosidade, **atrair e engajar o público**.

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



TOP

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

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

2021 marca o foco maior em **performance e dados** na Autopass, e a campanha “Máscara no Rosto, Cartão BOM na mão” ganha ação casada de **mídia paga geolocalizada** e trade off-line, com **ótimos resultados** alcançados pela VIANEWS mesmo com **budget limitado**.



15 Dias de duração	27 Criativos de mídia paga
R\$ 501 Budget	31k Alcance
109k Impressões	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

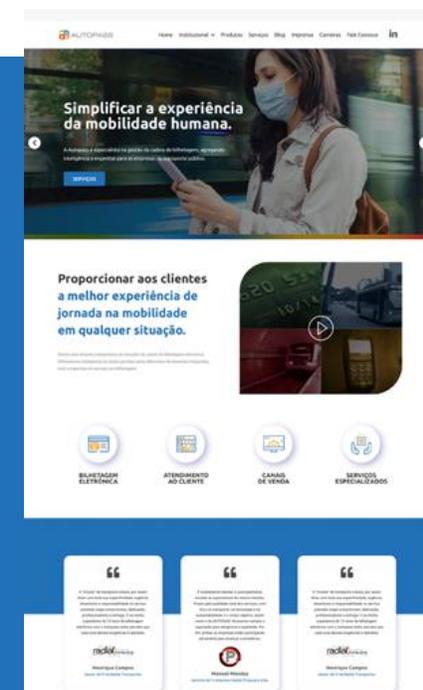
vouB 10K

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 **você 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! Peça seu Cartão BOM por WhatsApp: (11) 3888-2200

BOM mesmo é ter uma playlist feita pra você!

Que tal jogar a gente no mundo da música com a playlist #PlaylistÉBOM?

AMU/SOU

Compartilhe a playlist com os amigos.

Compartilhe a playlist com os amigos.

Compartilhe a playlist com os amigos.

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

Economize R\$ 3,00 por dia

sem pagar nada em CPTM, Metrô e Ônibus Intermunicipais de SP

Aproveita que está no celular e pede seu 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.



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

