

## **PRÊMIO PAULISTA NA QUALIDADE DA GESTÃO – PPQG 2023**

**MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO – MIG 2023**

**MODALIDADE: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

**CASE: PLATAFORMA DE PAGAMENTO TOP  
AUTOR (A): WAGNER DE ARAUJO – GERENTE DE GOVERNANÇA  
EMPRESA: AUTOPASS S.A.**

**TEMPO: 14 MINUTOS**

# SUPERVISÃO

## CASE TOP

O ecossistema de soluções e tecnologias de pagamento desenvolvido para facilitar a jornada dos clientes.

Estrutura de governança com o envolvimento e participação de todas as partes atuantes na operação do sistema de transportes da capital e região metropolitana de São Paulo.



# INSTÂNCIA CONTROLADORA DO SISTEMA DE TRABALHO: ABASP

## COMPETÊNCIAS:

1º NÍVEL: DELIBERATIVO

2º NÍVEL: DELIBERATIVO  
E CONSULTIVO

3º NÍVEL: CONSULTIVO  
E PLANEJAMENTO

## ATRIBUIÇÕES DOS GRUPOS:

- GESTÃO EXECUTIVA
- GESTÃO GERAL
- GESTÃO ADMINISTRATIVA-  
FINANCEIRA
- GESTÃO OPERACIONAL
- GESTÃO TÉCNICA

## COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS:

1º NÍVEL:  
GESTÃO EXECUTIVA

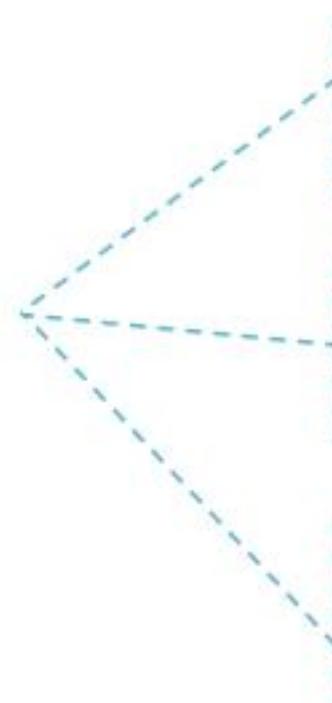
2º NÍVEL: GESTÃO GERAL

3º NÍVEL: GRUPOS

# PLANEJAMENTO E IDEALIZAÇÃO DO PROGRAMA

## PLANEJAMENTO

- 1** Pesquisas e estudos sobre o comportamento do público, meios de pagamento etc.
- 2** Mapeamento de riscos e impactos para usuários do transporte público



- 47% possuem renda de até dois salários-mínimos e ensino médio, pertencendo a classe C. (Viver em São Paulo – IPEC 2021)
- Existem 34 milhões de brasileiros sem conta bancária ou que usam com pouca frequência. (Instituto Locomotiva, 2021)
- Recarga de celular, pagamento de fatura e recarga de bilhetes de transportes são os três serviços mais utilizados por quem tem carteira digital. (Opinion Box/ Serasa 2021)

**METODOLOGIA HÍBRIDA APLICADA:**  
WATERFALL E KANBAN.

**INVESTIMENTO:**

confidencial

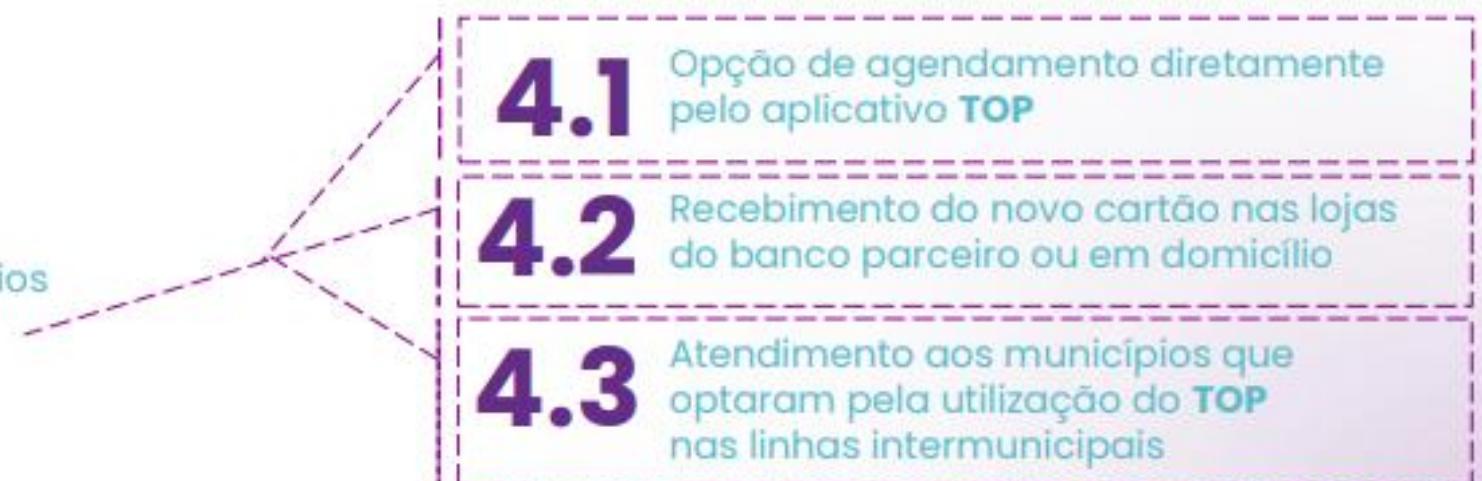
**PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS:**

confidencial

# PLANEJAMENTO E IDEALIZAÇÃO DO PROGRAMA

## PLANEJAMENTO

- 3** Desenvolvimento e divulgação da plataforma
- 4** Substituição dos cartões dos usuários do transporte público de São Paulo - BOM pelo **TOP**



**METODOLOGIA HÍBRIDA APLICADA:**  
WATERFALL E KANBAN.

**INVESTIMENTO:**

confidencial

**PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS:**

confidencial

# AGILIDADE

## CASE TOP

Utilização de metodologia ágil, com entregáveis por meio de Sprint.

Grupos de Trabalho (GTs) criados com foco nas entregas do projeto, com apoio de Scrum Master, para consolidar resultados e possíveis atualizações.



2/3 dos paulistanos gastam em média 1h30min em deslocamento durante principais atividades; (Viver em São Paulo – IPEC 2021)

## EMISSÃO DE CARTÕES TOP NAS ESTAÇÕES

Infraestrutura para atender o público de forma ágil e eficiente.

## INICIATIVAS SOCIAIS

Emissão de cartão TOP Sênior, destinado à população idosa e beneficiária, em Centros de Acolhimento, facilitando o acesso e o esclarecimento de dúvidas.

# PLANEJAMENTO E IDEALIZAÇÃO DO PROGRAMA

**CASE TOP**

## MODELO FIGITAL

Facilidade, controle, economia,  
tecnologia e sustentabilidade.  
Tudo em um só lugar!

### CANAIS DIGITAIS



Aplicativo **TOP**



WhatsApp



Plataforma para  
Recarga de  
Vale-transporte.



Carteira  
do Google.

### CANAIS FÍSICOS



Máquinas de  
Autoatendimento  
(ATM's).



Rede de  
estabelecimentos  
Credenciados.



Bilheteria nas  
estações de trem  
e Metrô.

# CAPACITAÇÕES



## FERRAMENTAS UTILIZADAS

- Jira
- Confluence
- Power BI



## CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES/ PARCEIROS

- Realização de workshops internos;
- Encontros para nutrir as áreas com a metodologia das ferramentas existentes que chamamos de "Pit Stop";
- Rituais de controle sobre as entregas;
- Total de horas de treinamento confidencial



# INOVAÇÃO | CASE TOP



Substituição do Bilhete Edmonson por bilhetes QR Code impressos em máquinas POS, ATM ou nas versões digitais, disponibilizados via aplicativo ou WhatsApp.

**+ 370 MILHÕES DE BILHETES QR CODE EMITIDOS**



Concentração de várias funcionalidades, como transporte, conta digital e crédito em um único cartão com a marca **TOP**.



Recarga do cartão de transporte diretamente pelo aplicativo **TOP**, por meio de **cartão de crédito ou PIX**, garantindo agilidade e segurança no embarque do cliente.



Pagamento por Aproximação: tecnologia de chip EMV possibilita que o pagamento da passagem por meio da aproximação (contactless), disponível em mais de 4000 ônibus intermunicipais.



Campanha para fidelização de clientes, nomeada como "Promoção Festival de Prêmios", na qual incentivava o cadastro e utilização do cartão **TOP**, garantindo a possibilidade dos clientes serem recompensados com vouchers de até R\$ 1.500,00.

**Programa de testes com apoio dos colaboradores**, que avaliam as atualizações dos serviços antes do cliente final.

# APRENDIZADO | LIÇÕES APRENDIDAS

## CASE TOP ATENDIMENTO AO CLIENTE

Disponibilização de novos canais de atendimento modernos e ágeis.

O **atendimento via WhatsApp** superou as expectativas de sucesso sendo, atualmente, é o preferido pelos clientes com Conf. **da demanda nesse canal.**

Nele além das funções de atendimento e esclarecimentos de dúvidas, os clientes podem **comprar bilhetes digitais QR Code**, ganhando em tempo e agilidade.

## ENCONTRO MENSAL PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A reunião do Grupo Técnico SLA é promovida pela Autopass, onde os indicadores de performance contratuais do projeto Plataforma de Pagamento **TOP** são reportados e validados.

Nesse grupo, são analisados os desempenhos e ações de melhorias de dezessete indicadores e conta com a participação de representantes do controlador e companhias associadas.

# RESULTADOS (GANHOS) RELATIVOS A:

**ECONÔMICOS OU CLIENTES E PROCESSOS: INDICADORES OU INFORMAÇÕES QUALITATIVAS**

confidencial

CARTÕES TOP EMITIDOS

confidencial

DE CATRACADAS

confidencial

confidencial

NOV 2021 JAN 2022 MAR 2022 MAI 2022 JUL 2022 SET 2022 NOV 2022 JAN 2023 MAR 2023 MAI 2023

JAN 2022 FEV 2022 MAR 2022 ABR 2022 MAI 2022 JUN 2022 JUL 2022 AGO 2022 SET 2022 OUT 2022 NOV 2022 DEZ 2022 JAN 2023 FEV 2023 MAR 2023 ABR 2023 MAI 2023

**INDICADORES DE NEGÓCIOS | Transações de uso  
Bilhetes QR Code TOP período jan 2022 a mai 2023.**

confidencial

USOS DE BILHETES QR CODE

confidencial

JAN 2022 FEV 2022 MAR 2022 ABR 2022 MAI 2022 JUN 2022 JUL 2022 AGO 2022 SET 2022 OUT 2022 NOV 2022 DEZ 2022 JAN 2023 FEV 2023 MAR 2023 ABR 2023 MAI 2023

# RESULTADOS (GANHOS) RELATIVOS A:

**ECONÔMICOS OU CLIENTES E PROCESSOS: INDICADORES OU INFORMAÇÕES QUALITATIVAS**

## INDICADORES DE CLIENTES | Aplicativo TOP

Notas atribuídas nas lojas período jan 2022 a mai 2023

NOTAS NAS LOJAS



confidencial

confidencial

JAN 2022	FEV 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAI 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SET 2022	OUT 2022	NOV 2022	DEZ 2022	JAN 2023	FEV 2023	MAR 2022	ABR 2023	MAI 2023
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

INDICADORES DE PERFORMANCE E QUALIDADE | Transações de uso  
Resultados Plataforma TOP | nov 2022 e mai 2023RESULTADOS  
(GANHOS)  
RELATIVOS A:

**ECONÔMICOS OU CLIENTES  
E PROCESSOS:  
INDICADORES OU INFORMAÇÕES  
QUALITATIVAS**

4. INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO - OPERAÇÃO (IQSO)	PESO	NOV/22	DEZ/22	JAN/23	FEV/23	MAR/23	ABR/23	MAI/23
4.1 CAPACIDADE DE VENDA DOS CANAIS DE COMERCIALIZAÇÃO								
4.2 RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIROS								
4.3 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO - TELEFONE								
4.4 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO - CHAT								
4.5 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO - E-MAIL								
4.6 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO - REDES SOCIAIS								
4.7 ATM - TEMPO DE COMPRA DO BILHETE								
4.8 DEPOSITIVO DE IMPRESSÃO - TEMPO DE IMPRESSÃO								
4.9 TEMPO DE VALIDAÇÃO								
4.10 BILHETES QR CODE VÁLIDOS								
4.11 ACESSO AO SIST. INFORMAÇÕES FINANC. E OPERACIONAIS								
TOTAL								
5. INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO - MANUTENÇÃO (IQSM)								
5.1 DISPONIBILIDADE DOS ATMS - DATM								
5.2 DISPONIBILIDADE DOS DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO - DIMP								
5.3 MTBF - TEMPO MÉDIO ENTRE FAULHAS VALIDADORES								
5.4 ÍNDICE DE EFETIVA DISPONIBILIDADE DE SOBRESCALENTES								
5.5 ÍNDICE DE MANTENIBILIDADE DO CONJUNTO VALIDADOR								
5.6 MTTR - TEMPO MÉDIO PARA REPARO DOS ATMS								
TOTAL								
MÉDIA: IQS								

confidencial

# RESULTADOS (GANHOS) RELATIVOS A:

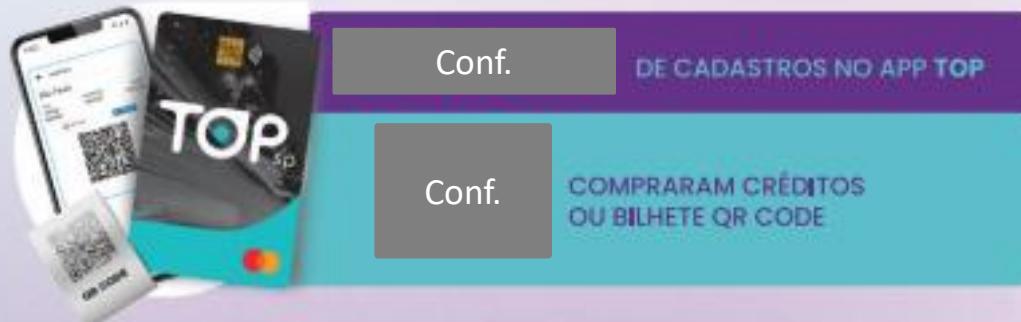
**PESSOAS, SOCIAIS OU AMBIENTAIS: INDICADORES OU INFORMAÇÕES QUALITATIVAS**

**INFORMAÇÃO SOCIAL | INCLUSÃO DIGITAL**  
E FINANCEIRA DE CLIENTES  
CARTÃO **TOP** HÍBRIDO | MAI 2023



Conf.

DOS CARTÕES DE TRANSPORTE **TOP**  
FORAM EMITIDOS COM FUNÇÕES  
BANKING (CONTA DIGITAL + CRÉDITO)



Conf.

DE CADASTROS NO APP **TOP**

Conf.

COMPRARAM CRÉDITOS  
OU BILHETE QR CODE

**INDICADORES AMBIENTAIS | BILHETE QR CODE **TOP****  
VENDAS POR CANAIS DIGITAIS PERÍODO JAN 2022 e MAI 2023

VENDAS DE BILHETES  
OU CODE DIGITAIS (%)

confidencial

JAN 2022	FEV 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SET 2022	OUT 2022	NOV 2022	DÉZ 2022	JAN 2023	FEV 2023	MAR 2023	ABR 2023	MAI 2023
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

# DEPOIMENTOS

## CASE TOP

DEPOIMENTOS RETIRADOS DA PESQUISA DE NPS



PASSAGEIRA

**Eduarda Rodrigues**

"Gostaria de agradecer ao pessoal de desenvolvimento e pessoal de segurança, pois o aplicativo se comporta muito melhor do que eu imaginei, não está travando, as recargas pelo PIX caem na hora, isso é excelente!!!"



PASSAGEIRO

**Matheus Oliveira**

"Ótimo sistema. A questão de aceitar o cartão de crédito ajuda muito quando não temos dinheiro na hora. Aplicativo rápido e objetivo. Desbloqueio por face ID muito bom."



PASSAGEIRO

**Marcos Santos**

"Parabéns, estão fazendo um ótimo trabalho, amei agora como está o aplicativo, principalmente que eu havia sugerido mostrar quantos bilhetes restaram, ter colocado no aplicativo a quantidade de bilhetes é muito importante. Agora ficou top mesmo, a interface ficou top."



**AGRADEÇO  
PELA ATENÇÃO!**

**BRUNO BEREZIN**  
DIRETOR JURÍDICO

**autopass**



[autopass.com.br](http://autopass.com.br) [in /autopass](#)