TRABALHOS TÉCNICOS DA 25º SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA & 6º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 3

PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO NOS ACESSOS DO METRÔRIO

SÍNTESE DO TRABALHO

Objetivo: Maior conveniência e facilidade no acesso ao sistema metroviário, reduzindo os custos de operação e em alinhamento com as tendências mundiais

Relevância: O pagamento por aproximação é uma nova solução que traz conforto e facilidade para os clientes e agilidade no procedimento de embarque. Esta ação faz parte do processo de digitalização dos canais de venda, reduzindo custos de venda na bilheteria.

Descrição: Em pesquisa realizada com os clientes do Metrô do Rio de Janeiro, verificamos que 79% dos clientes possuíam smartphone e, destes, 87% gostariam de pagar a passagem pelo aparelho. Até então, para acessar o sistema utilizando opções emitidas pelo MetrôRio, o cliente deveria comprar o cartão unitário ou cartão pré-pago recarregável. Os pontos de venda eram apenas as bilheterias (com pagamento somente em dinheiro) e as máquinas de autoatendimento (pagamento em dinheiro, cartão de débito e cartão de crédito).

Com o desafio de modernizar o acesso às suas estações e oferecer novas soluções de meios de pagamento aos seus atuais e futuros clientes, o MetrôRio iniciou seu processo de digitalização dos meios de pagamento. Em novembro de 2018, lançou o cartão Giro, em substituição ao cartão pré-pago. No novo cartão, é possível realizar a recarga via web, com validação dos créditos em terminais de recarga nas estações. O passo seguinte foi adotar a tecnologia de pagamento por aproximação, com cartões ou outros dispositivos sem contato, como celulares, smartwatches e pulseiras.

O processo de pagamento por aproximação consiste em aproximar os dispositivos do cliente aos terminais de pagamento, sendo então o pagamento enviado para autorização e o torniquete liberado. A cobrança da tarifa será debitada diretamente na fatura do cartão, sem custo adicional ou taxas, ao final de cada dia de uso. Entre as vantagens operacionais estão a diminuição do tempo de jornada do cliente, que paga e acessa o sistema ao mesmo tempo, e a diminuição do custo de venda.

Após busca de parceiro no mercado, através de RFP, foi desenvolvida, durante um ano, uma solução inovadora, que permite a aceitação de cartões ou dispositivos com qualquer tecnologia de pagamento por aproximação, diretamente nos validadores dos torniquetes de acesso do Metrô. O MetrôRio é a primeira operadora de transporte do mundo a utilizar esta solução.

Alguns desafios enfrentados para o desenvolvimento da solução foram: o desconhecimento da tecnologia utilizada; a quantidade ainda pequena de clientes com cartões ou dispositivos compatíveis com pagamento por aproximação; e a necessidade de mudança de hábito dos clientes. Para a implantação, foi necessário realizar a troca de todos os validadores das estações.

Os testes práticos foram iniciados pela concessionária em dezembro, com um grupo de 180 usuários. No total, foram modernizadas mais de 400 catracas, que passaram a aceitar pagamento por aproximação e continuaram aceitando os cartões unitário e Giro. Todos os funcionários das estações foram treinados com conhecimentos específicos da solução, facilitando o apoio à mudança de cultura dos clientes.

O lançamento para o público aconteceu em 29 de abril de 2019. Incialmente é aceita apenas uma bandeira de cartão de crédito, estando em desenvolvimento a parceria com outros cartões. A tecnologia gerou grande interesse da imprensa e até mesmo de outras operadoras e sua utilização pelos clientes vem aumentando gradativamente nestas primeiras semanas de funcionamento, demonstrando que as vantagens da solução estão sendo percebidas pelos mercado.

Declaro que o presente trabalho é inédito, não tendo sido publicado em livro, revistas especializadas ou na imprensa em geral.

Ingrid Soares da Rocha

Formada em Administração e pós-graduação em Marketing pela PUC-RJ, com MBA Executivo pela Coppead-UFRJ, tem 24 anos de experiência profissional, e atualmente é Especialista de Planejamento Estratégico no MetrôRio.