

Programa de Vantagens da Planalto Transportes



 **moveflex**

PRÊMIO ANTP ABRATI 2019

Planalto

SUMÁRIO

<u>1. Introdução.....</u>	<u>3</u>
<u>1.1 Perfil da empresa.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2 Indicação de equipe.....</u>	<u>7</u>
<u>2. Apresentação.....</u>	<u>8</u>
<u>3. Objetivos.....</u>	<u>11</u>
<u>4. Metodologia.....</u>	<u>13</u>
<u>5. Comunicação.....</u>	<u>21</u>
<u>5.1 Pré-lançamento.....</u>	<u>22</u>
<u>5.1.1 Lançamento.....</u>	<u>24</u>
<u>5.1.2 Pós Lançamento.....</u>	<u>26</u>
<u>5.2 Mídias digitais.....</u>	<u>28</u>
<u>6. Resultados.....</u>	<u>30</u>
<u>6.1 Dados gerais do programa.....</u>	<u>31</u>
<u>6.2 Informações perfil do passageiro.....</u>	<u>34</u>
<u>6.2.1 Conquista de novos passageiros.....</u>	<u>39</u>
<u>6.3 Relacionamento com o cliente.....</u>	<u>40</u>
<u>6.4 Impacto do programa no setor rodoviário.....</u>	<u>42</u>
<u>7. Anexos.....</u>	<u>44</u>
<u>7.1 Links de divulgações.....</u>	<u>44</u>
<u>7.2 Links dos vídeos Moveflex.....</u>	<u>44</u>

1. INTRODUÇÃO



1.1 Perfil da Empresa

Histórico

A Planalto Transportes é resultado da coragem, confiança, empreendedorismo de seu fundador, José Moacyr Teixeira. Em 1.944, em plena Segunda Guerra Mundial reuniu as economias que possuía e fez empréstimos e adquiriu um veículo. Ali começava a trajetória da empresa que se especializaria no transporte de passageiros e que teria sempre a excelência no atendimento e o pioneirismo na evolução, como característica em toda a operação.

Quatro anos mais tarde, em Santo Ângelo (437 km de Porto Alegre), um ônibus marca Ford com capacidade para 25 passageiros começava a fazer transporte para localidades próximas. E o ano de 1.948 foi a data de início das operações, a fundação operacional da empresa.

A topografia e a atividade rural da região inspiraram na escolha do nome e das cores que teriam os ônibus, afinal, era a região do Planalto e o verde das plantações preponderava. Além dos dois tons de verde que caracterizam a vegetação local, optou-se também pelo azul e o branco, uma forma de transmitir harmonia, leveza e senso de limpeza.

O empreendedorismo de José Moacyr Teixeira fez com que mais localidades fossem atendidas. Assim, em 1951, a Planalto muda sua sede para Santa Maria, imediatamente identificando a necessidade de uma linha ligando a cidade à capital, estimulando o desenvolvimento da região central do Estado.

Um desafio e inovação. O percurso para Porto Alegre passava por três balsas e estradas de péssimas condições. Não havia rodovias pavimentadas, pontes e nem mesmo legislação específica. Os serviços eram executados por uma necessidade



essencial da comunidade e que norteou sempre as ações da empresa, que hoje pertence ao Grupo JMT, numa homenagem ao pioneiro José Moacyr Teixeira.

É por isso que a história da Planalto se confunde com a de muitos de seus funcionários e familiares, passageiros, clientes e fornecedores. Por onde passou, a Planalto ajudou a desenvolver regiões, unindo pessoas e cidades, possibilitando reencontros, negócios e oportunidades.

Os investimentos constantes em novas tecnologias mantêm a marca voltada à busca por excelência – o que faz do atendimento aos passageiros uma de suas qualidades mais reconhecidas. O fortalecimento da percepção da marca vem de um conceito essencial: para a Planalto, todo cliente é VIP, e merece segurança, conforto, atenção e dedicação máxima.

Ao longo dos anos de atuação, a empresa se destaca pela constante preocupação e dedicação com o bem-estar do cliente, sendo pioneira no estado do Rio Grande do Sul, na aquisição de motor traseiro (1966), ar-condicionado (1993), freios ABS (1996) e internet Wi-fi a bordo (2009). A principal ideologia da empresa é aperfeiçoar sempre os serviços, incorporando as tecnologias acessíveis a cada período, primando sempre pela excelência.

Dados Atuais da Empresa

A Planalto consolidou-se como referência no segmento e transporta cerca de 320.000 passageiros por mês, com 250 localidades atendidas através de 98 linhas interestaduais, intermunicipais e internacionais. Somente no Rio Grande do Sul, são mais de 76 linhas intermunicipais. As linhas interestaduais ligam o Rio Grande do Sul/RS aos estados de Santa Catarina/SC, Paraná/PR, São Paulo/SP, Minas Gerais/MG, Goiás/GO, Distrito Federal/DF, Bahia/BA e Tocantins/TO. Já as linhas internacionais operadas pela Planalto ligam o Brasil ao Uruguai e à Argentina.

A empresa possui mais de 650 motoristas atualmente, entre a operação das linhas intermunicipais e interestaduais. São 3.000.000 quilômetros percorridos por mês com uma frota de 270 ônibus.

Ações implementadas

MOTORISTAS

Para ter um condutor diferenciado, a Planalto tem um programa especial, desde a admissão e que não para ao longo da carreira desses profissionais. O trabalho realizado com os motoristas é constituído em dois níveis, com o primeiro em relação à formação de novos motoristas, onde são capacitados a operar no **Modelo Planalto**, e o segundo visa o desenvolvimento, atualizando e aperfeiçoando os profissionais da empresa. O conteúdo dessa formação é ministrado em módulos que são orientados por quatro temas principais: procedimentos operacionais, acidentalidade, condução econômica e atendimento ao cliente.

COMISSÁRIOS DE EMBARQUE

A Planalto também foi pioneira no estado do Rio Grande do Sul em personalizar o atendimento ao cliente através de comissários de embarque. Seguindo um programa de formação, os comissários de embarque têm como objetivo estabelecer junto aos colaboradores um padrão de qualidade nas práticas de atendimento. O programa contempla o desenvolvimento dos colaboradores no processo de integração e o aprimoramento daqueles que já atuam na função. A principal ação é identificar e suprir as necessidades dos clientes, proporcionando um atendimento personalizado, desde a simples informação até o acompanhamento e condução de pessoas idosas ou com necessidades especiais. O sorriso, a cordialidade e o bom atendimento, são requisitos fundamentais a esses profissionais e fazem a diferença.

ESPAÇO CLIENTE PLANALTO



Visando qualificar o atendimento prestado aos passageiros que embarcam e desembarcam diariamente pelas linhas de ônibus foi criado o Espaço Cliente Planalto em diversos pontos do estado. O espaço é destinado ao descanso e entretenimento do cliente que pode desfrutar de benefícios como ar

climatizado, toaletes (inclusive para portadores de necessidades especiais), fraldário, guarda-malas, espaço kids criado com orientação de pedagoga, computador, internet, revistaria, TV, sala de reuniões, jogos de mesa, souvenirs e máquinas de autosserviço com cafés, bebidas, doces e salgados.

DOUBLE SERVICE

Sempre na meta de proporcionar além de mais conforto e bem-estar a otimização do tempo do cliente, a Planalto passou a disponibilizar as modalidades executiva e convencional em um mesmo ônibus. Esse é mais um serviço exclusivo da Planalto no Rio Grande do Sul que na modalidade executivo do Double Service, coloca à disposição do cliente 12 lugares com poltrona ampla supersoft reclinável, descansa pés, travesseiro, manta, água mineral e ponto de energia individual. O grande diferencial do serviço é a possibilidade do cliente poder viajar trabalhando, estudando, com interações para a família, tornando o seu tempo útil durante o período na estrada. Esse serviço da Planalto vem conquistando novos clientes desde 2010, quando a ocupação desta categoria nos ônibus Double Service cresceu 43% em relação ao ano anterior, aderência que se confirmou em 2011, alcançando um crescimento de 27,4%, e hoje a ocupação média supera os 75% das poltronas disponibilizadas na modalidade executiva.



LEITO & CAMA

A partir de 2013 a modalidade diferenciada surgiu para gerar conforto em longas



viagens pelo Rio Grande do Sul. Atendendo à solicitação dos clientes a Planalto passou a disponibilizar veículos possuindo um andar com poltronas na modalidade leito e

outro andar com leito-cama. São poltronas de excelente qualidade que reclinam como se fossem uma cama, num serviço inovador e único no estado. O desenvolvimento deste

veículo oportunizou mais uma modalidade a ser ofertada aos nossos clientes. O serviço cama, alinhado com uma condução especializada, proporciona uma viagem com extremo conforto, sendo após 10 meses de utilização objeto de inúmeros elogios e já atingindo mais de 60% de ocupação média nas viagens realizadas.

DOUBLE SERVICE / LEITO

Outro serviço inovador e exclusivo no Rio Grande do Sul foi criado pela Planalto em 2014, considerando a partir da importância de atingir todos os públicos. Consiste em três serviços no mesmo ônibus: executivo e convencional no andar superior e leito no inferior, oferecendo a oportunidade do passageiro escolher a melhor opção de acordo com a sua necessidade.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Como forma de garantir constantes melhorias na prestação de serviço, através das observações dos passageiros criou e implantou o SAC, mesmo não sendo uma obrigação para as empresas de transportes do estado. A empresa utiliza o SAC como ferramenta de avaliação dos seus diferenciais e otimização de seus processos. Dispondo de um sistema operacional que visa garantir a eficiência desse canal de comunicação, de forma proativa e com elevado grau de resolutividade às constatações e solicitações, inclusive disponibilizando acessibilidade para clientes portadores de deficiência auditiva. A escuta ao cliente tem grau de importância tão elevado para a Planalto que acionistas e diretoria da empresa acompanham, diariamente, as manifestações de clientes por esse canal.

1.2 Indicação da Equipe

O complexo projeto do Programa de Vantagens Moveflex teve a colaboração de diversas áreas da empresa. Desde sua concepção participaram as áreas:

1. Comercial (Roberto Luft)
2. Contabilidade (Arthur)
3. Financeiro (Angelica)
4. Marketing (Fabricio Moreira)
5. Operação (José Pedro Teixeira)
6. TI (Sandro)

O planejamento, execução e operação do projeto ficou sob responsabilidade da equipe de Inovação da Planalto. Um grupo idealizado pelo Diretor Geral da Planalto

Transportes, Reinaldo Guilherme Herrmann, com o objetivo de acelerar e disseminar a utilização de novas metodologias e tecnologias para atuação na chamada nova economia. A equipe de Inovação é composta por:

Coordenadora: Silésia Fan (Responsável pela Prática)

Analista de Projeto: Giana Dal Ponte

Analista de Projeto: Renato James Herrmann

Analista de dados: Daniel Barbosa

Auxiliar de relacionamento: Lucio Oliveira

2. APRESENTAÇÃO



Estudo encomendado pela Visa à The Bond Brand Loyalty Agency, realizado no Brasil e na América Latina em 2017, mostrou que 80% dos entrevistados brasileiros afirmaram recomendar marcas que tenham programas de fidelidade, número maior do que o verificado em outros países da região. Esse dado evidencia que programa de fidelidade é algo que o cliente brasileiro entende como um diferencial importante e fonte de referência para indicação de consumo.

Neste contexto e mantendo sua constância de inovação, tais como leito-cama, viagens monitoradas por georreferenciamento e filmagem interna dos ônibus nas linhas de longa distância, a Planalto apostou no lançamento de um programa de vantagens, denominado Moveflex, inovador, único no Brasil, com abrangência em todas as linhas operadas pela empresa, intermunicipais, interestaduais e internacionais. O Moveflex foi desenvolvido, a partir de uma área recente da Planalto, a inovação, que está subordinada à direção geral da empresa. A área conta com métricas e indicadores para o Programa de Vantagens e todas as ações antes de realizadas são alinhadas periodicamente com a direção visando sempre o impacto positivo junto ao cliente.

Para tanto, em se tratando de tecnologia adotou a **blockchain** na sua concepção, utilizando o protocolo **ethereum** e os contratos inteligentes (**Smart Contracts**), para a criação de uma plataforma de **blockchain** privada, a chamada **BLOCKBUS**. O sistema faz a gestão de todas as transações do Programa de Vantagens, como a geração e rastreamento de bilhões de **criptopontos Moveflex**, sendo uma única fonte verdadeira para as transações, propiciando muita segurança e confiabilidade.

Blockchain é uma tecnologia de algoritmos criptográficos, tornando os dados das transações imutáveis e transparentes, com registros das informações distribuídas utilizando a descentralização como medida de segurança, com alta capacidade de conciliar dados conflitantes e verificar a consistência das informações com muita rapidez.

Além da alta credibilidade oferecida tecnologicamente para seus participantes, o programa usou como “*benchmark*” os completos e bem-sucedidos programas de vantagens das aéreas: TudoAzul, Multiplus e Smiles. Dessa forma, o que era privilégio do transporte aéreo, chega agora aos passageiros do transporte rodoviário com o Programa de Vantagens Moveflex da Planalto Transportes que transforma viagens em pontos que poderão ser trocados por passagens e muitos outros produtos e serviços, o que dá características únicas.

Importante destacar que o Programa **Moveflex** está preparado para implementar a integração com diversos parceiros estratégicos, partindo dos segmentos de transporte rodoviário, carona compartilhada (Uber, Cabify, 99, etc.), hospedagem, alimentação, eletrodomésticos, ingressos e muitos outros produtos e serviços, oferecendo inúmeras vantagens aos passageiros da Planalto.

As parcerias com empresas de diferentes segmentos foram pensadas estrategicamente para que os produtos disponíveis para resgate estejam conectados com o dia a dia do passageiro e com o que realmente precisa, ou seja, ganhar praticidade, conveniência, agilidade e relevância.

Compreendendo o que motiva o seu cliente e acessá-lo de maneira simples e direta faz parte das prioridades do Moveflex. Facilidade que está no resgate de serviços e produtos dos demais parceiros, através do site do programa (www.pontosmovelfex.com.br) que possui uma área exclusiva denominada **Loja Moveflex**.

Assim, o programa ultrapassa os limites de satisfazer e atender as necessidades dos clientes já existente, mas também, passa a ser um atrativo para quem não costuma viajar de ônibus. **As pessoas podem escolher como são recompensadas por viajarem com a Planalto ao fazerem parte do Moveflex.** Desta forma, alia-se a credibilidade da Planalto com a Flexibilidade do Programa de Vantagens, Moveflex.

As vantagens do Programa não param por aí, pois incluem uma gama de produtos próprios que foram planejados e criados para recompensar diretamente os passageiros da Planalto que optam por trocar seus pontos por outras passagens. Este é o caso da oferta de **COMPRA DE PONTOS** que beneficia o passageiro que precisa de poucos pontos para completar a quantidade necessária para resgatar uma passagem no trecho desejado.

Para os viajantes mais frequentes existe o **CLUBE MOVEFLEX**. São 05 planos do Clube, onde o passageiro escolhe o plano de assinatura mensal ou anual mais adequado à sua necessidade e recebe pontos mensalmente. O assinante do clube recebe uma série de vantagens adicionais como pontos-bônus todo mês, pontos sem limite de validade e acesso a promoções exclusivas.

Esses planos partem de R\$12,50 por mês para ganhar mensalmente 500 pontos e mais 30 de bônus. Com o clube, os passageiros economizam em média 20% com a passagem. Sempre em busca da fidelidade e facilidade para o cliente, foi criado o **PONTOS DE PRESENTE** para as pessoas que desejam presentear com viagens da Planalto, o presenteado faz o resgate da passagem com os pontos que ganhou.

Para participar do Programa de Vantagens o passageiro deve se cadastrar no site www.pontosmoveflex.com.br antes da compra da passagem. Comprando pela internet pelo site ou aplicativo da Planalto ou ainda pelo portal Moveflex, os pontos são creditados automaticamente em até 10 dias após a data da viagem. Para pontuar compras realizadas nos guichês das rodoviárias ou em demais pontos de vendas das linhas interestaduais da empresa basta informar o RG cadastrado na conta Moveflex durante a compra. Já para pontuar nas compras de passagens nos guichês das linhas intermunicipais no Rio Grande do Sul, basta fazer a solicitação de pontos pelo site do Programa informando os dados do bilhete. O resgate de passagem e dos produtos com pontos também pode ser realizado no site do Moveflex.

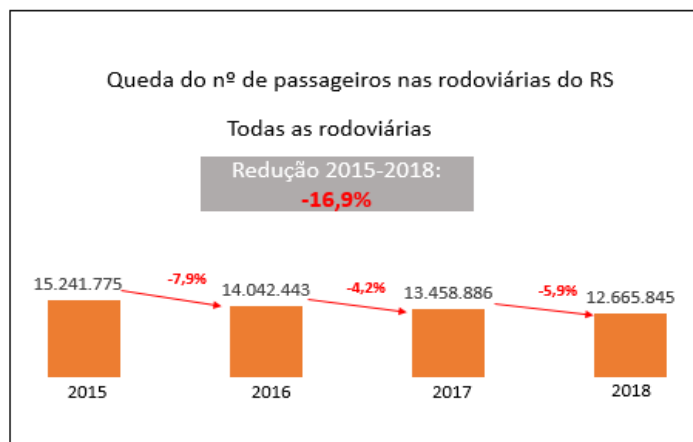
Como promoção de lançamento, ao se cadastrar para participar do programa o passageiro recebe, imediatamente, uma bonificação de 500 pontos. O prazo de validade para esses pontos é de 2 anos.

3. OBJETIVOS



O Programa de Vantagens da Planalto, teve início a partir de um trabalho realizado pelo Conselho de Administração da empresa, com foco em análises do comportamento do número de passageiros da Planalto e de estudos do setor no Brasil. Paralelamente à realização destas análises, diretores da empresa fizeram uma imersão em um dos lugares mais inovadores do mundo, o Vale do Silício, região da Califórnia, onde nasceram Google, Apple, Facebook, Airbnb, Uber e Tesla, entre muitas outras. No Vale do Silício estão os modelos de negócios que apontam uma pista sobre o futuro das corporações.

Um dado muito importante que foi analisado diz respeito à queda do número de passageiros especialmente nos guichês das rodoviárias conforme dados da Associação Rio Grandense de Transportes Intermunicipais do Rio Grande do Sul (RTI).



Como resultado da combinação dos trabalhos de análises e da ida ao Vale do Silício, o Presidente da empresa, Pedro Teixeira, juntamente com integrantes do Conselho de Administração e Diretores, reuniram-se e foi estabelecido que a Planalto teria uma área de inovação dedicada a projetos inicialmente focados para os clientes da empresa, de modo a gerar atrativos capazes de aumentar a recorrência de viagens dos passageiros e atrair novos passageiros.

Considerando análises, estudos, movimento de passageiros e conhecimento adquirido no Vale do Silício, chegou o momento de definir o primeiro projeto da inovação da Planalto. Para tanto, foi realizado um Workshop com a participação de todos os gestores da empresa. Os participantes foram divididos em 04 Grupos para sugerir ideias e os integrantes da inovação da Planalto foram responsáveis por indicar

algumas delas. As ideias indicadas pela equipe foram avaliadas pelo Presidente da Planalto, pelo Conselho de Administração e pelo Diretor Geral da empresa decidindo que o cliente precisa ter mais do que conforto, segurança e entretenimento a bordo ao escolher viajar com a empresa. Era necessário encontrar uma outra forma de recompensa conforme sua própria escolha e que deveria ser atrativo também para aqueles que não viajam de ônibus ou optam pela concorrência. A solução encontrada para cumprir com a ideia proposta foi nos completos modelos de Programas de Vantagens das companhias aéreas.

Uma referência importante que ajudou a identificar que um Programa de Vantagens como o TudoAzul, Smiles e Multiplus, adaptado para o transporte rodoviário de passageiros, seria a aposta certa na escolha do primeiro projeto da área de inovação da empresa foram os dados apresentados pela Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização (2017), os quais revelam que as passagens aéreas ainda são maioria entre os produtos resgatados, respondendo por 70% das trocas. Nos 30% restantes, a preferência tem sido a busca de bens e serviços que complementam o orçamento familiar. Na categoria de itens resgatados com valores acima de R\$ 100,00, o pagamento de contas ocupa o topo do ranking. Na faixa de R\$ 50,00 a R\$ 100,00, combustível é o produto número um da lista. Já no grupo de até R\$ 50,00, o vale-presente encabeça o rol dos itens trocados, seguido pela recarga de celular.

Assim, a Planalto criou o **Programa de Vantagens Moveflex** que tem como objetivos gerar informações sobre o perfil e hábitos dos passageiros em relação às viagens realizadas pela Planalto, estreitar o relacionamento com os mesmos, ser inovadora na utilização de blockchain para a geração de pontos, fidelizar os passageiros atuais e conquistar novos com a opção da escolha de recompensas possibilitada pelo Programa como um dos seus grandes diferenciais. Neste sentido, o passageiro cadastrado no Programa acumula pontos com a Planalto e além de poder trocar por novas passagens com a atratividade extra de um clube de vantagens e compra de pontos extras para a troca por uma passagem, ainda poderá escolher ser recompensado de outra forma, trocando seus pontos acumulados com viagens por outros produtos e/ou serviços.

O Moveflex conta com uma ferramenta de *Business Intelligence* o que possibilita operar com ofertas personalizadas para cada participante e planejar as ações de comunicação e relacionamento de forma segmentada conforme o perfil dos passageiros da Planalto que usam o programa.

Neste contexto e com base nos objetivos propostos, é possível que o Programa de Vantagens da Planalto alcance a **meta** que consiste em aumentar o número de novos passageiros da empresa e a recorrência dos atuais à medida que aumentar o número de cadastros no Moveflex e ainda gerar informações de perfil e hábitos de compras dos passageiros. Os responsáveis pelo atingimento da meta são os integrantes da inovação.

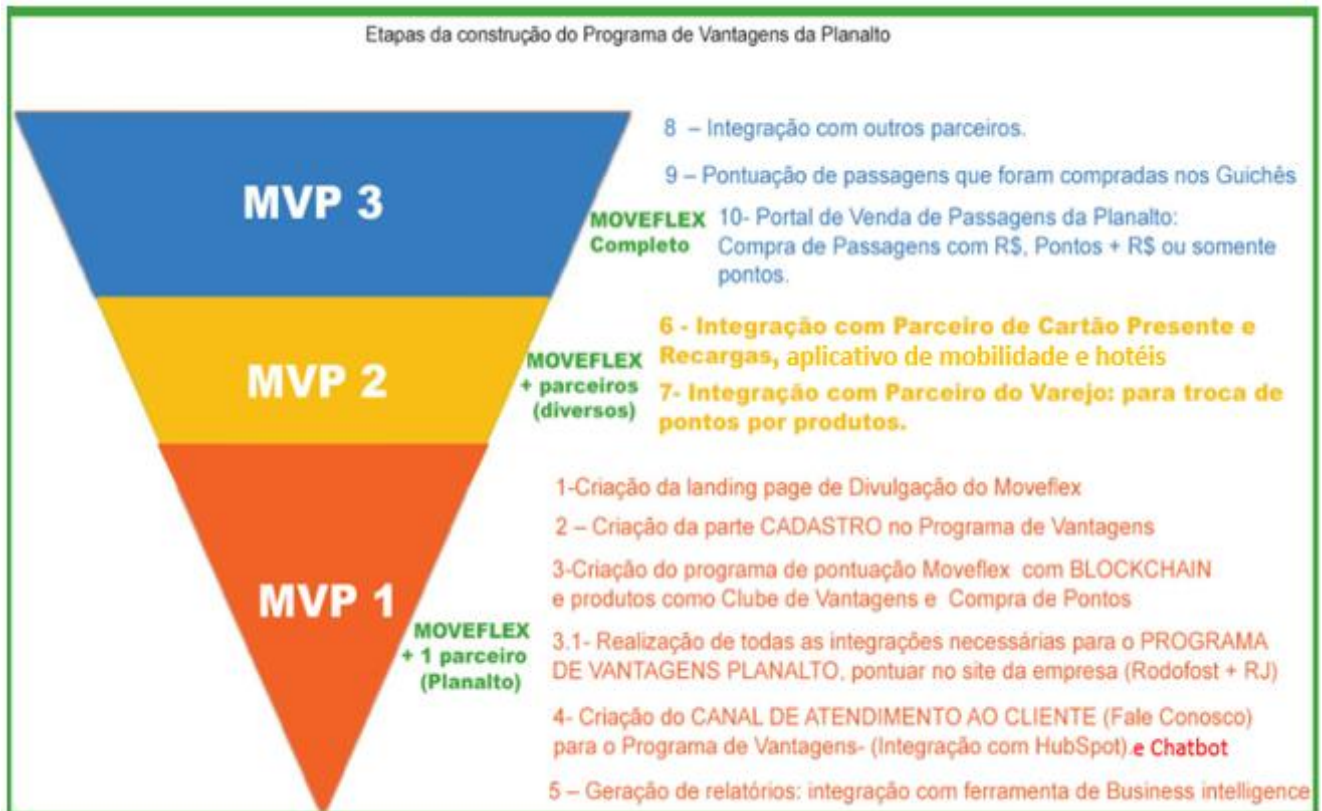
4. METODOLOGIA



Conforme relatado anteriormente, o desenvolvimento do Programa de Vantagens da Planalto Transportes está sob responsabilidade da equipe de Inovação da Empresa. Para atender os objetivos apresentados anteriormente a estratégia metodológica utilizada foi a do Mínimo Produto Viável (MVP). Essa metodologia permite testar desde o início de seu desenvolvimento o impacto de um produto, serviço, nova marca, empresa ou até mesmo um novo modelo de negócio, através de uma série de experimentações junto aos clientes. O MVP é a versão mais simplificada daquilo que será oferecido, reunindo as características básicas para que ele seja considerado apropriado para inserção no mercado, exigindo apenas o menor esforço em recursos e desenvolvimento. Ele é a versão resumida de algo que já precisa entregar valor, mas também, é uma oportunidade de receber feedbacks e evoluir. Essa é uma das principais razões para se propor um MVP, avaliando como ele se comporta e os retornos recebidos para aprimorar a versão final.

O Programa de Vantagens da Planalto foi dividido em 03 MVPs para seu desenvolvimento, alinhado aos objetivos apresentados anteriormente. Para cada MVP a equipe de inovação definiu uma série de requisitos. Primeiramente a equipe montou o escopo geral do Programa que teve como benchmark os programas de vantagens das companhias aéreas. Cada MVP foi dividido e lançado em fases para que fosse testado

junto aos clientes e modificado, se necessário. Sendo assim, do escopo geral que era previsto inicialmente ocorreram mudanças e algumas fases foram alteradas a partir dos lançamentos das primeiras versões do Programa. A imagem a seguir retrata as etapas definitivas dos 03 MVPs que foram concretizadas até a versão final do Programa.



Para chegar à sua definição, o mínimo produto viável conta com diversas etapas a cumprir, cujo objetivo é garantir um produto em condições de lançamento e manutenção. Desta forma, a ideia foi validada para garantir que chegasse ao público solucionando as questões para as quais foi projetada.

Neste sentido, a seguir estão detalhadas as versões da construção dos MVP1, MVP2 e MVP3 do Programa de Vantagens da Planalto.

MVP1: Moveflex e parceiro Planalto Transportes

A primeira versão do Programa de vantagens Moveflex contou exclusivamente com a Planalto Transportes como o único parceiro de acúmulo de pontos do Programa até o presente momento.

1- Criação da Landing Page de Divulgação do Programa Moveflex

A primeira fase do MVP1 foi lançar uma página na internet, uma landing page de pré-lançamento, para oferecer o programa de vantagens da Planalto que estava em desenvolvimento. A estratégia usada foi colocar um banner de divulgação do Programa Moveflex no site da Planalto e os clientes interessados ao clicarem no banner eram redirecionados para a landing page do Moveflex a qual continha a opção de inserir o e-mail e de optar por “receber informações”.

2- Criação da parte CADASTRO no Programa de Vantagens

Nesta etapa, foram estabelecidos os requisitos necessários para a realização do cadastro do cliente no Programa. Estas definições se tornam muito importante porque é pela concretização do cadastro dos passageiros no Programa de Vantagens que se tem o levantamento do perfil dos mesmos. Dados valiosos sobre o cliente são coletados nesta etapa: nome, data de nascimento, sexo, estado civil, cidade e país de residência. Além disso, são fornecidos o e-mail para contato e o telefone que permitem o estreitamento do relacionamento com o cliente.

3- Criação do programa de pontuação Moveflex, com BLOCKCHAIN, e produtos como Clube de Vantagens e Compra de Pontos, tendo como parceiro a Planalto Transportes

Aqui foi criada toda a parte referente à pontuação do Programa. A maneira definida para acúmulo dos pontos foi a mais simples e prática possível para os clientes da Planalto, sendo necessário apenas a realização do cadastro no Moveflex para o passageiro pontuar automaticamente em compras online pelo site da Planalto desde que informando durante a compra da passagem o mesmo RG cadastrado no Programa. Esta opção é a garantia da pontuação para o passageiro e não para o comprador.

A regra de acúmulo de pontos estabelecida foi a de a cada R\$ 1,00 gasto o cliente acumula 5 pontos e os pontos só expiram após 2 anos. Ao se cadastrar o cliente ganha

de bônus 500 pontos, tornando o programa ainda mais atrativo para os passageiros da Planalto.

Consolidada esta etapa, criou-se produtos de pontuação do Programa como o Clube de Vantagens e a Compra de Pontos Extras. Esses 02 produtos contribuem para a fidelização dos passageiros, pois estimulam a troca de pontos por novas passagens. Neste sentido, a criação do Clube de Vantagens conta com 05 opções de planos para ser vantajoso à qualquer passageiro que deseje fazer uma assinatura: desde os que costumam viajar em linhas curtas até os que viajam em linhas longas, sendo no serviço convencional ou até mesmo no cama.

O produto Compra de Pontos foi criado para beneficiar aquele passageiro que necessita de poucos pontos para trocar por uma passagem no trecho escolhido. Ao comprar pontos, no mesmo instante são incorporados ao saldo do cliente e ele já terá os pontos suficientes para trocar por passagem no site da Planalto.

Ainda nesta fase, foi realizada a integração com a tecnologia blockchain que conta com algoritmos criptográficos, tornando os dados das transações imutáveis e transparentes. Para a criação da plataforma de blockchain privada do programa foi utilizado o protocolo ethereum. A plataforma foi denominada BLOCKBUS que conta com um sistema que faz a gestão de todas as transações do Programa de Vantagens, como a geração e rastreamento de bilhões de **Criptonetos Moveflex**. Ou seja, neste sistema ficam gravadas a obtenção, movimentações, expiração, saldos e extrato dos pontos. A tecnologia da blockchain foi adotada para garantir a segurança e confiabilidade do Programa de Vantagens da Planalto, sendo inovadora e única no Brasil.

3.1- Realização de todas as integrações necessárias para o PROGRAMA DE VANTAGENS DA PLANALTO pontuar no site da empresa - (Rodsoft e RJ Consultores)

Para o Programa de Vantagens funcionar no site da Planalto conforme exposto no item 3 do MVP1.1 foram realizadas 02 integrações com os sistemas dos fornecedores de reserva de poltronas e venda de passagens. Para as vendas de passagens das linhas intermunicipais da Planalto pontuarem no site da Planalto os passageiros que são cadastrados no Moveflex, a integração foi feita com o sistema SIAP da Rodsoft. Já para a pontuação ocorrer nas compras de passagens das linhas da interestaduais, pelo site

da empresa, foi realizada integração com o sistema Total Bus do fornecedor RJ Consultores.

4- Criação do CANAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (Fale Conosco) para o Programa de Vantagens- (Integração com HubSpot) e chatbot

O entendimento e reconhecimento sobre a importância de um bom atendimento ao cliente e dos seus feedbacks para o Programa de Vantagens levaram à desenvolvimentos de canais de atendimento aos passageiros da Planalto via site do Moveflex. Desta forma, foi criado um chatbot e o faleconosco@pontosmoveflex.com.br, onde há um integrante da equipe de inovação da Planalto dedicado exclusivamente para esses atendimentos.

O chatbot é um programa de computador que simula uma conversa humana em um chat, tornando o atendimento mais prático e ágil. No entanto, o cliente poderá solicitar conversar com um atendente do Moveflex. A integração do Chatbot foi realizada com uma plataforma de comunicação de um fornecedor de Porto Alegre -RS. Através dessa plataforma também são realizados os envios dos e-mails marketing e SMS para os clientes. A plataforma é integrada com o sistema de dados dos clientes cadastrados no Moveflex.

Já para a eficácia de um bom atendimento via e-mail foi realizada a integração do faleconosco@pontosmoveflex.com.br com o Service Hub do HubSpot. Trata-se de um sistema de atendimento online ao cliente com recursos que permitem organizar, controlar e agilizar os atendimentos. A plataforma Service Hub possui uma caixa de entrada colaborativa, que possibilita que toda a equipe gerencie as comunicações.

O principal recurso da Plataforma utilizado para o atendimento via e-mail do Fale Conosco do Programa de Vantagens se chama Tíquete. Esse recurso permite agrupar por tópicos os principais motivos dos contatos dos clientes, o que é fundamental para dar o retorno com mais rapidez.

Além disso, semanalmente, o auxiliar de relacionamento da inovação, extrai um relatório do Tíquete para classificação das dúvidas, sugestões e problemas apontados. Em razão de análises desses relatórios de feedbacks dos clientes, novas fases foram incluídas no MVP 3, como é o caso da possibilidade de pontuar passagens compradas

nos guichês. Porém, vale ressaltar que nas versões do MVP 1 e MVP 2 do Programa, as pontuações só ocorreram para as compras de passagens pelo site da Planalto.

A ferramenta Service Hub utilizada pelo canal do Fale Conosco do Moveflex contribuiu muito para o estreitamento do relacionamento com o cliente e possibilita avaliação dos feedbacks dos clientes, o que se tornou extremamente importante para melhorias realizadas na construção do Programa de Vantagens.

5- Geração de relatórios: integração com ferramenta de Business Intelligence

Nesta fase foram estabelecidas e desenvolvidas todas as questões que possibilitam a extração de diversos relatórios relacionados aos hábitos de viagens dos passageiros da Planalto já cadastrados no Moveflex. Informações como a recorrência, datas das viagens, ticket médio, trechos viajados e modalidades de serviços utilizadas podem ser cruzadas com o perfil do passageiro através da ferramenta de Power BI.

A integração do Programa de Vantagens com a ferramenta Power BI da Microsoft foi realizada para organizar todas as informações de Perfil e hábitos dos passageiros cadastrados no Moveflex de forma simples, possibilitando a realização de ofertas personalizadas para cada participante e o planejamento das ações de comunicação e relacionamento de forma segmentada conforme o perfil e hábitos dos passageiros da Planalto que usam o Programa. Além disso, a ferramenta também possibilita a consulta de forma ágil sobre o cliente e seu histórico de compras, contribuindo para o estreitamento do relacionamento com o cliente que entra em contato via Fale Conosco.

MVP 2: Moveflex e Parceiros (diversos)

A segunda versão do Programa de Vantagens da Planalto inclui a integração com outros parceiros para a troca dos pontos. Ressalta-se que toda parte de acúmulo de pontos do Programa ocorre, ainda nesta versão, via compras de passagens pelo site ou aplicativo da Planalto. Os produtos e serviços dos demais parceiros do Programa são somente disponibilizados para resgate através do site do Moveflex.

É importante considerar que a oferta de diferentes produtos e serviços para resgate é a principal aposta da Planalto com seu Programa de Vantagem para atrair

novos passageiros para seus ônibus. Como exemplo, há pessoas que optam por utilizar aplicativos de carona para viajar ao invés do ônibus, simplesmente pelo motivo do preço ser mais baixo. Este é um dos casos em que a possibilidade de escolhas de bens e serviços que completam o orçamento familiar para resgate pode ser um grande atrativo para essas pessoas migrarem para o ônibus.

Na imagem a seguir estão alguns dos parceiros disponíveis no Programa de vantagens da Planalto para resgates com pontos.

			
Uber - Crédito de R\$ 10,00 para viagem	Uber - Crédito de R\$ 5,00 para viagem	ENVIO DE ENCOMENDA ATÉ 15KG 42x30x30	CARTÃO PRESENTE MARISA - R\$ 30,00
Por apenas 1.000 pontos Clube Moveflex	Por apenas 500 pontos Clube Moveflex	Por apenas 1.000 pontos OU 0 pontos + R\$ 24,90 Clube Moveflex	Por apenas 3.510 pontos Clube Moveflex
A partir de 900 pontos	A partir de 450 pontos	A partir de 1.000 pontos	A partir de 2.808 pontos

6- Integração com Parceiro de Cartão Presente e Recargas, aplicativo de mobilidade e hotéis

A principal integração com parceiros do Programa foi realizada com fornecedor de Cartão Presente e Recarga de Celular. Esta escolha foi com base em pesquisas da equipe de inovação da Planalto, via internet, sobre os produtos de maior preferência para resgate nos programas de vantagens. Além disso, a equipe fez um levantamento e reuniões com diversos possíveis parceiros antes de definir quais seriam os ideais para integração com o sistema do Programa Moveflex.

Nesta etapa ainda foi feita a integração com a plataforma do Uber para empresas e acordos para integrar com alguns hotéis da rede Master. Os cartões presente e recarga, créditos para o Uber e desconto em hotéis, assim como os produtos dos demais

parceiros, estão disponíveis para resgates em um campo do site chamado de *Loja Moveflex*.

7- *Integração com Parceiro do Varejo: para troca de pontos por produtos*

Nesta fase, ocorreu a integração com parceiro do Varejo para disponibilizar a troca de pontos por produtos de eletrodomésticos, eletroportáteis e informática. O parceiro fornece um catálogo mensalmente para a escolha dos produtos que serão colocados no site do Programa de Vantagens conforme negociação estabelecida e disponibilidade dos itens. A gestão da entrega dos produtos resgatados é por conta deste parceiro.

MVP 3: Moveflex Completo

A última versão do Programa de Vantagens Moveflex inclui a integração com outros parceiros, a pontuação de passagens da Planalto compradas nos guichês das linhas intermunicipais e interestaduais e um portal de venda de passagens da Planalto tanto para as linhas intermunicipais como interestaduais via site do Moveflex com as opções de compra em R\$, R\$ + Pontos e somente Pontos.

8- *Integração com outros parceiros*

Para a parte de troca dos pontos acumulados com passagens foram realizadas novas parcerias e diferentes formas de integrações como é o caso da parceria com a Planalto Encomendas.

9- *Pontuação de passagens que foram compradas nos Guichês das Rodoviárias*

Considerando os contatos de passageiros via fale conosco do Moveflex que questionavam sobre como pontuar as passagens compradas pelos guichês de venda e que 90% dos passageiros da Planalto Transportes realizam suas compras de passagens nos guichês das rodoviárias, a equipe de inovação, dedicou-se a encontrar uma maneira de pontuar as compras realizadas nos guichês, pois no Rio Grande do Sul o passageiro não é identificado ao realizar a compra na rodoviária.

A solução encontrada foi incluir um campo no site do Moveflex denominado **Solicitação De Pontos**. Desta forma, o passageiro deve fazer seu login no site do Programa e solicitar os pontos informando: Série, bilhete, poltrona e data da viagem. A solicitação de registro dos pontos será válida se realizada no prazo de até 30 dias após a data do embarque, tanto para compras nos guichês das rodoviárias do Rio Grande do Sul, como para compras nas rodoviárias dos outros estados que vendem passagens da Planalto.

Além disso, como nas linhas interestaduais onde a Planalto atua o cliente é identificado no guichê com registro do documento durante a compra da passagem, também foi possível passar a pontuar as compras de passagens realizadas diretamente nos guichês das linhas interestaduais, sendo necessário o cliente ser cadastrado no Moveflex e informar o RG no momento da compra.

10- Portal de Venda de Passagens da Planalto: Compra de Passagens com Reais, Reais + Pontos ou somente Pontos

Para a realização da versão completa do Programa de Vantagens, criou-se o portal de vendas de passagens da Planalto no site do Moveflex. Desta forma, foi possível oferecer a compra de passagens de todas as linhas da empresa com as opções de pagamento em Reais, Reais + Pontos ou somente em Pontos.

03/09
terça-feira

PORTO ALEGRE - SANTA MARIA (RS)

Planalto
01:30
PORTO ALEGRE

05:30 Previsão de chegada
Direto

4h 0m Duração prevista
38 lugares

Opção	Preço	Pontos + Taxas
Não assinante	R\$ 100,45	2.072 pts + R\$ 75,34 4.018 pts + taxas
Clube Moveflex	R\$ 100,45	1.658 pts + R\$ 75,34 3.818 pts + taxas

Tela de vendas de passagens pelo site do Moveflex

Nas versões anteriores do Programa, o cliente que fosse cadastrado no Moveflex, apenas poderia acumular pontos no site da Planalto e trocar passagens somente por pontos no site da empresa. Essa é mais uma facilidade e nova opção de compras do Moveflex para clientes da Planalto.



A estratégia de comunicação e divulgação do Programa de Vantagens da Planalto foi planejada para envolver o público Interno da empresa, clientes, rodoviárias, entidades e possíveis parceiros, sendo dividida em etapas de pré-Lançamento, Lançamento do Programa e pós Lançamento, conforme a seguir.

5.1 Pré-Lançamento: Landing Page, divulgação para os colaboradores da Planalto, atendentes dos guichês de venda de Passagens e órgãos envolvidos com o setor de transportes rodoviário de passageiros

Vale ressaltar, conforme apresentado na metodologia deste case, que na etapa de pré-lançamento do Programa Moveflex, foi criada uma landing page de divulgação do Programa enquanto o mesmo ainda estava sendo desenvolvido. Assim, foi inserido um banner no site da Planalto explicando sobre o Moveflex e os interessados ao clicarem no banner eram direcionados para a landing page do Programa, onde informavam e-mail e aceitavam ou não receber mais informações a respeito. O envio de e-mails para os endereços cadastrados com novidades do Programa foi a estratégia inicial usada para atrair pessoas para se cadastrarem mais adiante na etapa do seu lançamento.

Para o pré-Lançamento, período de 30 dias que antecederam o lançamento do Programa que foi em 18 outubro de 2018, primeiramente foram feitas ações para comunicar e divulgar o Moveflex internamente. Um e-mail foi enviado para os colaboradores da Planalto Transportes explicando o que era e como funcionava o Programa.

Foram realizadas apresentações do Moveflex pelos membros da equipe de inovação aos colaboradores da empresa, na filial de Porto Alegre e na matriz em Santa Maria. O objetivo com as apresentações foi de que o Programa fosse bem divulgado internamente, com espaço de tempo para perguntas e respostas, de modo que os colaboradores pudessem melhor orientar os clientes a partir do lançamento e que todos se sentissem engajados para divulgar para outras pessoas de suas redes de contatos.



Apresentação do Programa de Vantagens para os colaboradores da Planalto.

No Rio Grande do Sul, apresentações de pré-Lançamento do Programa foram realizadas durante reuniões em setores envolvidos com transporte de passageiros das linhas intermunicipais como na sede do Sindicato de Estações Rodoviárias do Rio Grande do Sul (SAERRGS). Nesta ocasião, além de apresentar aos representantes o Programa, foram negociadas possibilidades de exposição de material e ações de divulgação para clientes e atendentes nas Rodoviárias.

Já para divulgações e orientações aos colaboradores e demais agentes de vendas de passagens da Planalto nos outros estados onde a empresa opera, foi enviado e-mail explicativo sobre o Programa e, concomitantemente, os gestores da operação deram orientações aos atendentes dos guichês das rodoviárias e dos demais pontos de vendas. Foram distribuídas camisetas do Programa de Vantagens nas datas do processo explicativo.



Orientações sobre o Programa de Vantagens aos atendentes dos Guichês das Linhas interestaduais da Planalto.

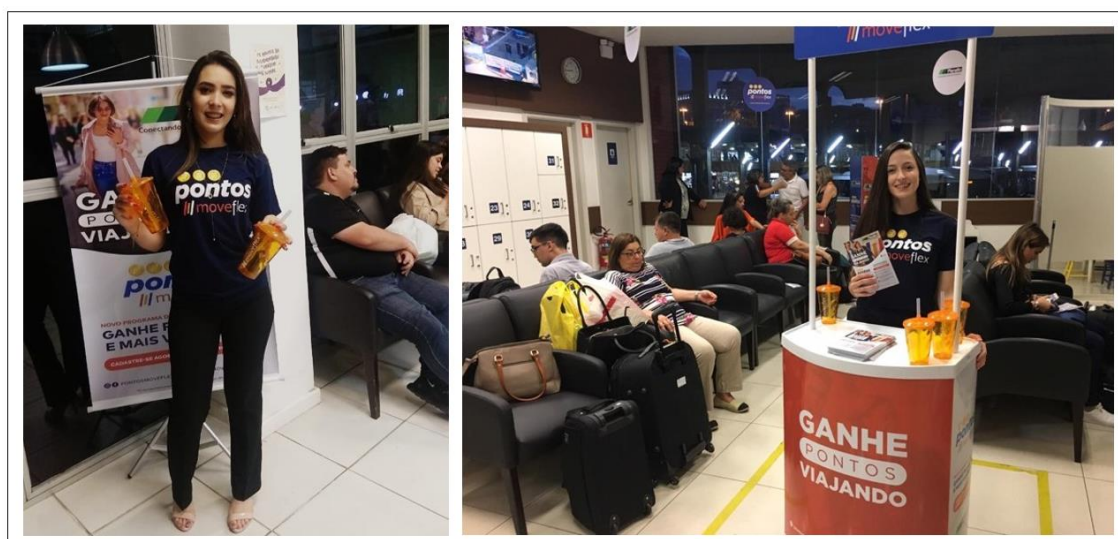
5.1.1 Lançamento: Evento de lançamento com colaboradores, gestores e parceiros envolvidos, divulgações em mídias Sociais, no site da Planalto e do Moveflex, em Rádios e Jornais e nas Salas VIP da empresa

O lançamento do Moveflex, ocorreu em 18 de outubro de 2018, com café da manhã no Galpão Crioulo da Planalto Transportes em Porto Alegre, onde estiveram presentes os gestores e demais colaboradores da empresa, parceiros do sistema de reserva de poltrona e venda de passagens, parceiro de desenvolvimento da tecnologia blockchain para o Programa, assessoria de imprensa da empresa e parceiros da agência de publicidade que criaram o facebook e instagram do Moveflex e todas as peças de divulgação do Programa. Durante o evento, integrantes da agência se encarregaram de transmitir um vídeo ao vivo pelo facebook da Planalto e do Moveflex com a palavra do presidente, do diretor-geral e apresentação feita pelos membros da equipe de Inovação sobre o Moveflex.



Evento de lançamento do Programa de Vantagens no Galpão Crioulo da Planalto.

Na mesma data, foram realizadas ações de divulgação nas Salas VIP da Planalto com a presença de promoters que convidavam os clientes a se cadastrarem no Programa. Durante esta ação foram entregues flyers explicativos e copos de Brinde.



Divulgações nas Salas VIP de Santa Maria e Porto Alegre

Foram feitas divulgações sobre o Programa em rádios e jornais, nos locais onde a Planalto opera, destacando também a adoção da tecnologia blockchain em relação a confiabilidade por utilizar criptopontos.

5.1.2 Pós-Lançamento: Ações diversas de continuidade e novas ações

Após o lançamento do Programa sempre que uma novidade ocorre é divulgada via e-mail para os colaboradores da Planalto. Periodicamente, são realizadas divulgações em rádios e jornais, postados cards nas redes sociais próprias do Moveflex e nas redes sociais da Planalto e site da empresa. Campanhas são criadas e divulgadas nessas mídias conforme datas especiais, como por exemplo: Carnaval, Páscoa, Dia das Mães e Dia dos Pais. Simultaneamente foram produzidos 03 vídeos do Programa que são também divulgados nas redes sociais. O primeiro foi o de apresentação do Moveflex, um sobre como pontuar e outro sobre o Clube de Vantagens.

Ações nas Salas VIP da Planalto, em Porto Alegre e Santa Maria, ocorrem semanalmente com a presença de Promoters que entregam um brinde para quem faz o cadastro no Programa e espaços especiais do Moveflex foram criados nas rodoviárias de Porto Alegre (RS), e Curitiba (PR). Frequentemente, são realizadas ações diferenciadas nesses espaços para estimular a realização de cadastros.



Espaço Moveflex na rodoviária de Porto Alegre- RS

Há outras ações de divulgação e comunicação do Programa como a circulação de diversos ônibus da empresa com busdoor e adesivos e banners em diversos espaços nas rodoviárias.



Busdoor sobre o Programa de Vantagens.



Adesivo em espaço da Rodoviária de Caxias do Sul (RS).

Em seguida uma forma de comunicação bastante importante utilizada para a interação com os clientes é o envio de e-mail marketing e SMS. Neste sentido, sempre



Envio de SMS



Envio de e-mail MKT

que há uma novidade no Programa os clientes são informados por estas ferramentas. Há uma segmentação de base para os envios, onde há os compradores de pontos e assinantes do

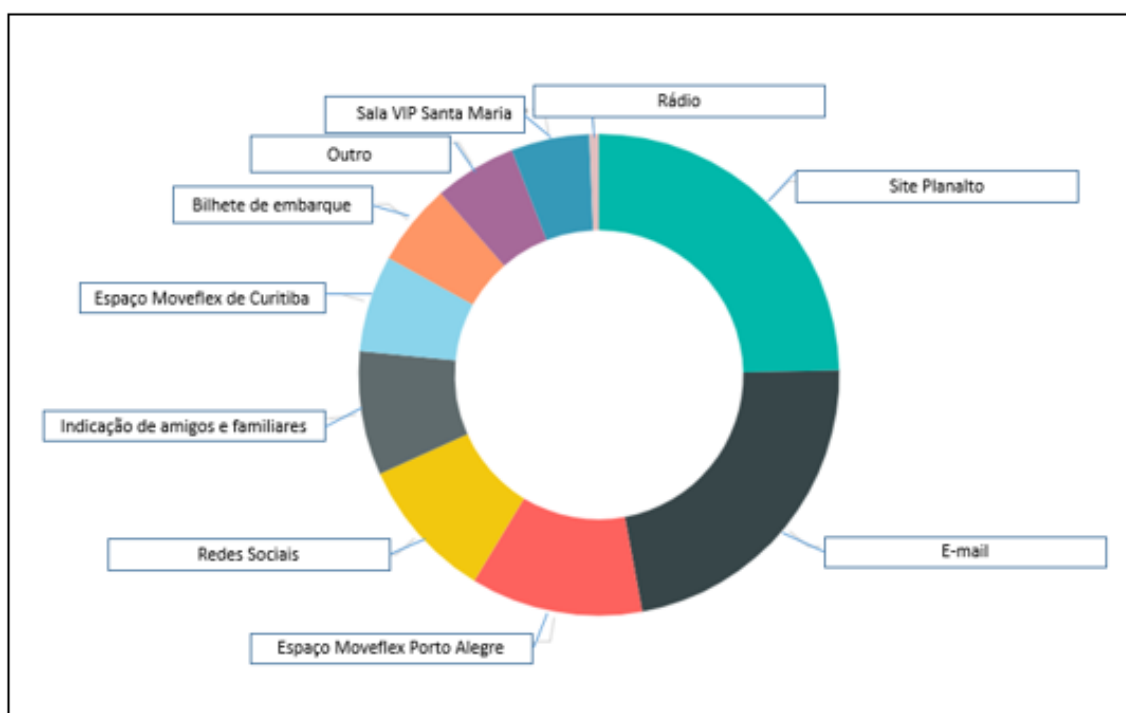
clube, aqueles que iniciaram o cadastro e não confirmaram o e-mail para a efetivação e os que compram passagem no portal de vendas do Moveflex e já estão cadastrados. Além deste último segmento da base de clientes cadastrados que compram passagens no portal de vendas do Moveflex, há a base de clientes que compram passagens no Programa e não estão cadastrados no mesmo. Para esta última situação, o desafio é o convencimento para realização do cadastro no Programa.

5.2 Mídias digitais

As Mídias digitais utilizadas pelo Programa através dos canais próprios da Planalto e do Moveflex são: site, facebook e instagram. As divulgações e comunicação nesses canais foram iniciadas com o lançamento do Programa de Vantagens da Planalto.

No site da Planalto há banners de divulgação do Moveflex que direcionam o cliente para o site do Programa. Vale destacar que desde janeiro de 2019 foi iniciada uma pesquisa onde os clientes informam durante o cadastro por qual ação de divulgação conheceram o Moveflex e a maioria informou que foi através do site da Planalto. Neste sentido, as opções de divulgação disponíveis para os clientes durante o cadastro têm como base ações realizadas pelo setor de marketing da Planalto para divulgar o Moveflex como: rádio, banner no site da Planalto, e-mail marketing, espaço de divulgação do Moveflex nas rodoviárias de Curitiba-PR e Porto Alegre-RS, redes sociais, propaganda no bilhete de embarque, Sala VIP, indicação de amigos ou outros.

A seguir está o resultado da pesquisa realizada de janeiro de 2019 até 31/07/2019.



Pesquisa via cadastro para saber como o cliente conheceu o Moveflex

Também há no site do Moveflex diversos banners, vídeo explicativo sobre o Programa e um passo-a-passo sobre como ocorre a pontuação. Na página inicial do site,

os passageiros podem visualizar os produtos disponíveis para troca por pontos e ainda comprar passagens da Planalto.

Na imagem a seguir está apresentada a página inicial do Moveflex.

moveflex Sobre o Moveflex Perguntas Frequentes Entrar Cadastre-se

COMPRA AQUI passagem de ônibus! Digite aqui a sua origem Digite aqui o seu destino Data de ida Data de volta Buscar passagens

A CADA R\$1 GASTO GANHE 5 pontos moveflex
PROGRAMA DE VANTAGENS Planalto
CADASTRE-SE

ECONOMIZE SEU DINHEIRO COM OS PONTOS MOVEFLEX

Loja moveflex

Produto	A partir de
Chapinha Gama Eleganza APP2205	8.993 pontos
Máquina de cortar cabelo Mondial CR-02 10W	3.743 pontos
Escova Alisadora Cadence Magia Lizz ESC200 Bivolt	7.493 pontos
Smartphone e Samsung Galaxy J1 Mini Dourado SM-J105 Dual Chip 8GB Câmera SMP	37.500 pontos
Cafeteira Cadence Urban Compact CAF300 600W Preto	6.743 pontos

Veja mais ofertas

Na sequência, quanto ao facebook do Moveflex (Pontos Moveflex), vale destacar alguns dados da fanpage como: 930 curtidas, 36.606 pessoas alcançadas, 1.865 envolvimento com publicações e 345 cliques em links. As pessoas alcançadas correspondem as que viram uma ou mais publicações; os envolvimento são as reações como compartilhamentos, visualizações de vídeos e comentários; os cliques em links correspondem a pessoas que clicaram e foram direcionadas para destinos dentro ou fora do facebook.

Diversas divulgações com novidades e descontos são postadas para atrair as pessoas e estimular o envolvimento dos seguidores com a fanpage, tanto no facebook como no instagram.

No facebook e instagram da Planalto Transportes, ocorrem divulgações de novidades criadas no Programa de Vantagens e promoções especiais de desconto em viagens. Os Cupons de descontos são usados para as compras de passagens da Planalto feitas somente pelo portal de

vendas do Moveflex, pois há um campo durante o pagamento exclusivo para inserir o cupom no site do Programa.



6. Resultados



Os resultados que serão apresentados estão alinhados com os objetivos e metas definidos. Nesse sentido, vale ressaltar:

Objetivo do Programa de Vantagens da Planalto Transportes

Gerar informações sobre o perfil e hábitos dos passageiros em relação as viagens realizadas pela Planalto, estreitar o relacionamento com os mesmos, ser inovadora na utilização de blockchain para a geração de pontos, fidelizar os passageiros atuais e conquistar novos devido a opção da escolha de recompensas possibilitada pelo Programa como um dos seus grandes diferenciais.

Meta

Aumentar o número de novos passageiros da Planalto e a recorrência dos atuais passageiros à medida que aumentar o número de cadastros no Moveflex e gerar informações de perfil e hábitos de compras dos passageiros da Planalto. Os responsáveis pelo atingimento da meta são os integrantes da inovação.

Os resultados apresentados nos itens a seguir são avaliados diariamente pelo analista de dados da área de inovação da empresa e mensalmente é realizada uma apresentação do Programa de Vantagens da Planalto para o conselho de administração, presidente, acionistas e diretor geral da empresa, onde são avaliados indicadores conforme a meta aqui apresentada. Durante as reuniões são mostradas as ações em andamento para atingimento das metas como novas parcerias, ações de marketing e demais melhorias resultantes de análises de feedback de clientes realizados especialmente pelos canais de contato do Programa. Na ocasião, os presentes fazem suas considerações e novas ações de melhorias podem ser estabelecidas, sendo sempre envolvidas as áreas da empresa relacionadas às melhorias que foram definidas nesta reunião.

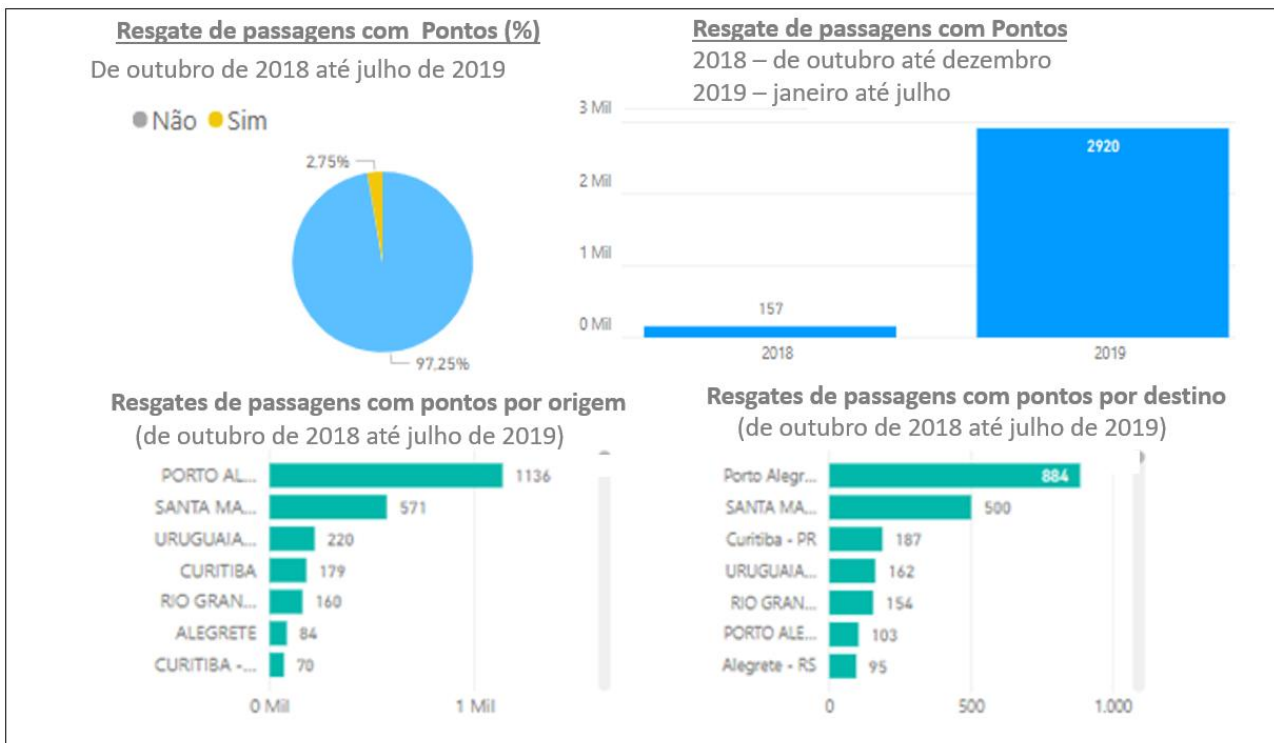
6.1 Dados Gerais do Programa

Os resultados dos dados gerais do Programa de Vantagens Moveflex são essenciais para nortear ações estratégicas de acordo com os objetivos e metas traçados.

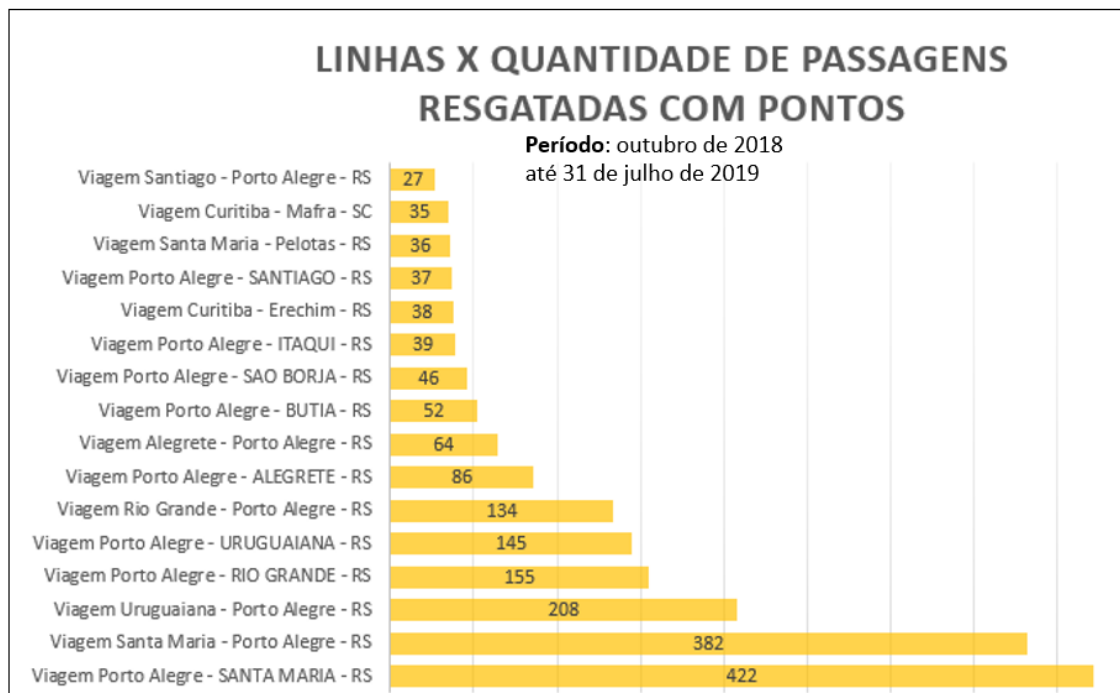
O Programa já gerou 23.182.310 de pontos acumulados com passagens da Planalto Transportes e 15.924.573 de pontos resgatados com passagens e produtos o que mostra que as pessoas cadastradas no Moveflex estão sendo recompensadas por utilizarem o Programa.

Desde o início do Programa de Vantagens da Planalto até julho de 2019 foram resgatados com pontos 2,75% do total de compras de passagens do site da Planalto. Especificamente foram 157 passagens resgatadas com pontos em 2018 e 2.920 em 2019 de janeiro até 31 de julho. As cidades de origem de maior resgate foram Porto Alegre RS (1.136), Santa Maria RS (571) e Uruguaiana RS (220). Já os destinos com mais resgates em pontos foram Porto Alegre RS (884), Santa Maria RS (500) e Curitiba PR (187).

No gráfico a seguir estão essas relações de resgate.

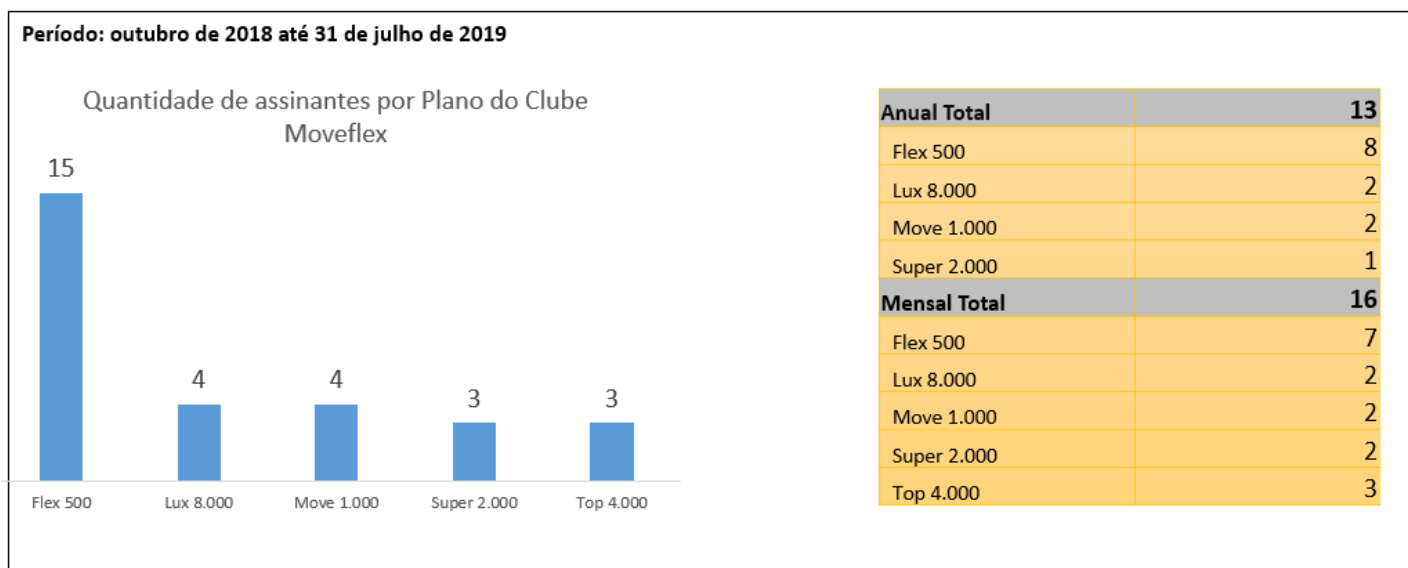


No próximo gráfico estão as linhas com mais quantidades de passagens resgatadas com pontos. Destaca-se Porto Alegre - Santa Maria com 422 resgates efetuados.



Outra referência que também serve para mostrar a aderência dos passageiros ao Programa é o Clube de Vantagens do Moveflex. Conforme já apresentado, o clube conta com 5 planos para ser vantajoso a todos os passageiros, desde os que viajam em percursos mais curtos até os mais longos. São 29 o total de assinantes do Clube, sendo que o Flex 500 que custa R\$ 12,50 mensal ou R\$ 135,00 anual é o plano de maior adesão com 15 inscritos. Na sequência, estão apresentados os dados de acordo com a adesão aos planos e também todos os benefícios extras para assinantes.

O clube representa 4% da receita do Programa, sendo os outros 96% resultado da compra de pontos e parcerias firmadas.



Clube Moveflex

Planeje suas viagens com os pontos que você vai ganhar todo mês

#flex500	#move1000	#super2000	#top4000	#lux8000
✓ 500 pontos todo mês	✓ 1000 pontos todo mês	✓ 2000 pontos todo mês	✓ 4000 pontos todo mês	✓ 8000 pontos todo mês
✓ Promoção + 30 pontos bônus todo mês	✓ Promoção + 75 pontos bônus todo mês	✓ Promoção + 180 pontos bônus todo mês	✓ Promoção + 400 pontos bônus todo mês	✓ Promoção + 1000 pontos bônus todo mês
✓ Pontos não expiram	✓ Pontos não expiram	✓ Pontos não expiram	✓ Pontos não expiram	✓ Pontos não expiram
✓ Acesso antecipados a descontos exclusivos	✓ Acesso antecipados a descontos exclusivos	✓ Acesso antecipados a descontos exclusivos	✓ Acesso antecipados a descontos exclusivos	✓ Acesso antecipados a descontos exclusivos
✓ Em 12 meses você acumula 6.360 pontos	✓ Em 12 meses você acumula 12.900 pontos	✓ Em 12 meses você acumula 26.160 pontos	✓ Em 12 meses você acumula 52.800 pontos	✓ Em 12 meses você acumula 108.000 pontos
✓ Desconto na compra de passagens	✓ Desconto na compra de passagens	✓ Desconto na compra de passagens	✓ Desconto na compra de passagens	✓ Desconto na compra de passagens
Assinar Mensal R\$ 12,50/mês	Assinar Mensal R\$ 25,00/mês	Assinar Mensal R\$ 50,00/mês	Assinar Mensal R\$ 100,00/mês	Assinar Mensal R\$ 200,00/mês
Assinar Anual À Vista R\$ 135,00/ano ● 10% OFF	Assinar Anual À Vista R\$ 270,00/ano ● 10% OFF	Assinar Anual À Vista R\$ 540,00/ano ● 10% OFF	Assinar Anual À Vista R\$ 1.080,00/ano ● 10% OFF	Assinar Anual À Vista R\$ 2.160,00/ano ● 10% OFF

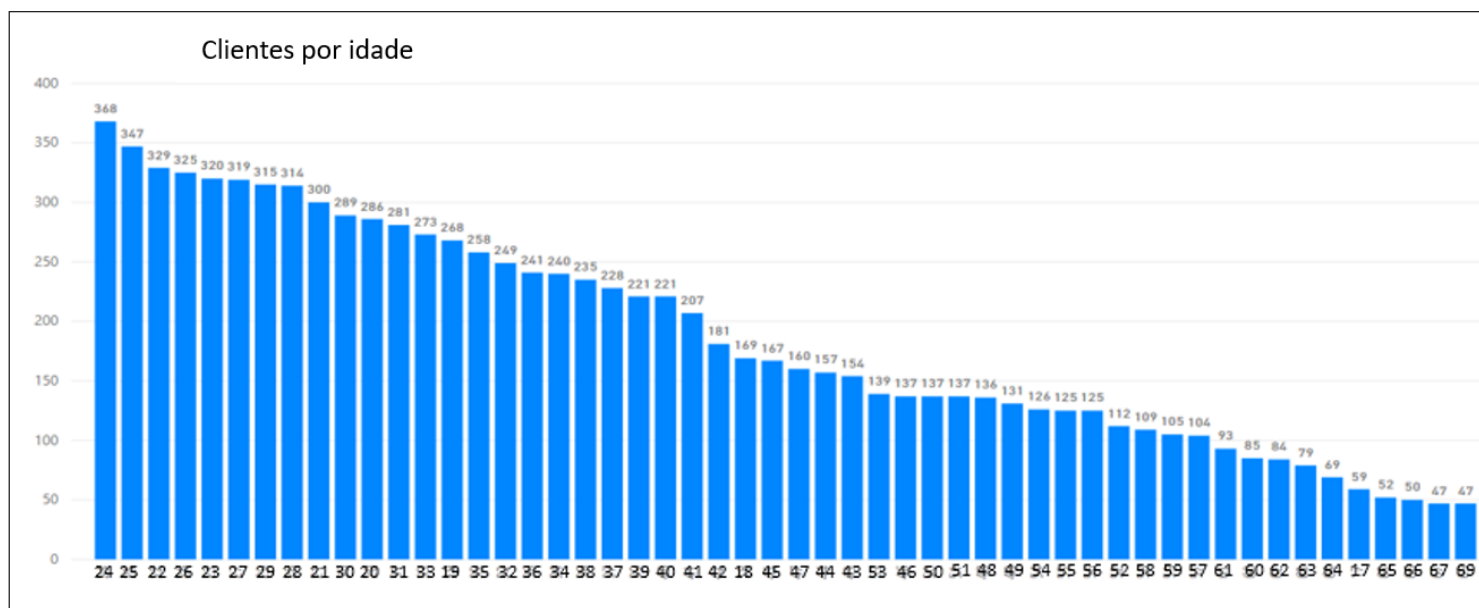
6.2 Informações sobre o Perfil dos Passageiros e Hábitos de compra

Com as informações obtidas através do Programa de Vantagens da Planalto é possível também conhecer o passageiro pelo seu perfil e hábitos de compra de passagens. Essas informações são valiosas para a empresa porque permitem tratar cada cliente de forma customizada realizando ofertas mais assertivas. Nesse sentido, também se tornou possível a realização do acompanhamento e gerenciamento do ciclo de viagens feitas por passageiro individualmente conforme a frequência das suas viagens.

O gráfico a seguir mostra os cadastrados no Programa desde outubro de 2018 até julho de 2019 correspondendo ao total de 18.658 pessoas. Deste total, cadastraram-se 8.588 pessoas desde o início do Programa até dezembro de 2018 e 10.070 em 2019, de janeiro à 31 de julho.



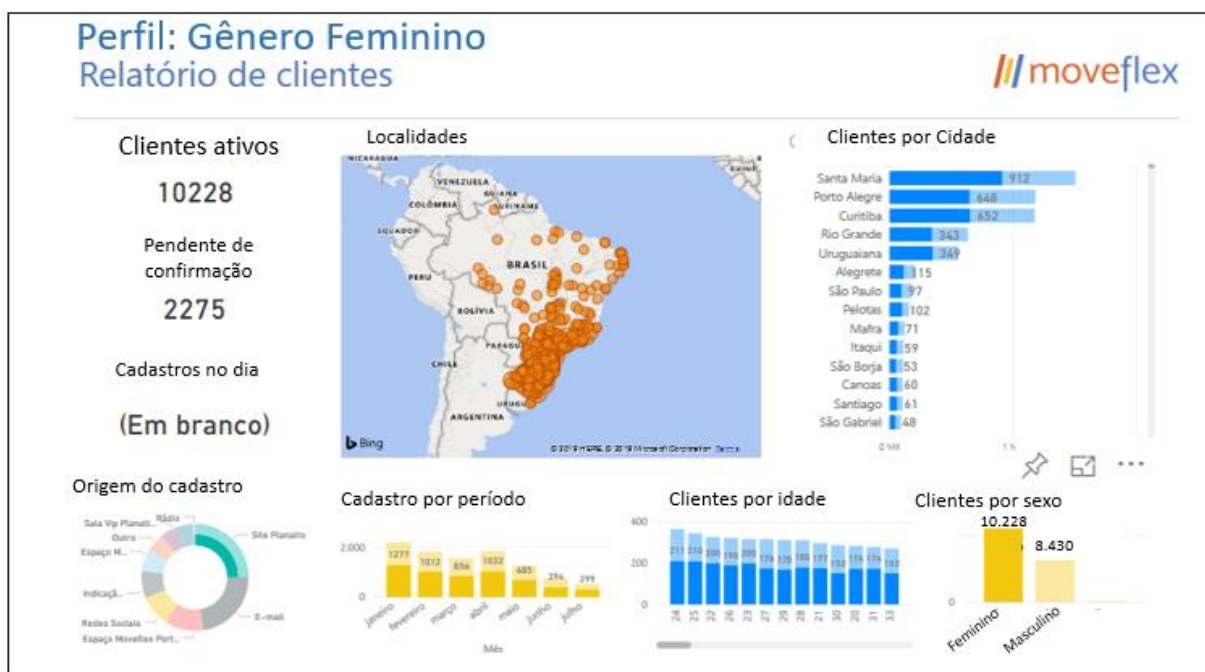
O próximo gráfico mostra quais são as idades dos participantes com relação a quantidade do número de passageiros cadastrados. Assim, conforme análise, a maioria dos cadastrados possuem entre 24 e 25 anos.



Outro relatório essencial é o que mostra o panorama geral dos clientes. Através dele se tem a informação de que as 04 cidades com maior quantidade de cadastrados são, em ordem decrescente, Santa Maria (RS), Porto Alegre (RS), Curitiba (PR) e Rio Grande (RS). Além disso, o relatório do panorama geral dos clientes possibilita selecionar a opção por gênero feminino, masculino ou outro.

Nos relatórios a seguir são apresentados os panoramas dos clientes separadamente por mulheres e por homens. Assim, são fornecidas as informações por gênero de acordo com localidade, idade e quantidade de cadastros por período. Também, neste relatório está incluso o resultado da pesquisa que passou a ser realizada a partir de janeiro de 2019 através da parte de cadastro do Programa, onde o cliente informa por qual das ações de divulgações realizadas ele foi impactado para aderir ao Programa: Sala VIP, rádio, espaço de divulgações do Moveflex na rodoviária de Curitiba-PR ou espaço de divulgações do Moveflex na rodoviária de Porto Alegre-RS, redes sociais, e-mail marketing ou outros.

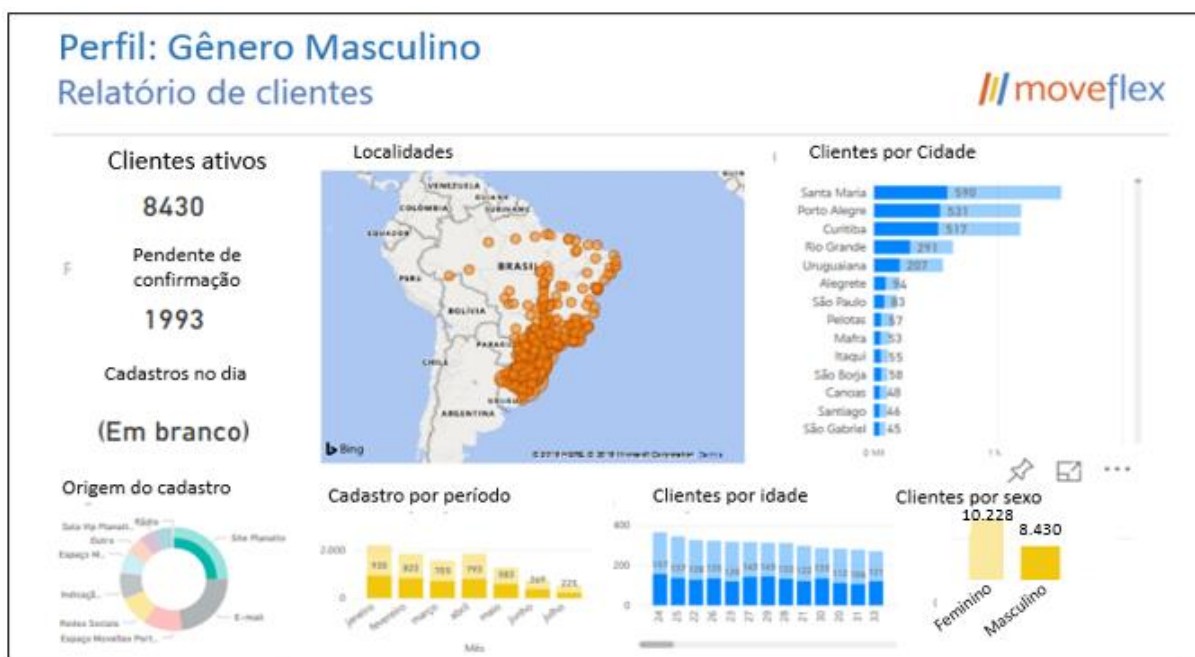
Abaixo, segue relatório de perfil por gênero, feminino.



Conforme mostra o relatório o Programa conta com um total de 10.228 mulheres cadastradas desde que foi lançado até 31 de julho de 2019, tendo a maioria delas 24 anos. Em janeiro de 2019 foi o período que mais teve mulheres que se cadastraram somando 1.277. Além disso, desde janeiro deste mesmo ano, a maioria das mulheres foram impactadas para aderir ao Programa de Vantagens pelas divulgações no site da Planalto (25,03%) e por e-mail marketing (22,57%). Para finalizar sobre o perfil feminino, vale ressaltar que Santa Maria- RS, cidade da Matriz da Planalto Transportes, possui a maioria das cadastradas, 912 mulheres.

O relatório de Perfil por gênero masculino mostra que até 31 de julho de 2019 o Moveflex contou com um total de 8.430 cadastrados. A maioria possui entre 24 e 25 anos e as cidades de maiores quantidades de cadastrados são Santa Maria RS (590), Porto Alegre RS (531) e Curitiba PR (517).

Ainda, conforme pesquisa, desde janeiro de 2019 a maioria dos homens conheceram e se cadastraram no Programa devido a divulgações no site da Planalto.



Outra informação importante fornecida pelo cruzamento dos dados é a frequência de viagens pelo nome do passageiro. Como exemplo, no relatório a seguir a passageira Fernanda Lopes no mês de julho de 2019 viajou 16 vezes com origem Porto Alegre -RS e destino Butiá-RS, na modalidade comum. O relatório ainda mostra que neste trecho a passageira manteve uma recorrência aproximada de 04 viagens por semana no mês de julho. Essa é uma linha intermunicipal curta da empresa em que as pessoas costumam viajar diariamente para trabalho.

O relatório de frequência de viagens conforme identificação dos passageiros é fundamental para evitar perdas dos mesmos. Diariamente o relatório é acompanhado pelo Analista de dados da equipe de inovação da Planalto.

Relatório de frequência de viagens



Data da Viagem

01/07/2019 31/07/2019



Recorrência por nome do passageiro



Origem

Porto Alegre - RS

16 Comum

Destino

Butia - RS

16 Comum

Contagem por ano, mês, dia

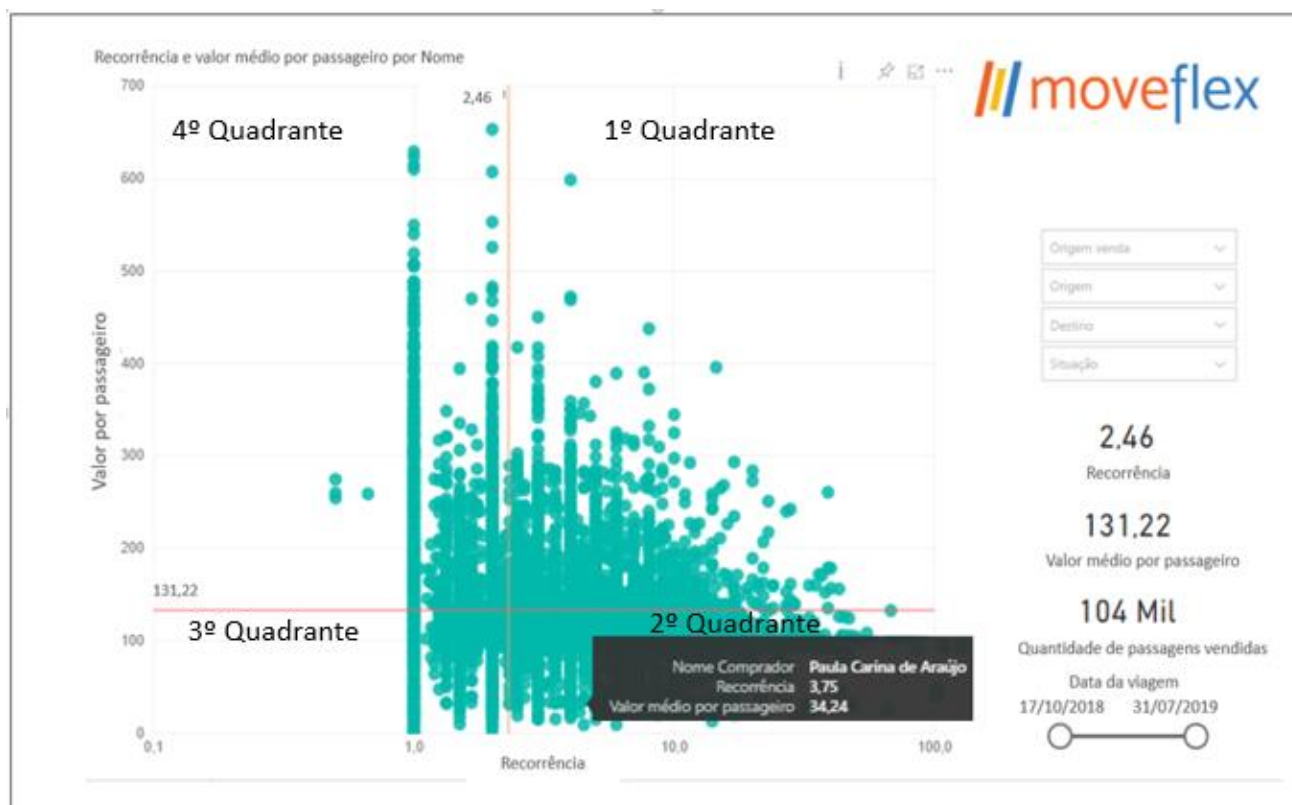


O próximo relatório divide em quatro quadrantes os passageiros que compram no site da Planalto e do Moveflex que são cadastrados no Programa de Vantagens. O gráfico mostra o valor médio gasto por passageiro em relação a recorrência de viagens. O período selecionado para análise foi de outubro de 2018 até julho de 2019, onde foram comercializadas 104 mil passagens, a uma recorrência média geral de 2,46 viagens, com valor médio gasto por passageiro de R\$ 131,22.

Cada marcação no gráfico representa um passageiro e é possível ver individualmente o nome do viajante relacionado à recorrência de suas viagens e valor médio gasto pela pessoa em questão. As informações fornecidas de acordo com o nome do passageiro são imprescindíveis para o estreitamento do relacionamento da empresa com o cliente, pois assim são realizadas ofertas personalizadas, sugerindo upgrades de modalidades de serviços com descontos, por exemplo.

Desta forma, ações estratégicas são decididas analisando os dados de cada quadrante e após é possível extrair do banco de dados outras informações importantes como a linha viajada, modalidade de serviço, o e-mail e telefone dos passageiros em questão. No gráfico, a passageira Paula Carina de Araújo aparece no 2º quadrante. Ela

possui uma recorrência média de 3,75 viagens no período mencionado e gastou em média R\$ 34,24 por viagem. A linha viajada pela passageira foi a de Curitiba (PR) X Mafra (SC), no serviço semi-leito. Assim, para a passageira Paula Carina que viajou poucas vezes em um período consideravelmente longo, de 08 meses, foi enviado e-mail e SMS oferecendo condições especiais, com descontos para próximas viagens, a fim de estimular mais compras de passagens.

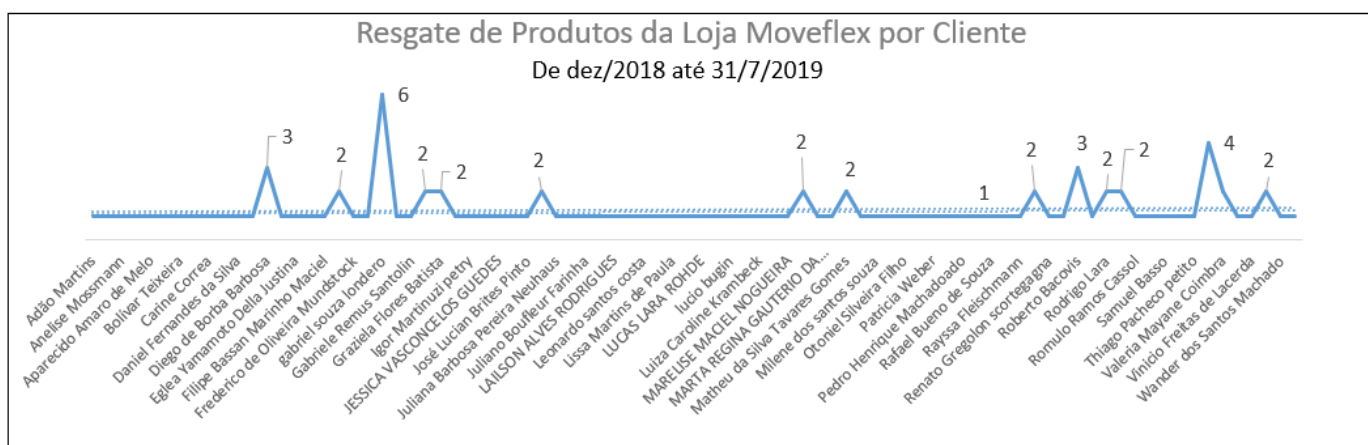


6.2.1 Conquista de novos Passageiros devido a opção da escolha de recompensas

Além de apresentar sobre o perfil dos passageiros, este subitem se destina principalmente a mostrar que há uma parcela considerável de recorrência dos mesmos viajantes que acumulam pontos com as viagens realizadas pela Planalto e que optam por resgatar outros produtos ao invés de passagens.

O gráfico a seguir apresenta resgate de produtos diversos com pontos e nele ainda estão destacados os clientes que realizaram mais do que 01 resgate desde dezembro de 2018 até 31 de julho de 2019, como é o caso do cliente Gabriel de Souza

Londero que chegou a resgatar até 06 vezes produtos da Loja Moveflex com seus pontos acumulados em viagens da Planalto. Seus 06 resgates são referentes ao produto do parceiro **ingressos.com**. Verifica-se que os produtos mais resgatados pelos passageiros que fizeram 02 ou mais resgates de produtos correspondem a recarga de celular, vale desconto no supermercado BIG, desconto no Uber, carregador portátil, envio de encomendas até 15 KG e desconto em redes de hotéis. Esses são os casos de clientes que são atraídos por outras recompensas, além dos resgates de pontos por viagens, proporcionadas pelo Programa de Vantagens da Planalto.



6.3 Estreitamento do Relacionamento com o Cliente

Para o relacionamento diretamente com o cliente há um colaborador da área de inovação dedicado unicamente para atender e resolver as dúvidas dos clientes. O principal canal de contato dos clientes ocorre via e-mail do faleconosco@pontosmoveflex.com.br, sendo que os retornos dados para cada cliente ocorrem no mesmo dia e em alguns casos que dependem de mais tempo para alguma questão ser resolvida é dada a estimativa de tempo de solução para o cliente. E para o melhor atendimento via e-mail o faleconosco@pontosmoveflex.com.br foi integrado com a ferramenta hubspot que favorece a agilidade dos atendimentos devido a diversos recursos disponibilizados com este propósito.

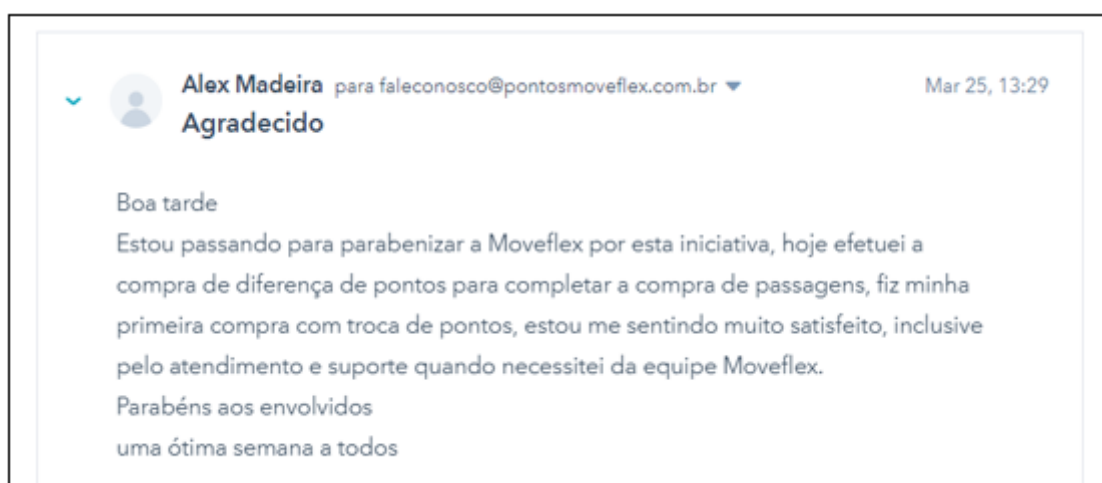
Há um dashbord da ferramenta hubspot, onde são fornecidos e analisadas diariamente informações de contatos criados por dia (últimos 90 dias), total criado nos

últimos 30 dias e média criada por semana neste mesmo intervalo de tempo e total criado na melhor semana. O termo “criado” corresponde a tratativa dada desde a abertura até o tempo de fechamento de um atendimento pelo e-mail.

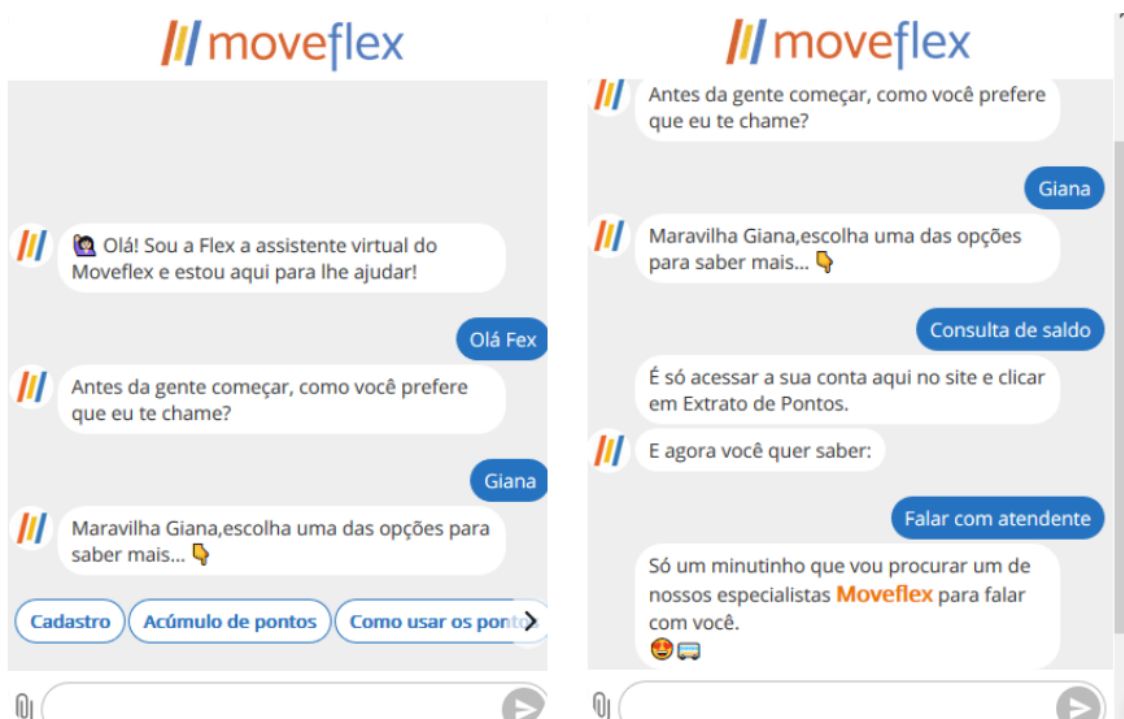


Além disso, através do dashboard também é possível verificar quais são os contatos criados mais recentemente no período dos últimos 30 dias, por exemplo.

A seguir segue retorno do cliente Alex Madeira recebido via e-mail pelo Fale Conosco do Programa. Assim, evidencia-se que há um resultado positivo da satisfação do cliente com o Moveflex e do atendimento pelo e-mail com os clientes do Programa através da utilização da ferramenta do Hubspot.



Para melhorar e estreitar ainda mais o atendimento com cliente há um Chatbot do Moveflex o que possibilita estar disponível para o cliente, em tempo real, sempre que ele necessitar. Ainda existe a possibilidade do cliente solicitar via chat um atendimento com um atendente quando necessitar.



6.4 Impactos do Programa no mercado e setor de transportes rodoviário de passageiros

Este item se destina a mostrar o resultado do Programa de Vantagens da Planalto em relação ao impacto no mercado por ser um Programa de Vantagens único de pontuação no Brasil e por ser totalmente criptografado e com servidores da Oracle espalhados no Brasil e exterior.

Nesse sentido, o presidente da Planalto, Pedro Teixeira, destaca que “o Programa de Vantagens Moveflex é um programa inovador, único no Brasil e que chamou a atenção da informática Oracle, que adotou o case da Planalto como sendo da empresa americana”.

Em 31/07/2019 a equipe da Oracle esteve na Planalto Transportes para a realização do vídeo sobre a parceria do Moveflex e da Oracle. O vídeo será transmitido nas redes sociais da Oracle e em eventos.



Além disso, o Programa impacta positivamente no setor rodoviário de transporte de passageiros já que está em negociação para parcerias com diversas empresas de serviços relacionados a viagem: outras empresas de ônibus, hotéis e aplicativos de mobilidade.

O Moveflex conecta as empresas de ônibus em um único local, oferece praticidades e mais atratividade aos viajantes que poderão acumular pontos e trocar entre as viagens e ainda ganhar descontos em hotéis e em aplicativos de mobilidade. Desta forma, o Programa de Vantagens criado pela Planalto beneficia o setor de transportes rodoviários de passageiros intermunicipais, interestaduais e internacionais, onde todas as empresas poderão fazer parte do Programa com a credibilidade do uso da tecnologia blockchain.



7.1 Links divulgações

Felipe Vieira – Jornalista - (Rio Grande do Sul)

<http://felipevieira.com.br/site/rs-empresa-planalto-lanca-seu-programa-de-vantagens-moveflex/>

Gaúcha ZH - (Rio Grande do Sul)

<https://gauchazh.clicrbs.com.br/colunistas/marta-sfredo/noticia/2018/10/empresa-gaucha-de-transporte-rodoviario-cria-programa-de-milhas-cjnarjfn1059f01rxhk6jlg9l.html>

Jornal do Comércio – (Rio Grande do Sul)

<https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/colunas/observador/2018/10/652874-programa-de-pontos-em-onibus.html>

Parceiros do Transporte – (São Paulo)

<http://www.parceirosdotransporte.com.br/conheca-o-pontos-moveflex-o-programa-de-beneficios-da-planalto-transportes/>

Revista AutoBus – (São Paulo)

<https://www.revistaautobus.com.br/artigo/milhagens-rodoviaras>

Rogério Mendelski – Jornalista – (Rio Grande do Sul)

<https://www.rogeriomendelski.com.br/sitio/2018/10/22/pontos-moveflex/>

7.2 Links dos Vídeos do Moveflex de divulgação para clientes

Moveflex – Programa de Vantagens da Planalto

https://www.youtube.com/watch?v=93jS9hp_Wlg

Moveflex – Como pontuar no Programa?

<https://www.youtube.com/watch?v=H14Xi4-qczM>

Moveflex – Clube de Vantagens

<https://www.youtube.com/watch?v=BPTAlmZ5B4M>