

Março | 2024

SISTEMA DE BILHETAGEM DF

Banco BRB | DIAGO
Diretoria Executiva de Atacado e Governo





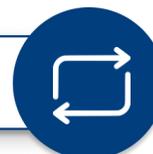
Contexto

22 de julho de 2019



> Lei nº 6.334 dispõe sobre a **extinção** da **Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans**, criada pela Lei nº 241, de 28 de fevereiro de 1992, e dá outras providências.

6 de agosto de 2019



> Decreto nº 39.994 dispõe sobre a **transição do SBA** para o **BRB** e empresas de seu **conglomerado**.

4 de novembro de 2019



> Migração do **sistema de bilhetagem automática** para o **BRB** e assunção dos postos de atendimento ao usuário.

Lei Distrital Nº 6.334, de 19 de julho de 2019

> Art. 11. A **confecção e manutenção de cadastros**, a **geração, distribuição e comercialização** dos **cartões** e dos **créditos de viagem** do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA, o **processamento dos dados e informações inerentes a esse sistema**, bem como o **repasso dos valores devidos de forma individualizada aos delegatários** do serviço de transporte público coletivo, excluída a parcela relativa a eventual subsídio, são **realizados** pelo **Banco de Brasília S.A. - BRB e empresas do conglomerado**, como organismo de fomento regional, nos termos do art. 144, § 1º, da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Decreto Distrital nº 39.994, de 06 de agosto de 2019:

Dispõe sobre a **transição do Sistema de Bilhetagem Automática** de que trata o art. 6º, da Lei nº 6.334, de 19 de julho de 2019 para o **BRB- Banco de Brasília e Empresas do Conglomerado**.



Sistema de Bilhetagem Automática

4 de novembro
de 2019



Banco BRB
assume o processamento
do **Sistema de Bilhetagem**
Automática (SBA)



SEMOB
(Secretaria de Transporte e
Mobilidade) - **Gestora**

Objetivos



Aprimorar a **experiência do usuário;**



Implementação de **soluções *phygitalis* e inovadoras;**



Melhorar **segurança do sistema;**



Ampliar **rede de vendas e atendimento;**



Principais Atividades



> Cadastro dos usuários conforme produto/cartão: **Mobilidade, Vale-Transporte, Sênior, Estudantil, Especial, Criança e Funcional**;



> Emissão de **vias** dos cartões;



> **Disponibilização e manutenção** de **Postos** de atendimento e **canais digitais**;



> **Cadastro** de **empresas** e **comercialização** de **créditos** do vale-transporte;



> **Recarga** de **créditos** de viagem;



> **Atendimento** às **escolas**, referente aos procedimentos do benefício do **Passe Livre Estudantil - PLE**;



> **Bloqueio** de cartões;



> **Atendimento** ao **usuário** para recebimento e encaminhamento a SEMOB de **defesas** e recursos aos **Processos Administrativos** abertos para apuração de possível **uso indevido**.



Principais Entregas



> Unificação das **Bases de dados** de Gratuidade;



> Internalização dos **sistemas de Gratuidades** (PLE, SCIE e Gestão SBA);



> Capilarização rede de **recarga** por meio da rede **BRB Conveniência**;

122 pontos de recarga



> **Revitalização** dos **postos** de atendimento;



> **Implantação de servidores exclusivos do Passe Livre para suportar a alta demanda**;



> **Central de Atendimento** exclusiva da bilhetagem;



> **Aplicativo BRB Mobilidade com recarga Pix**;



> Implantação de **pontos de atendimento** para cadastro do **cartão mobilidade** no **Metrô**;



> **Implantação de chatbot no site BRB Mobilidade**;



> Ampliação **atendimento** aos **Estudantes**;



Principais Entregas



> Lançamento de **novos Produtos** e cartões;



> Criação do **laboratório** da Bilhetagem;



> **Painel de monitoramento gerencial da Mobilidade - NOC;**



> Pagamento da **2ª via** do cartão por **Pix e cartão de débito;**



> **Transformação dos processos de controle e mitigação de riscos;**



> Digitalização do **atendimento** às **instituições de ensino** e **beneficiários** do Passe Livre **Estudantil;**



> **Unificação do sistema de bilhetagem do Metrô com a implantação do bilhete unitário por QR Code;**



> Implantação do **EMV** no **Metrô;**



> **Monitoramento contínuo do uso indevido;**



> **Implantação dos validadores on-line.**



Volumetria de Atendimentos

2023



3,3 MM

de atendimentos realizados nos postos BRB Mobilidade



350 MM

acessos ao transporte público por meio do SBA



330 mil

usuários ativos no App BRB Mobilidade



397 mil

cartões de transporte entregues à população

Chatbot



37,3 mil

atendimentos pelo bot



200,9 mil

ligações atendidas pela equipe



31,9 mil

atendimentos humano por chat



544,7 mil

ligações pelo atendimento eletrônico



Volumetria de Acessos

2019

+ 353,3 MM
Acessos totais

2020

+ 196,6 MM
Acessos totais

2021

+ 231,7 MM
Acessos totais

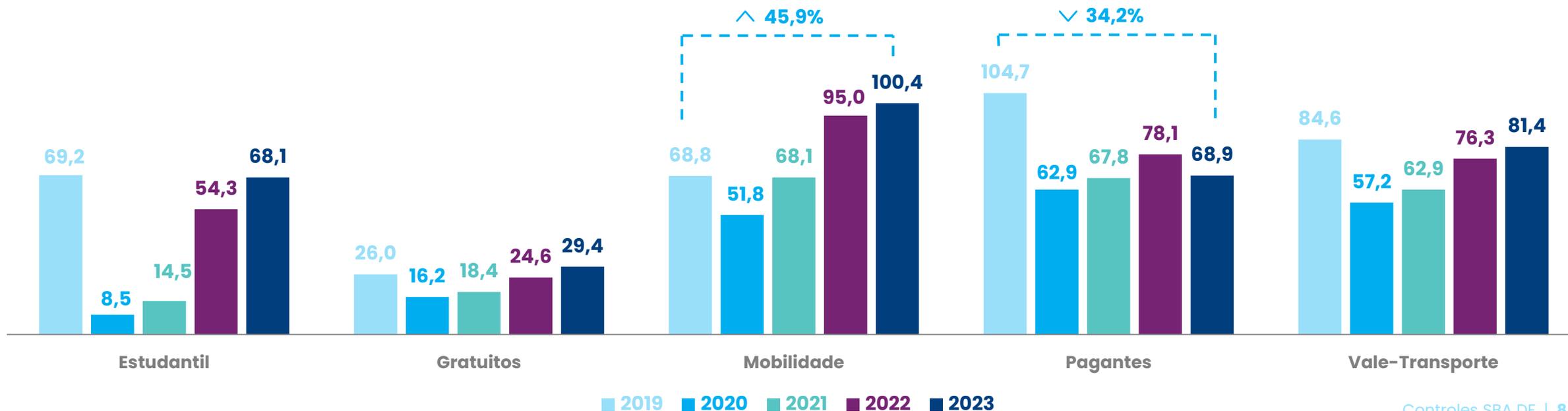
2022

+ 328,3 MM
Acessos totais

2023

+ 348,2 MM
Acessos totais

Volumetria anual em milhões

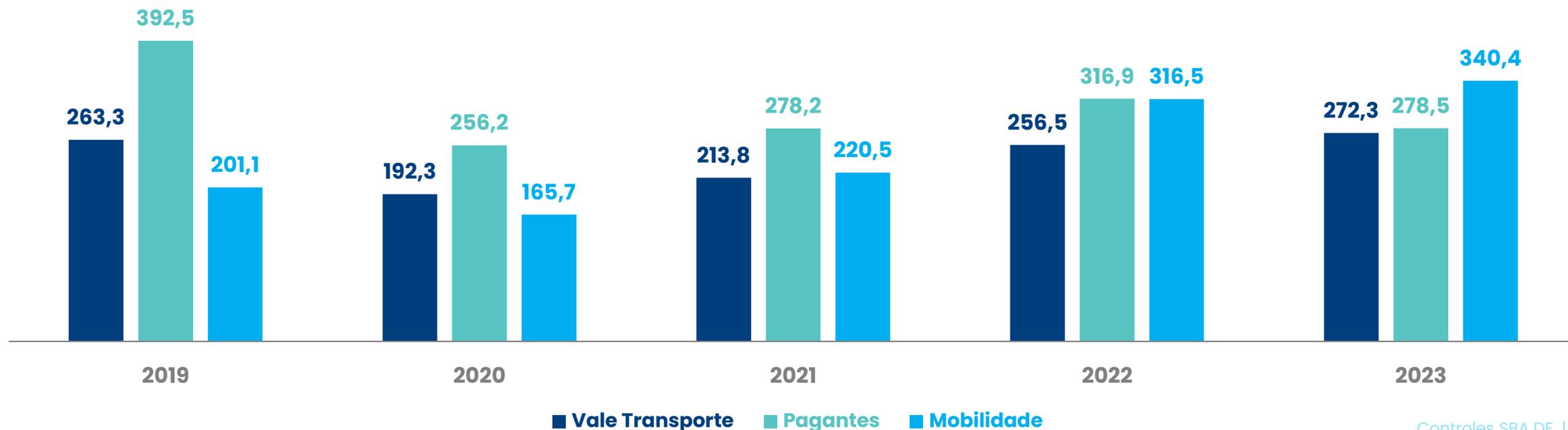




Volume Financeiro

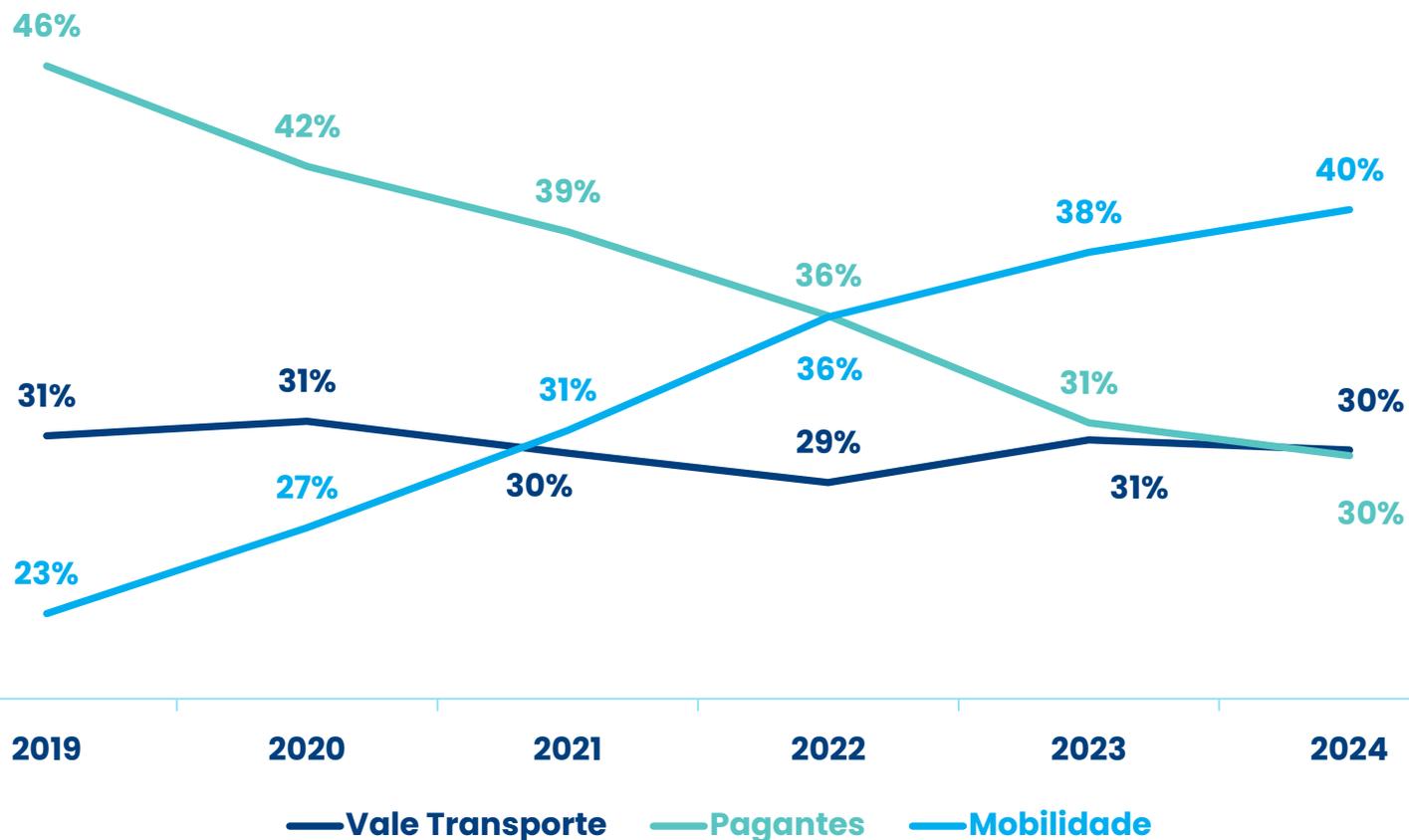
Ano	Volume Financeiro	Porcentagem de acessos pagantes
2019	+ 856,9 MM	sendo 45,7% acessos pagantes
2020	+ 614,2 MM	sendo 41,7% acessos pagantes
2021	+ 712,5 MM	sendo 39,0% acessos pagantes
2022	+ 889,9 MM	sendo 35,6% acessos pagantes
2023	+ 891,2 MM	sendo 31,3% acessos pagantes

Volumetria anual em milhões





Comparativo de Acessos Pagos



2019 - 2024



Redução de
- R\$285,2 milhões
 em dinheiro embarcado



Aplicativo Brb Mobilidade



Recarga do cartão mobilidade mais **ágil** com **pagamento por PIX**



Consulta **de linhas e itinerários** dos ônibus



Consulta de **Saldo e Extrato** dos cartões mobilidade.

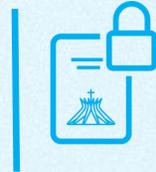




Resultados BRB Mobilidade



Segurança

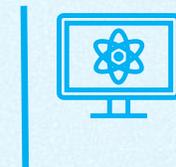


- **Verificação** contínua da de sistemas



- Rotinas de atualizações sistêmicas
- Laboratório de testes de Bilhetagem.
- Comunicação via VPN com operadores e fornecedores

Tecnologia



- **Pagamento** do acesso com **smartphones** (NFC)



- Melhoria contínua de performance de sistemas
- Novos validadores
- Recarga do Cartão mais rápida

Controle



- Solução para a **prevenção** ao uso indevido



- Uso de solução de MACHINE LEARNING
- Monitoramento de dados por dashboards
- Uso de parâmetros de controle sistêmicos
- Monitoramento da operação por CFTV
- Nova plataforma Biometria



Resultados BRB Mobilidade

Conveniência



- *Recargas com **PIX***
 - *Aplicativo para smartpohnes*
 - *Acesso com cartões bancários (EMV)*
 - *Acesso ao Metrô com QRCode*
 - *Central de atendimento exclusiva*
 - *Atendimento por chatbot*
 - *Remodelagem atendimento dos postos*



Eficiência



- *Cadastramento **on line***
 - *Redução do numerário embarcado*
 - *Diversificação dos canais de atendimento*
 - *Digitalização dos meios de pagamento*
 - *Ampliação do atendimento (109 locais)*





Baixe o app BRB Mobilidade



Disponível para Android e IOS

Para mais informações:



61 3120 9500



mobilidade.brb.com.br