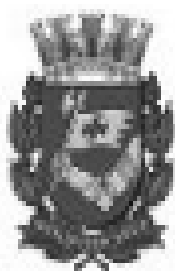


## **ANEXO IV**

### **4.2. BILHETAGEM ELETRÔNICA: PROCESSO DE ARRECADAÇÃO, PAGAMENTOS E ATENDIMENTO**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
MOBILIDADE  
E TRANSPORTES

## **BILHETAGEM ELETRÔNICA: PROCESSO DE ARRECADAÇÃO, PAGAMENTOS E ATENDIMENTO**

### **PARTE I – INFORMAÇÕES GERAIS**

#### **1. Introdução**

O atual Sistema Bilhetagem Eletrônica (Bilhete Único) para o Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros envolve os seguintes participantes:

- **Usuário (cliente):** cidadão que necessita serviços de transporte para efetuar seus deslocamentos. Para isso, paga a tarifa ou possui algum benefício tarifário (desconto ou gratuidade).
- **Empresas Operadoras:** responsáveis pelos serviços de transporte ao usuário, sob contratação da SMT, com a disponibilização de veículos com validadores eletrônicos. Algumas empresas também possuem postos de vendas de crédito eletrônico.
- **SMT:** Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - órgão responsável pela regulação do transporte público. Contrata a empresa gestora para gerenciar, planejar, fiscalizar e controlar a receita tarifária do sistema de transporte.
- **São Paulo Transporte S/A:** Empresa de economia mista, formada pelo poder público com a finalidade de manter a qualidade da prestação deste serviço, garantindo a modernidade, segurança e conforto aos passageiros e contribuindo para a qualidade de vida da cidade, com as funções de definir, credenciar, contratar, implantar, fiscalizar a receita tarifária e não tarifária do sistema de transporte, compreendendo as seguintes responsabilidades:
  - Geração e controle dos meios de pagamentos e dos créditos eletrônicos;

- Contratação, operação e controle de venda e distribuição de títulos de transporte, cartões e créditos;
  - Remuneração das empresas de transporte coletivo;
  - Reinvestir eventuais saldos na expansão e melhoria do sistema.
- **Empresa Empregadora:** empresa que adquire vales-transportes para seus funcionários, em cumprimento à lei específica.
- **Empresas credenciadas para venda de vales-transportes:** empresas habilitadas pela SPTrans para comercialização de créditos eletrônicos do tipo vale-transporte aos empregadores que necessitam fornecer para seus funcionários.
- **Rede de Venda / Recarga de créditos eletrônicos e/ou cotas temporais:** composta por empresas credenciadas pela SPTrans para formar uma rede capilar de recargas por toda a cidade. Essa rede utiliza, basicamente, como pontos de venda e recargas estabelecimentos comerciais como, por exemplo, padarias, bancas de jornais, farmácias, etc. mas atua também na criação e disponibilização de aplicativos de venda de crédito por meio de smartphones e outros meios de comércio eletrônico. O Sistema comporta também rede de recarga online embarcada em cerca de 50% dos ônibus do sistema de transporte do município.
- **Rede de Distribuição Própria:** lojas e postos de venda e atendimento operados diretamente pelos Concessionários e/ou por outras empresas, por eles delegadas, mediante anuência da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes – SMT e SPTrans.
- **Rede de Lotéricas – Caixa Econômica Federal:** mais de 700 pontos de venda de créditos eletrônicos do tipo comum, escolar e VT.
- **Partícipes do Convênio de Integração Tarifária (SPTrans, Metrô, CPTM, ViaQuatro, Move São Paulo e Vem ABC):** Por meio de convênio de integração operacional e tarifária partilham do uso do sistema de bilhetagem eletrônica.
- **Caixa Econômica Federal – Centralizadora Financeira:** instituição financeira centralizadora dos recursos oriundos das vendas de créditos

eletrônicos do Bilhete Único, que os repassa aos partícipes, nas proporções definidas pelo Comitê de Gestão instituído pelo Convênio de Integração Operacional e Tarifária mantido com o sistema metroferroviário.

- **Entidades Estudantis Conveniadas:** UMES e UNE participam no processo de disponibilização de cartões do tipo Bilhete Único Estudante para alunos matriculados em instituições de ensino cadastradas junto à SPTrans.

## 2. Bilhetagem Eletrônica

O conceito chave do Sistema Municipal de Transporte – garantia da mobilidade urbana e conexão entre linhas em qualquer ponto da cidade – foi implantado através da bilhetagem eletrônica. O cartão eletrônico, chamado de Bilhete Único, é o principal instrumento de integração da rede de transporte.

### 2.1. Descrição do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE

A seguir descrevemos, de forma resumida, os subsistemas que constituem o Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE utilizado no Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros, além da utilização integrada com o Governo do Estado de São Paulo, através do Metrô / CPTM:

- **Sistema Central de Processamento (SCP):** tem a função de manter contas correntes que permitirão o controle dos créditos efetuados nos cartões dos usuários e a sua utilização nos validadores eletrônicos instalados nos ônibus que compõem o Sistema de Transporte Coletivo Municipal e nas estações que integram o Sistema sobre Trilhos; emitir os cartões eletrônicos; gerar os créditos eletrônicos e informações para a câmara de compensação (*Clearing*), que servem de base para a remuneração das empresas do Sistema de Transporte Coletivo de

Passageiros; e, gerar todos os relatórios operacionais e gerenciais do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

- **Sistema de Emissão de Cartão (SEC):** tem a função de gravar a estrutura de dados e as chaves criptográficas do Sistema de Bilhetagem em todos os cartões. A operação é realizada por meio de equipamentos de inicialização instalados em ambiente de segurança, cujo software, utilizando algoritmos específicos, realiza essas gravações.
- **Sistema de Geração de Crédito (SGC):** tem a função de gerar, por meio de algoritmos de segurança e protocolos de comunicação especialmente desenvolvidos para tal finalidade, e gravar em placas criptográficas de alta segurança, todos os créditos eletrônicos distribuídos e utilizados no Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- **Sistema de Gerenciamento de Garagens (SGG):** efetua a recepção das transações de viagens armazenadas nos validadores instalados nos ônibus que compõem o Sistema de Transporte Coletivo Municipal e nas estações que integram o Sistema sobre Trilhos e as transmite ao SCP. Efetua a recepção de arquivos de parâmetros e restrições de uso de cartões e os transmite a todos validadores.
- **Sistema Central de Distribuição (SCD):** responsável pelo controle e gerenciamento dos créditos eletrônicos, que são distribuídos aos usuários por meio de uma rede de distribuição, composta de terminais de recarga (dispositivos eletrônicos que carregam créditos nos cartões), localizados nos pontos de grande concentração de passageiros, e em estabelecimentos comerciais credenciados para venda de créditos (bancas de jornal, padarias, supermercados, etc.). As transações de venda realizadas nos terminais de recarga são transmitidas *on-line* para o SCP, permitindo, assim, o controle individualizado da conta corrente de cada cartão e a consolidação da receita a ser distribuída às empresas de transporte.
- **Sistema de Cadastro e Atendimento (SCA):** é responsável pelo cadastro dos passageiros identificados, tais como: estudantes, idosos, portadores de deficiência, trabalhadores, comum, etc.), atendimento às

reclamações de usuários relativas ao funcionamento dos cartões, ressarcimento dos créditos devido à perda e roubo dos cartões e revalidação de gratuidades com benefício expirado.

- **Loja Virtual (LV):** realiza a comercialização de créditos eletrônicos de vales-transportes, comum, estudante e cotas temporais, por meio da Internet. As recargas dos créditos e/ou cotas temporais são realizadas nas redes de distribuição, constituídas pelos terminais de recarga da rede SPTrans (postos de atendimento e terminais de Ônibus), lotéricas e rede complementar.
- **Sistema de Recarga de Créditos Eletrônicos *On Line* (SRC):** é responsável pela autorização de recarga de créditos eletrônicos solicitados pela rede *on-line* implantada em toda cidade, atualmente com mais de dez mil equipamentos instalados em ambiente público, à disposição dos usuários. A segurança de todas as transações de recarga é garantida por esse sistema.
- **Data Warehouse e BI (*Business Intelligence*):** ambiente computacional estruturado, separado do ambiente operacional, e projetado para análise de dados provenientes de diversas aplicações. As informações geradas são alinhadas com o negócio da empresa, atualizadas e mantidas por um longo período de tempo, e sumarizadas para análise rápida, de forma a embasar a tomada de decisão e propiciar a construção de um Sistema de Indicadores Estratégicos do negócio.
- Os dados são oriundos dos diversos subsistemas do SBE, que possuem arquiteturas e plataformas distintas e sistemas externos, como por exemplo, sistemas corporativos da SPTrans e de parceiros e clientes.
- O armazenamento é definido através de estruturas modeladas em *Data Warehouse*, com os dados extraídos por meio de processos ETL (*Extract Transform Load*), e interpretados pela ótica analítica das ferramentas OLAP (*On Line Analytical Processing*) que permitem, através da *Web*, consultas *ad-hoc* (para fins específicos) e consultas com tratamento dos dados segundo novas condições.

- **SGSI – Sistema de Gestão da Segurança da Informação:** planejamento e execução disciplinada de medidas de mitigação de riscos sobre a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e outros ativos do negócio. Atende aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 27.001 e 27.002, além das recomendações do COBIT 4.1.

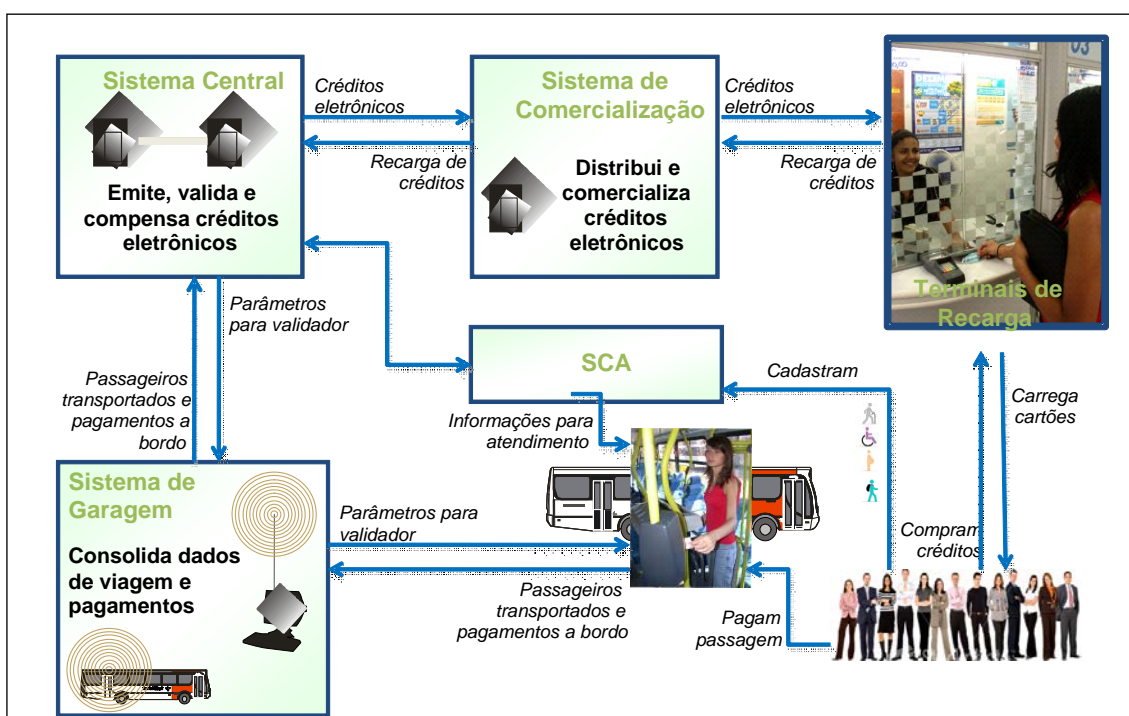


Diagrama 1 : Visão Global do Sistema

## 2.2. Comercialização e Recarga do Crédito Eletrônico

A estrutura de comercialização está assim composta:

- **Loja Virtual** - com as seguintes características:
  - Possibilita às empresas adquirirem vales-transportes (na forma créditos eletrônicos ou cotas temporais) diretamente da SPTrans (VT), bem como a aquisição de créditos e/ou cotas temporais pelos demais usuários;
  - É um instrumento de distribuição do VT, por atender e dar suporte a todas as empresas credenciadas, e acompanhar as vendas por elas realizadas;

- Regula o mercado de forma indireta, em relação ao preço cobrado pelo serviço de recarga de créditos eletrônicos;
  - Efetua venda de créditos eletrônicos para cartões dos tipos Estudante e Comum.
- **Empresas Credenciadas para a Comercialização de Vales-Transportes** - a SPTrans firmou Termos de Credenciamento para a comercialização de vales-transportes com as seguintes empresas, conforme quadro abaixo:

VB SERVIÇOS, COMÉRCIO E ADMINISTRAÇÃO LTDA
PAGGA TECNOLOGIA DE PAGAMENTOS LTDA
SPVALE BENEFÍCIOS LTDA - ME
MASTER BENEFÍCIOS E TECNOLOGIA LTDA - ME
RB SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA - EPP
VIA NOVA SERVIÇOS LTDA.
VR BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO LTDA.
EFFECTOR BENEFÍCIOS LTDA. ME
COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS
TICKET SERVIÇOS S.A.
PLANINVESTI ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.
SODEXO PASS DO BRASIL SERVIÇOS DE INOVAÇÃO LTDA.
TACOM PROJETOS DE BILHETAGEM INTELIGENTE LTDA.
BENEFÍCIO FÁCIL COMÉRCIO DE MATERIAIS DE ESCRITÓRIO E SERVIÇOS LTDA.
GBB COMÉRCIO E SERVIÇOS EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA. - ME
VT SERVICE COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA.
BENEFÍCIO CERTO LTDA. ME
CAPTA RACIONALIZAÇÃO EM REDUÇÃO DE CUSTOS LTDA.
CONDUCTOR TECNOLOGIA S/A.
NAJA EXPRESS PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA

- **Lojas Físicas** - o vale-transporte também é vendido em duas lojas físicas, integrantes da Rede Própria.
- **Rede de Venda e Recarga de Crédito Eletrônico (Rede on-line)** - a SPTrans dispõe dos seguintes canais para efetuar a comercialização e recarga de créditos eletrônicos:
  - Rede de lotéricas: 794 pontos instalados nas casas lotéricas distribuídas pela cidade



- Empresas Credenciadas para Venda e Recarga de Créditos Eletrônicos: empresas credenciadas pela SPTrans para a venda e recarga de créditos eletrônicos, conforme quadro abaixo:
- Recarga Embarcada – Empresas credenciadas que colocam seus equipamentos de recarga online a bordo dos ônibus, somente para a recarga dos cartões do sistema.

MFS SERVIÇOS DE MEIOS DE PAGAMENTO LTDA. (ZUUM)
BENEFÍCIO CERTO LTDA. - EPP
SUPER PAGAMENTOS E ADMINISTRAÇÃO DE MEIOS ELETRÔNICOS LTDA.
PROMOBOM AUTOPASS S.A.
DEVELS SERVIÇOS EM TRANSPORTE S/S LTDA
CITTATI TECNOLOGIA EM DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES LTDA.
RPC REDE PONTO CERTO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
QIWI BRASIL TECNOLOGIA S/A
PLDEVICE TECNOLOGIA EM SISTEMAS DE COMPUTADORES LTDA.
PLANINVESTI ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.
PRODATA MOBILITY BRASIL S.A.
SERVLOT - SERVIÇOS E SISTEMAS OPERACIONAIS LTDA.
PROTEGE SISTEMAS LTDA. - ME
BANCO DO BRASIL S/A
VR BENEFÍCIOS E SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO LTDA.
CARTÃO LEGAL - SISTEMAS DE AUTOMATIZAÇÃO E GERENCIAMENTO LTDA.
PERTO S.A. PERIFÉRICOS PARA AUTOMAÇÃO
N2 NETBRA DISTRIBUIÇÃO INTEGRADA LTDA.

### 2.3. Arquitetura das Redes de Recarga

A rede de venda e recarga *on-line* possui a arquitetura, ilustrada na figura abaixo:

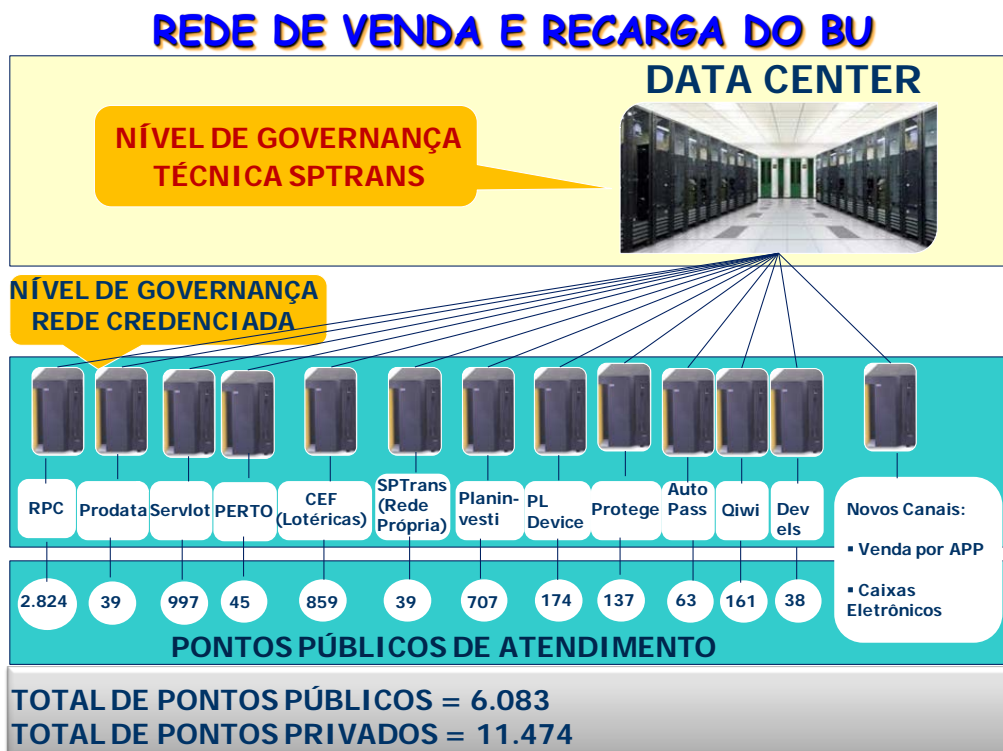


Diagrama 2 : Rede de Venda e Recarga do BU

#### ▪ **Clearing**

Os três diferentes modais de transporte são geridos por duas esferas de governo, sendo que as respectivas operadoras/gestoras são empresas estatais, como é o caso da CPTM; de economia mista, caso da SPTrans e do Metrô; e de economia privada, como a ViaQuatro, as empresas de ônibus, bem como a Move São Paulo e a Vem ABC que, oportunamente, passarão a operar linhas do Sistema Metroviário. A fim de viabilizar a implantação do Bilhete Único nessas diferentes pessoas jurídicas, foi necessária a constituição de um modelo de Câmara de Compensação *Clearing*, cujos detalhes estão apresentados no Anexo IV.

#### ▪ **Cobrança**

##### – **Tipos de Cartões**

O grupo de cartões denominado Bilhete Único é composto por:

- **Bilhete Único Comum Anônimo/registrado** - pode ser adquirido por qualquer usuário em quantidade máximo de 1 (um) por pessoa;

- **Bilhete Único Vale-Transporte com memória de 1Kb, fornecido aos empregados** – Cartão ainda em uso, contudo, não é mais fornecido, pois estão sendo substituídos por outro com memória de 4kb.
- **Bilhete Único Estudante com memória de 1Kb, adquirido pelos Estudantes** - Cartão ainda em uso, contudo, não é mais fornecido, pois estão sendo substituídos por outro com memória de 4kb.
- **Bilhete Único Especial Idoso** - fornecido aos cidadãos com idade igual ou superior a 60 anos; propicia isenção tarifária.
- **Bilhete Único Especial Pessoa com Deficiência** - fornecido às pessoas com deficiência causada por lesão permanente ou temporária que se enquadrarem nos critérios diagnósticos de concessão estabelecidos na Portaria Intersecretarial nº 001/11 – SMT/SMS, de 02/12/2011. Propicia isenção tarifária e permite integração na rede de transporte;
- **Bilhete Único Especial Pessoa com Deficiência “Mãe acompanhante”** - fornecido aos pais ou responsáveis legais dos usuários matriculados e com frequência regular em Unidades de Ensino localizadas no Município de São Paulo cadastradas na SPTrans, para utilização sem a presença do titular, em horários pré-estabelecidos, de acordo com o período de frequência escolar, nos ônibus do sistema de transporte coletivo municipal. Não é aceito no sistema sobre trilhos sem a presença do titular e propicia isenção tarifária.
- **Bilhete Único Especial Gestante** - fornecido a partir do 5º mês de gestação comprovado mediante atestado médico, permite o desembarque pela porta dianteira do veículo mediante pagamento da tarifa e giro da catraca;
- **Bilhete Único Especial Obeso** - fornecido aos cidadãos cujo IMC – Índice de Massa Corporal for superior a 39,9, permite o desembarque pela porta dianteira do veículo mediante pagamento da tarifa e giro da catraca;

- **Bilhete Único Mãe Paulistana** - fornecido pela Secretaria Municipal da Saúde às gestantes residentes no Município de São Paulo cadastradas no “Programa de Proteção da Saúde da Gestante e do Recém-nascido”, de acordo com os critérios estabelecidos no Decreto nº 46.966, de 02/02/06;
- **Bilhete Único USP** - fornecido aos estudantes, professores e funcionários da USP do Estado de São Paulo para uso, exclusivamente, nas linhas circulares 8012/10- Cidade Universitária – Metrô Butantã (circular-1) e na linha 8022/10- Cidade Universitária – Metrô Butantã (circular-2), identificadas por adesivo no vidro. Não é necessário colocar créditos no cartão, o acesso à catraca será liberado no período diuturno 07 dias por semana;
- **Bilhete Estacionamento** - adquiridos e carregados nos Postos de Venda e Recarga. O cartão tem custo (casco) e permite estacionar nos locais pré-estabelecidos, por um período de 12 horas, com direito a realizar duas viagens (ida e volta) de ônibus, Metrô ou CPTM, durante esse período;
- **Bilhete Lazer** - adquiridos nos pontos de venda de recarga de Bilhete Único localizados nas estações do Metrô e carregados na rede geral. O cartão tem custo (casco) e é obrigatória uma recarga inicial, depois deve ser carregado com lotes de 10 viagens. O uso é válido somente no sistema sobre trilhos (Metrô e CPTM), a partir das 18h do sábado até o fim das operações comerciais do domingo, e também o dia todo nos feriados nacionais ou estadual de São Paulo com redução no valor da tarifa.
- **Bilhete Fidelidade** - adquiridos nos pontos de venda de recarga de Bilhete Único localizados nas estações do Metrô para uso somente no sistema sobre trilhos (Metrô e CPTM). Há um custo inicial do casco sendo obrigatória uma carga inicial com valor equivalente a no mínimo 8 tarifas do sistema sobre trilhos. Todas as demais recargas devem ser realizadas em lotes de 8, 20 ou 50 viagens, sem qualquer outro custo.

Além das modalidades acima relacionadas, foi implantado no dia 30 de novembro 2013 o novo Bilhete Único, o qual engloba em um mesmo cartão as funcionalidades dos tipos Comum (temporal, e crédito eletrônico), Estudante e Vale transporte, e por meio do qual o usuário utilizará o ônibus por até 10 vezes ao dia. A versão de cotas mensal foi implantada em 30 de novembro de 2003, já a versão de cotas semanal foi implantada em 03 de abril de 2014 e a cota diária (24 Horas) foi implantada no dia 24 de maio de 2014. Atualmente a funcionalidade temporal está disponível apenas para a carteira Comum.

Foram criados ainda os cartões denominados operacionais que realizam funções de configuração, verificação e registro dos validadores eletrônicos, além de liberação de bloqueio e armazenamento de informações.

#### **- Cartões Operacionais**

- De uso exclusivo da SPTrans e empresas de ônibus, com as funções de:
  - GPC - realizar a configuração dos validadores (identificação de garagem, veículo, linha, etc.);
  - Serviço - realizar abertura e fechamento do serviço;
  - Bordo - efetuar a liberação da catraca no caso de pagamento em dinheiro;
  - ½ viagem - registrar o horário de início/fim e sentido de cada viagem;
  - Linha - definir a linha em que o veículo irá operar.
- De uso exclusivo no Metrô e na CPTM, com as funções de:
  - GPC - realizar a configuração dos validadores (identificação da estação, linha, etc.);
  - Serviço - realizar abertura e fechamento do serviço;
  - Linha - definir a linha de bloqueios da Estação.
- Cartão de Serviço (Crachá) Metrô
  - Cartão utilizado por todos os funcionários para acesso ao transporte no Metrô

- Cartão de Serviço (Crachá) CPTM
  - Cartão utilizado por todos os funcionários para acesso ao transporte na CPTM
- Cartão Operacional CPTM – Idoso
  - Para uso pelo agente para a liberação da passagem das pessoas idosas com direito a gratuidade
- Cartão Operacional CPTM – Desempregado
  - Para uso pelo agente para a liberação da passagem para pessoas desempregadas com benefício da passagem em dinheiro.

O usuário que não dispõe de um cartão com créditos poderá pagar a passagem em dinheiro.

## **2.4. Atendimento ao Usuário**

### **▪ Central de Atendimento Telefônico 156**

Serviço da Prefeitura para atender as reclamações e prestar informações aos munícipes. Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Recebe a maioria das chamadas telefônicas referentes ao Bilhete Único. Os atendentes utilizam um *script* que permite a resolução da maioria das reclamações. As reclamações que não são atendidas pelo *script*, além de sugestões para o Bilhete Único, são recebidas e registradas no sistema Infotrans. A SPTrans, através das áreas específicas, acessa as informações pendentes no Infotrans e providencia o atendimento diretamente aos usuários.

### **▪ Postos de Atendimento a Usuários Especiais (Idosos e PCDs), operados pela SPTrans**

Nestes postos é feito o atendimento aos usuários e recepcionada toda a documentação exigida para requerer o benefício da gratuidade e dos usuários do serviço Atende. A análise e validação desses documentos são

realizadas pela Área de Análise de Documentação e Avaliação/Auditoria Médica, que fica localizada no Bairro Pari.

No caso do idoso existe a opção de envio da documentação através dos correios para emissão do cartão.

O quadro abaixo apresenta a localização de todos os Postos de Atendimento:

REGIÃO	POSTOS	ENDEREÇO	HORÁRIO	ATENDIMENTO		
				IDOSOS	PCD	ATENDE
<b>CENTRO</b>	Boa Vista	R. Boa Vista, 128	08h às 16h	X	X	X
<b>NORTE</b>	Subprefeitura da Casa Verde	Av. Ordem e Progresso, 1001	08h às 16h	X		
	Subprefeitura do Jaçanã	R. Luiz Stamatis, 300	08h às 16h	X		X
	Subprefeitura Santana/Tucuruvi	Av. Tucuruvi, 808	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura da Vila Maria	R. General Mendes, 111	08h às 16h	X		X
<b>SUL</b>	Subprefeitura do Campo Limpo	R. Nossa Sra. Do Bom Conselho, 59	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura da Capela do Socorro	R. Cassiano dos Santos, 499	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de Cidade Ademar	Av. Yervant Kissajikian, 416	08h às 16h	X		X
	Subprefeitura do Ipiranga	R. Lino Coutinho, 444	08h às 16h	X		X
	Subprefeitura de Jabaquara	Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2314	08h às 16h	X		
	Subprefeitura da Vila Mariana	R. José de Magalhães, 450	08h às 16h	X	X	X
	Terminal Santo Amaro	Av. Pe. José Maria, 400	08h às 16h	X	X	X
<b>LESTE</b>	Subprefeitura de Aricanduva	Rua Atucuri, 699	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de Guaianases	R: Itaquera Guaianases, 2565	08h às 16h	X		
	Subprefeitura de Itaim Paulista	Av. Marechal Tito, 3012	08h às 16h	X		
	Subprefeitura de Itaquera	R. Augusto Carlos Bauman, 851	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura da Penha	R. Candapui, 492	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de São Mateus	Av. Ragueb Chofi, 1400	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de São Miguel	R. Ana Flora Pinheiro de Souza, 76	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de Vila Prudente	Av. do Oratório, 172	08h às 16h	X		X

REGIÃO	POSTOS	ENDEREÇO	HORÁRIO	ATENDIMENTO		
				IDOSOS	PCD	ATENDE
OESTE	Subprefeitura do Butantã	R. Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura da Freguesia do Ó	R. João Marcelino Branco, 95	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura da Lapa	R. Guaicurus, 1000	08h às 16h	X	X	X
	Subprefeitura de Perus	R. Ylídio Figueiredo, 349	08h às 16h	X	X	X
	Terminal Pirituba	Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 4991	08h às 16h	X		X

Quadro 1: localização dos postos de atendimento

As atribuições dos Concessionários para operação das bilheterias dos terminais de integração e estações de transferência e dos postos de atendimento ao usuário do Bilhete Único estão detalhadas no Anexo XI.

## 2.5. Principais Números do Sistema de Bilhetagem Atual

São apresentados no Quadro 2 os números representativos do desempenho do Sistema de Bilhetagem Atual.

Sistema de Recarga		
Sistema de Recarga de Créditos on-line	840.000 dia útil	1 milhão dia pico
Pontos distribuídos pela cidade	8.500 Públicos	10.900 Privados
Transações de Uso nos validadores		
Transações de utilizações por dia		
15 mil ônibus		13 milhões dia útil
153 estações Metrô/CPTM/ViaQuatro		
Venda de VT		
Pedidos de VT / Quantidade processada		171.657/mês
Beneficiários cadastrados		1.625.949
Emissão e Distribuição de Cartões		
Emissão, inicialização e distribuição		4 milhões de cartões/ano
Usuários Cadastrados		
Comum, estudante, idoso, deficiente, vale-transporte.		7.000.000
Solicitação de bilhete estudante		
Postos de Atendimento e Posto Virtual (web)	Dia/pico 28.000	Mês/Pico 306.000

Quadro 2: Números do Sistema de Bilhetagem Atual



## **2.6. Fiscalização do Sistema de Bilhetagem**

A SPTrans, por meio de sua Gerência de Comercialização e Prevenção de Fraude, poderá, a qualquer tempo, realizar o acompanhamento dos dados do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, além de fiscalização nas Instituições de Ensino no sentido de coibir manipulações, fraudes e prejuízos.

As principais áreas de atuação da equipe de fiscalização da SPTrans são:

- Escolas: A equipe de fiscalização procede a averiguação nas solicitações de emissão do Bilhete Único Estudante efetuadas pelos alunos. Na ocorrência de irregularidades, é emitido um relatório solicitando providências quanto ao cancelamento ou bloqueio das cotas e cobrança dos valores referentes aos eventuais prejuízos causados.
- Empresas de ônibus: Os trabalhos são realizados visando detectar possíveis irregularidades na utilização do Bilhete Único.
- Central de Distribuição, Lojas e Postos de Venda: Os trabalhos de fiscalização abrangem: análise de estoque de cartões.
- Para a realização dos trabalhos de fiscalização/auditora a empresa de ônibus obriga-se a:
- Prestar esclarecimentos e informações solicitadas pela “Equipe de Fiscalização” garantindo o acesso, a qualquer tempo, às suas instalações, principalmente nas dependências onde estão instalados os equipamentos de controles operacionais e de coleta de dados dos veículos.
- Atender prontamente as reclamações, exigências ou observações feitas pela “Equipe de Fiscalização”, refazendo ou corrigindo trabalhos ou procedimentos operacionais que comprovadamente não estiverem de acordo ou dando margem a ocorrência de queda na qualidade dos serviços prestados.

Todas as solicitações, reclamações, exigências ou observações somente produzirão efeito se processadas por escrito.