

## Câmara Municipal de Botucatu

Data: 09/05/2017 Hora: 15:27:00

Procedência: STADTBUS

Botucatu, 08 de Maio de 2017

Assunto: Resposta ao  
Requerimento nº319/2017

Ao Excelentíssimo Sr. Presidente da Câmara Municipal de Botucatu

Dr. Izaias Colino

Stadtbu Transportes Ltda, concessionária do transporte coletivo urbano da cidade de Botucatu, atendendo ao requerimento 319 de 17 de abril de 2017, tendo como objeto "indagações sobre o sistema de Bilhetagem eletrônica de Botucatu", vêm pela presente apresentar seus esclarecimentos.

### QUANTO AO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

Inicialmente entendemos necessário realizar explicações sobre o chamado "sistema de recarga de cartões do transporte coletivo", assim como seus aspectos e benefícios entre outros fatores:

O Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), implantado no transporte coletivo do município de Botucatu, foi projetado com base nos seguintes objetivos principais:

- Integração do sistema de transporte (integração temporal);
- Controlar o número de passageiros do Sistema;
- Segurança aos usuários e operadores, com a diminuição da circulação de moeda;

O projeto de implantação do sistema de bilhetagem eletrônica além dos objetivos acima apontados teve como sua maior meta a possibilidade de criação da integração tarifária ou seja os usuários não necessitam pagar novamente a tarifa quando da necessidade de utilizar-se de mais de uma linha para alcançar seu desejo final de viagem, com isso se promoveu a justiça social no sistema de transporte

público, que eliminou as discriminações geográficas, pois qualquer pessoa seja qual for o local pode ir ao trabalho, estudo, lazer etc., pagando uma única tarifa.

Mas para conquistar esta grande conquista é necessário certamente uma grande estrutura. Vejamos:

## **Estrutura Básica do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE)**

O Sistema é composto de:

- Central de Operações que controla e supervisiona todo o sistema, através de uma rede de computadores.
- Área de Comercialização que gerencia a aquisição de cartões os quais são distribuídos ou vendidos aos usuários em Postos de Distribuição e Carregamento .
- Garagem onde o sistema coleta as informações armazenadas nos validadores e as transmite para processamento na Central. Os dados são processados e disponibilizados as informações de comercialização e arrecadação por tipo de passageiro.
- Validadores (equipamento que controla o acesso), que procede à leitura e verificação de validade do cartão deduzindo e atualizando o saldo e liberando a catraca. Cada transação tem suas características armazenadas na memória do validador.
- Recarga a bordo garantindo agilidade para empresas nos procedimentos de compra e distribuição do Vale Transporte.
- Sistema de controle sobre dados de demanda facilitando no planejamento operacional.
- O sistema permite a existência de vários tipos de cartões, como os seguintes:

**NORMAIS** - que pagam tarifa integral, dividido em:

- Passe Fácil - (permitido sua aquisição e utilização a todos os usuários).
- VT - Vale Transporte - ( cartão fornecido por empregadores aos seus empregados).

**DESCONTOS** - que pagam tarifa com desconto, dividido em:

# STADTBUS.

## TRANSPORTES COLETIVOS

- Escolar – (cartão fornecido a estudantes com 50% de desconto na tarifa).
- Idoso até 65 anos – (cartão fornecido a idosos acima de 60 anos que ainda não completaram 65 anos, fornecidos com 50% de desconto na tarifa).

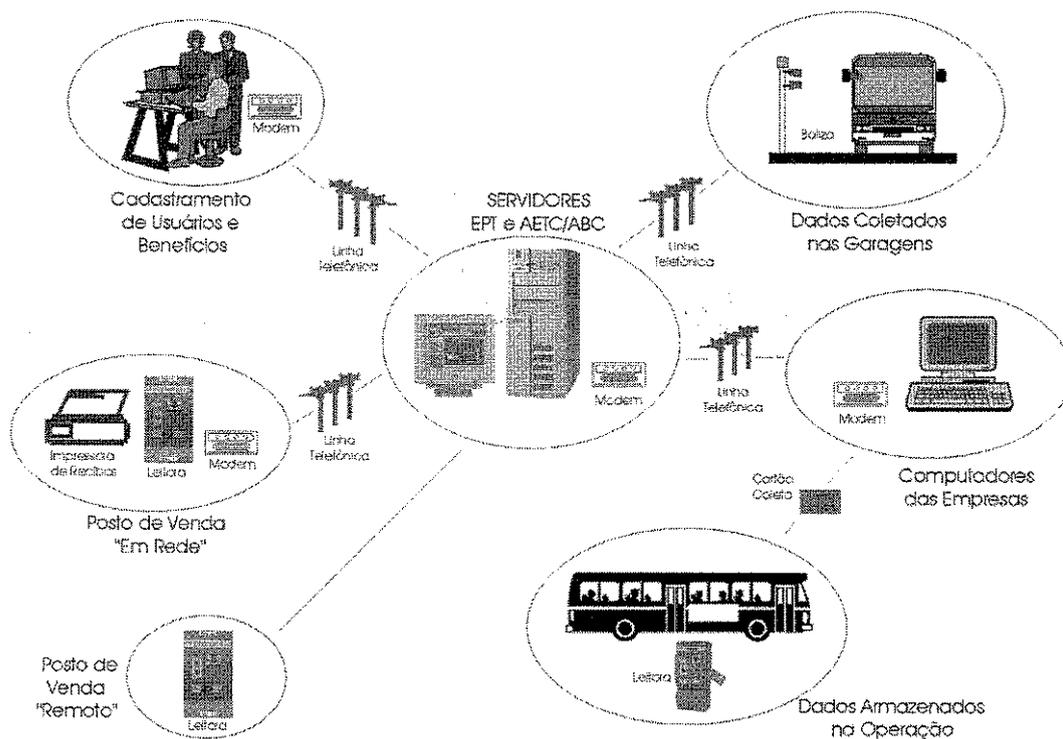
**ESPECIAIS** - que possuem isenção tarifária.

- Idosos com 65 anos ou mais.
- Especiais.

### **Emissão de Créditos**

As emissões dos créditos são realizadas pela PCV (Ponto Central Venda) atualmente instalado na Rua Curuzú, 615 – Centro.

De maneira simples a figura a seguir mostra o esquema básico do sistema:



Portanto, como se pode perceber o sistema de bilhetagem eletrônica apresenta certa complexidade mesmo com uma tecnologia sofisticada, mas que envolve diversos fatores para o seu funcionamento.

QUANTO AS INDAGAÇÕES

Inicialmente cumpre esclarecer junto a esta Câmara Municipal de Botucatu, o que porventura tenha ensejado a propositura deste requerimento.

No que no dia 03 de Abril de 2017 por volta das 13:30 hs, ocorreu problemas no sistema elétrico na sede do Consórcio de Transporte Coletivo, causando a inutilização de alguns equipamentos, este problema foi sanado no mesmo dia com a aquisição e troca de tais equipamentos.

Todavia, quando religada todas as máquinas, notou-se que o sistema não retornou ao seu funcionamento normal, com isso foi acionada a empresa PRODATA que é a fornecedora do sistema.

Durante a noite o suporte técnico da empresa Prodata, conjuntamente com técnicos do consórcio trabalharam na identificação do problema, detectaram assim o problema qual seja, rompimento no banco de dados", o que conseqüentemente impediu a comercialização de créditos no dia 04 de Abril de 2017.

Houve assim a necessidade de entre outros trabalhos realizar a regeneração do banco de dados que como já foi dito contém todas informações inerentes ao sistema como permissões de integração, saldo de cartões, recargas a serem realizadas, desde o ano de 2005

Portanto, iniciou-se todo este processo no dia 04 de Abril de 2017, sendo certo que tal não se tratou de uma operação simples, sendo necessário um espaço de tempo para recompor todo o sistema.

No dia 05 de Abril de 2017, por volta de 14:30 hs, o sistema retornou e o Consórcio de Transporte Coletivo retomou suas atividades normais de cadastramento, vendas, recargas a bordo etc.

Cumpre ressaltar, que nos ônibus não houve qualquer tipo de problemas por serem sistemas fisicamente isolados.

No que tange ao atendimento aos usuários, conforme cada situação os agentes passaram a fornecer passes de papel gratuitamente para usuários que lá compareceram já sem crédito algum para utilização no dia seguinte, desta forma não

tendo a necessidade de pagar por outra tarifa quando necessário se fazia a utilização de mais de uma linha.

Salientamos que este procedimento foi adotado principalmente em relação a estudantes que possuem 50% de desconto, onde forneceu-se passe papel para que os mesmos não fossem compelidos a pagar tarifa integral.

Assim é que diferentemente de qualquer informação a interrupção das vendas sequer alcançou 02 dias, algo que infelizmente qualquer empresa de transporte ou outro segmento está sujeita.

Por ser algo imprevisível, não houve a possibilidade de anunciar a cessação temporária dos serviços para manutenção de equipamentos e sistemas, algo que ocorre comumente em diversos setores de serviços.

Finalizado este esclarecimento vejamos:

- 1) As constantes "quedas do sistema" de recarga de cartões do transporte público ainda persistem?

Como já esclarecido não podemos entender que existem constantes quedas no sistema de recarga dos cartões, mas sim que houve um fato isolado e imprevisível.

- 2) Qual o procedimento que deverá ser adotado pelos usuários quando ocorrer referidas quedas?

Conforme cada situação, deve se ter um tipo de procedimento e tratamento, não é possível determinar um único procedimento diante da gama de situações que podem se apresentar respectivamente a cada usuário, mas é claro que deve registrar junto ao CTC o caso para análise e devida restituição de passagens se assim necessário.

- 3) As recargas dos cartões podem ser realizadas no próprio ônibus ou em outro local, como por exemplo, na Vila dos Lavradores, sem que haja necessidade de novos deslocamentos?

A recarga no ônibus somente ocorre quando as empresas previamente registram seus pedidos distribuídos por funcionário e quantidade, através de um programa

próprio de vendas, somente nestas circunstâncias a recarga pode ser realizada no ônibus.

Não existe tecnologia para que o usuário possa chegar no veículo e pedir para carregar seu cartão, e não entendemos propicio, visto que um dos princípios da bilhetagem eletrônica é eliminar a movimentação de dinheiro nos veículos, por questões de segurança.

Recargas em outras localidades somente poderiam ser realizadas se houvesse um ponto de venda com as mesmas características do atual.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de elevada estima e consideração e caso julgue necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a inteira disposição inclusive pessoalmente caso desejar.

Atenciosamente,



Antônio Carlos Evangelista da Costa.

Gerente Operacional