

CONCORRÊNCIA EMTU/SP Nº 003/2012

ANEXO 19

SISTEMA DE ARRECADAÇÃO E CONTROLE (BILHETAGEM ELETRÔNICA – SBE)

ANEXO 19

□ SEDE

Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL

Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO

Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE

Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS

Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

1



Sumário

1-SITUAÇÃO ATUAL – DISTRIBUIÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E ARRECADAÇÃO SITUAÇÃO ATUAL

2-OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

3-ADESÃO AO SISTEMA DE ARRECADAÇÃO CENTRALIZADA

4-DIRETRIZES DA BILHETAGEM ELETRÔNICA DA CONCESSIONÁRIA

5-FLUXO FINANCEIRO DA VENDA DE CRÉDITOS ELETRÔNICOS E REPASSE À CONCESSIONÁRIA E À EMTU/SP

6-SITUAÇÕES DE TRANSIÇÃO

ANEXO 19

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700



PROCESSO DE ARRECADAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E BILHETAGEM ELETRÔNICA

1. SITUAÇÃO ATUAL – DISTRIBUIÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO e ARRECADAÇÃO.

Os operadores de transporte metropolitano na RMC – Região Metropolitana de Campinas recebem dos usuários o pagamento do direito de viagem nas catracas dos coletivos e terminais das seguintes formas:

- moeda corrente;
- bilhetes de vale-transporte do tipo facial, impresso em papel de segurança;
- passe escolar, eletrônico e em papel;
- cartões eletrônico com crédito do tipo comum.

Os valores arrecadados em dinheiro e passe escolar ficam em poder da operadora, os bilhetes de vale transporte são encaminhados à EMTU/SP – Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – S/A, para remissão.

A EMTU/SP realiza todo o processo de operacionalização do sistema de vale transporte na RMC.

1.1. MEIOS DE PAGAMENTO DE PASSAGEM

Os meios adotados para o pagamento das passagens atualmente são:

a) Vale Transporte Metropolitano

Bilhetes de Vale Transporte do tipo facial, emitido pela EMTU/SP.

b) Dinheiro

É garantido ao usuário o direito de pagamento da passagem em moeda corrente, diretamente ao cobrador embarcado.

c) Passe Escolar

Aos usuários estudantes e professores, mediante cadastro prévio na EMTU/SP, é garantido o direito de pagamento da tarifa com 50% de desconto na compra de passe escolar emitido pelas operadoras, individualmente.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

A EMTU/SP adota práticas relativas à preservação do meio ambiente.



d) cartões eletrônicos com crédito do tipo comum

As empresas permissionárias emitem cartões eletrônicos, tipo cartão inteligente smartcard, para a aquisição de viagens antecipadas pelos usuários, do tipo comum. Estes cartões, e seus respectivos créditos, são emitidos individualmente pelas empresas e vendidos em rede própria de cada operadora.

e) Gratuidades

Os benefícios da isenção no pagamento de passagens são concedidos aos seguintes passageiros: pessoas com deficiência, policiais militares do Estado de São Paulo fardados, Integrantes da Guarda Civil Metropolitana quando uniformizados, Idosos com 65 anos ou mais, Membros da Comissão de Transportes da STM, Agentes designados para a monitoração e fiscalização dos serviços, Oficiais da Justiça do Trabalho em Diligência, Oficiais da Justiça Federal, Agentes de Inspeção de Tráfego, Carteiros e Mensageiros da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

Para a pessoa com deficiência é emitida pela EMTU/SP, a CIPES – Carteira de Identificação do Passageiro Especial, conforme Resolução vigente.

1.1.1. Integrações

Estão autorizadas, no Sistema Metropolitano de Transporte na RMC, as seguintes integrações:

- No Terminal Municipal de Valinhos (Mário Rolim Telles): integração do serviço Metropolitano, das linhas operadas pela permissionária Rápido Luxo Campinas Ltda, com o serviço Municipal de Valinhos. O passageiro realiza transferência dentro do terminal sem o pagamento de tarifa adicional.
- No Terminal Municipal de Monte Mor (Ernando Rinaldo): integração do serviço Metropolitano, das linhas operadas pelas permissionárias Boa Vista/Rosa dos Ventos, com o serviço Municipal de Monte Mor. O passageiro realiza transferência dentro do terminal sem o pagamento de tarifa adicional.
- Terminal Municipal de Vinhedo (Verônica Briscki Von Zuben): integração do serviço Metropolitano, das linhas operadas pela permissionária Rápido Luxo Campinas Ltda, com o serviço Municipal de Vinhedo. O passageiro realiza transferência dentro do terminal sem o pagamento de tarifa adicional.

1.2. CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS COM ISENÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO PAGAMENTO DE TARIFAS.

1.2.1. Cabe exclusivamente a EMTU/SP:

O cadastramento de estudantes e professores com direito ao pagamento de tarifa com 50% de desconto e emitir a Carteira de Transporte Escolar Metropolitano, com base nas informações encaminhadas exclusivamente pelas Instituições de Ensino.

1.2.2. Estudantes/Professores

De conformidade com a Resolução STM-10 de 22/01/2003, alterada pelas de números STM-26 de 04/04/2003, STM-59 de 22/10/2003, STM-49 de 14/10/2004, STM-17 de 08/03/2005, STM-66 de 16/09/2005, STM 77 de 07/11/2005, STM-82 de 29/12/2005, STM-43 de 05/07/2006, e STM 47 de 25/07/2006, STM-81 de 08/12/2006, STM-84 de 14/12/2006, STM-85 de 21/12/2006, STM-6 de 05/02/2007, STM-58 de 18/07/2007 e STM-46 de 23/07/2008, STM-41 de 27/07/2009 e STM-91 de 25/10/2011, que institui a Carteira de Transporte Escolar Metropolitano, terão direito ao benefício da redução tarifária de 50% (cinquenta por cento) em relação à tarifa oficial de cada operadora no sistema de transporte coletivo regular e Trólebus das Regiões Metropolitanas do Estado de São Paulo, Trens Metropolitanos e Metrô, somente os estudantes regularmente matriculados nas instituições de ensino e os professores no exercício da profissão nos níveis de ensino abaixo relacionados e que utilizam o sistema de transporte das operadoras da STM - Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos, no trajeto compreendido entre a residência e a instituição de ensino e vice-versa, por eles regularmente freqüentados:

- Educação Infantil;
- Ensino Fundamental - Regular e Supletivo;
- Ensino Médio – Regular e Supletivo;
- Cursos Profissionalizantes de Nível Técnico, nos termos do Decreto Federal nº 5154, de 23 de julho de 2004, equivalentes ao ensino médio, autorizados pelos órgãos competentes;

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- Cursos Regulares de Educação Profissional, ministrados por escolas oficiais, oficializadas ou reconhecidas, com duração mínima de 2 (dois) anos.
- Cursos de Ensino Superior, ministrados pelas Universidades e Faculdades Públicas ou privadas, autorizados pelo Ministério da Educação;
- Cursos de Pós Graduação autorizados pelo Ministério da Educação, limitado o benefício à quantidade de dias em que, mediante comprovante o beneficiário deva se dirigir à Instituição de Ensino.

Procedimento para obtenção da Carteira de Transporte Escolar Metropolitano:

- As Instituições de Ensino por meio do Portal de Relacionamento no site da EMTU/SP, incluem nome e RG dos estudantes matriculados e professores da sua Instituição, no banco de dados,
- A Requisição da Carteira Escolar deverá ser preenchida, impressa e paga pelos estudantes e professores no site <www.emtu.sp.gov.br/passe>. O estudante ou professor deverá preencher corretamente a Requisição, pagar a taxa de emissão determinada pela STM – Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos através de Resolução, em qualquer agência bancária ou pela internet, optar por linha intermunicipal compatível com seu endereço residencial e o trajeto até sua escola e vice-versa, devolvendo a Requisição na secretaria da sua instituição de ensino conforme determina a Secretaria de Educação em sua Resolução SE-179 de 22/07/1993, que atribui ao Diretor da instituição de ensino as seguintes responsabilidades:

“Caberá ao Diretor da unidade escolar a responsabilidade de”:

- I - divulgar o benefício e forma de obtenção;
- II – cadastrar os alunos regularmente matriculados e os professores interessados, utilizando o formulário fornecido pela STM – Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos através da EMTU/SP;
- III – garantir a veracidade das informações registradas nesses formulários;
- IV – enviar os formulários preenchidos a EMTU/SP para emissão da Carteira de Transporte Escolar Metropolitano;

ANEXO 19

☐ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

☐ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

☐ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

☐ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

☐ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- V – receber e distribuir aos respectivos alunos e professores as Carteiras de Transporte Escolar Metropolitano da EMTU/SP”.

(Resolução SE-179, artigo 2º)

A EMTU/SP, após análise da requisição, emite a Carteira de Transporte Escolar Metropolitano, e a encaminha às instituições de ensino.

1.2.3. Idosos

Usuários com 65 anos ou mais, como determina a Constituição Brasileira, possuem gratuidade no sistema de transporte, bastando para isso apresentar documento de identidade com foto.

1.2.4. Passageiros Especiais

Cabe exclusivamente à EMTU/SP emitir a Carteira de Identificação do Passageiro Especial - CIPES, que depende da emissão de Laudo Médico conclusivo, efetuado por equipe multidisciplinar de saúde, das Unidades Básicas de Saúde credenciadas pelas Secretarias de Saúde dos Municípios em Região Metropolitana.

A Resolução Conjunta SS/STM-3, de 09-06-2004, alterada pelas Resoluções SS/STM-4, de 22-12-2004, alterada pelas Resoluções SS/STM 5, de 04/01/2006, SS/STM 6, de 27/09/2006 e SS/STM-7, de 22/08/2007, disciplina a concessão de isenção do pagamento de tarifas no transporte coletivo regular em região metropolitana às pessoas com deficiência, cuja gravidade comprometa sua capacidade de trabalho, bem como, aos menores de 16 (dezesesseis) anos com deficiência.

A isenção tarifária, às pessoas com deficiência, será concedida nos postos de atendimento indicados pela STM - Secretaria de Estado de Transportes Metropolitanos, mediante o fornecimento da CIPES e dependerá da apresentação de laudo médico conclusivo emitido por equipe multidisciplinar de Saúde, das Unidades de Saúde do SUS, devidamente credenciadas pelas Secretarias de Saúde dos municípios em região metropolitana, observando o disposto na Lei Complementar n.º 666, de 26-11-1991.

O benefício da gratuidade de que trata esta Resolução poderá ser estendido a acompanhante, tendo em vista as limitações de autonomia e independência da pessoa com deficiência, desde que haja recomendação expressa no laudo médico, registrando-se esta circunstância no cadastro e na CIPES. A equipe multidisciplinar, ao expedir o laudo médico, indicará a necessidade ou não do acompanhante.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

Na CIPES emitida contém o número de cadastro do beneficiado, foto digitalizada, sua identificação, a indicação ou não do acompanhante e prazo de validade da carteira.

1.2.5. Demais gratuidades.

Os demais usuários com direito às isenções do pagamento de tarifas no sistema regular de transporte de passageiros da RMC – Região Metropolitana de Campinas, segundo Leis e Decretos Federais, Estaduais e Resoluções da STM – Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos, estão nos dispositivos a seguir:

- I. Artigo 35 do Decreto Estadual n.º 24.675, de 30 de janeiro de 1986, modificado pelos Decretos n.ºs 27.436, de 7 de outubro de 1987 e 38.352, de 26 de janeiro de 1994, dispõe que estão isentos do pagamento de tarifa os:
 - a) membros da Comissão de Transportes;
 - b) agentes designados para os serviços;
 - c) policiais militares uniformizados;
 - d) integrantes uniformizados da Guarda Civil Metropolitana; e
 - e) menores de até 5 (cinco) anos de idade, desde que não ocupem assentos.
- II. Resolução STM n.º 33, de 28 de fevereiro de 1985, que autoriza o transporte gratuito aos policiais militares fardados;
- III. Constituição Federal, Artigo 230, parágrafo 2.º e Resolução STM n.º 200, de 4 de março de 1993, que disciplina a gratuidade dos transportes coletivos urbanos, por ônibus, aos maiores de sessenta e cinco anos, nas linhas metropolitanas de característica comum;
- IV. Decreto Lei Federal n.º 9.797, de 9 de setembro de 1946, Artigo 13, isenta do pagamento de tarifas os Oficiais de Diligência da Justiça do Trabalho;
- V. Lei Federal n.º 5.010, de 30 de maio de 1966, Artigo 43, isenta do pagamento de tarifa os Oficiais da Justiça Federal;
- VI. Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, Artigo 630, Parágrafo 5.º, isenta os Agentes de Inspeção do Trabalho;

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- VII. Decreto Lei Federal n.º 3.326, Artigo 9.º, de 3 de junho de 1941 e Decreto Lei Federal n.º 5.405, Artigo 51, de 13 de abril de 1943, isenta os Carteiros e Mensageiros da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

As gratuidades acima não requerem cadastramento específico junto à EMTU/SP ou empresa operadora, bastando para tanto a apresentação de sua identificação funcional.

1.3. EMISSÃO DE VALES

1.3.1. Emissão de Vale Transporte

A emissão é realizada pela EMTU/SP, cuja fabricação é realizada em gráfica especializada na produção de documentos de segurança obedecendo ao disposto em legislação específica. Devido ao volume e valores envolvidos, todo o transporte dos bilhetes de vale-transporte desde a gráfica, passando pela custódia e central de distribuição, até os pontos de entrega é realizada por carros fortes, com cobertura securitária sobre o valor facial efetivamente transportado.

1.3.2. Emissão de Passe Escolar

Os bilhetes escolares são emitidos, de forma individualizada pelos atuais operadores de transporte metropolitano, que emitem bilhetes diferentes para cada tipo de tarifa e somente são aceitos nos veículos da empresa que os emitiu. Cabe a EMTU/SP a responsabilidade pela emissão da Carteira de Transporte Escolar Metropolitano conforme o disposto em resolução publicada pela Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM.

1.3.3. COMERCIALIZAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E CONTROLE

1.3.3.1 Vale-Transporte

As operações de comercialização e distribuição do Vale-Transporte são realizadas pela EMTU/SP. A distribuição também é realizada por empresas especializadas na comercialização de benefícios, por meio de Termo de Permissão sendo gerenciada pela EMTU/SP.

O Horário de funcionamento dos pontos de atendimento ao público é das 8h00 às 16h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, podendo sofrer alteração, a critério da EMTU/SP, desde que plenamente justificado, em função da necessidade de atendimento da demanda existente.

1.3.3.2 Escolar

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

A comercialização e distribuição do bilhete escolar é realizada diretamente e de forma individualizada, pelos atuais operadores de transporte metropolitano. A comercialização se dá somente no período letivo, mediante a apresentação, pelo estudante/professor, da Carteira de Transporte Escolar Metropolitano emitida e fornecida exclusivamente pela EMTU/SP.

Os estudantes e professores têm direito à quota mensal limite de 50 (cinquenta) viagens completas entre a sua residência e a Instituição de Ensino e vice-versa, nos meses de fevereiro a junho e de agosto a novembro e de 30 (trinta) viagens em julho e dezembro, podendo ser fornecida quantidades inferiores.

Os locais e horários de comercialização são divulgados pelos atuais operadores, observadas as condições de operação e segurança.

1.3.4. Remição de Vale Transporte

Os Bilhetes de Vale Transporte Metropolitano, recebidos pelas operadoras são enviados para a EMTU/SP para remição.

O pagamento é efetuado mediante depósito em conta corrente do respectivo operador de transporte metropolitano, conforme abaixo:

Data de Remição	Pagamentos
Segunda, Quarta e Sexta-feira	5º dia útil após entrega.

1.4. FISCALIZAÇÃO

A EMTU/SP pode a qualquer tempo, por meios próprios ou através de terceiros por ela indicados, auditar o estoque e os sistemas de informação, bem como, a emissão e comercialização dos passes escolares.

2. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), em todos os seus veículos e garagens, bem como rede de distribuição de créditos e cartões, para que possa iniciar a operação dos serviços concedidos, conforme etapas previstas na METODOLOGIA DE EXECUÇÃO, diretrizes deste anexo e a proposta apresentada, observando o cronograma abaixo:

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

FASE	PRAZO MÁXIMO	ATIVIDADE
1	30 dias da assinatura do contrato	Apresentar Projeto Básico do SBE para análise e aprovação da EMTU/SP
2	80 dias da assinatura do contrato	Apresentar Projeto Executivo do SBE e cronograma detalhado para análise e aprovação da EMTU/SP
3	120 dias da assinatura do contrato	Apresentar relatório de teste de funcionamento de equipamentos e sistemas que compõem o SBE, para análise da EMTU/SP
4	180 dias da assinatura do contrato	Início da operação comercial do SBE, com a disponibilização de sistema para liberação da emissão da primeira série de créditos eletrônicos pela EMTU/SP

2.1.1 A aprovação de cada uma das fases do cronograma pela EMTU/SP será dada por meio de correspondência endereçada à CONCESSIONÁRIA. Ao final da instalação de todo o SBE e antes da emissão da primeira série de créditos, a EMTU/SP emitirá Termo de Aceite do SBE, indicando que a CONCESSIONÁRIA poderá iniciar a operação comercial do SBE.

2.2 Caberá à EMTU/SP autorizar e emitir créditos eletrônicos no módulo de emissão do SBE implantado, conforme detalhado no item 4 deste anexo, com sistemas e equipamentos adquiridos e instalados pela CONCESSIONÁRIA.

2.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar treinamento à equipe indicada pela EMTU.

2.2.2 A EMTU/SP indicará o local para instalação do sistema e equipamentos.

2.3 Caberá à CONCESSIONÁRIA operar os módulos de emissão, distribuição, validação/acesso e retaguarda do SBE implantado, detalhado no item 4 deste anexo.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

11

- 2.3.1** A emissão de créditos será realizada exclusivamente pela EMTU/SP. As demais funções descritas neste módulo, item 4, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 2.4** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela aquisição e instalação da infraestrutura de comunicação necessária ao pleno funcionamento do SBE, interligando os equipamentos e sistemas que compõem todos os módulos do SBE.
- 2.5** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela aquisição, instalação e manutenção da infraestrutura, composta por sistema, equipamentos e rede de comunicação, para a utilização do SBE, bem como, pelo módulo de validação utilizados pelos operadores da Reserva Técnica Operacional - RTO, contratados pela EMTU/SP, exceto os equipamentos instalados nos veículos, validadores.
- 2.5.1** A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar treinamento à equipe indicada pela EMTU, bem como aos operadores da RTO.
- 2.5.2** A EMTU/SP indicará o local para instalação do sistema e equipamentos.
- 2.6** A EMTU/SP designará preposto para acompanhar a implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- 2.7** A EMTU/SP poderá, a qualquer tempo, submeter o SBE implantado pela CONCESSIONÁRIA a auditoria, própria ou de terceiros por ela contratada.
- 2.8** Quando da implantação do Sistema de Arrecadação Centralizada, detalhado no item 3 deste anexo, a EMTU/SP deixará de operar a função definida no subitem 2.2 deste anexo.
- 2.9** Quando da implantação do Sistema de Arrecadação Centralizada detalhado no item 3 deste anexo, a CONCESSIONÁRIA operará apenas o módulo de validação/acesso.

3. ADESÃO AO SISTEMA DE ARRECADAÇÃO CENTRALIZADA

A Concessionária fica obrigada a aderir ao Sistema de Arrecadação Centralizada que vier a ser implantado ou adotado pelo PODER CONCEDENTE, após a sua implantação, por meio de contrato de adesão específico onde constarão as responsabilidades de cada parte, plano de ação, cronograma de implantação e os custos envolvidos.

Com a adesão ao Sistema de Arrecadação Centralizada, as funções de emissão, distribuição, comercialização e arrecadação de bilhetes, vales-transporte, escolar e demais títulos de direito de viagem passarão da EMTU/SP e da CONCESSIONÁRIA

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

12

para o referido sistema, cabendo à CONCESSIONÁRIA a aceitação em seus veículos e terminais dos títulos emitidos pelo Sistema de Arrecadação Centralizada.

3.1 EQUIPAMENTOS DA BILHETAGEM ELETRÔNICA

A CONCESSIONÁRIA deverá adquirir instalar e manter em seus veículos e terminais, validadores de cartão inteligente, sem contato, a ser especificado pelo administrador do Sistema de Arrecadação Centralizada, bem como todos os equipamentos de captura e gerenciamento de dados das garagens.

Caso a CONCESSIONÁRIA vier a instalar validação fora dos veículos, bem como a adoção de áreas pré-pagas, com necessidade de venda de bilhetes unitários específicos, estes equipamentos de venda serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.2 DIRETRIZES PARA PREVISÃO DE INVESTIMENTOS E CUSTOS

A Concessionária deverá prever em seu fluxo de caixa o investimento em equipamentos de validação e equipamentos de garagens, com base nos preços praticados no mercado, para validadores de cartão inteligentes, sem contato. A especificação definitiva do equipamento será apresentada à Concessionária quando da adesão ao Sistema de Arrecadação Centralizada.

Será cobrado da Concessionária, a título de custo de arrecadação, valor unitário por transação de validação em seus veículos e terminais, bem como custo unitário por real de carga de crédito eletrônico vendido a população, na proporção de utilização no sistema de transporte operado pela Concessionária.

3.3 CRÉDITOS E CARTÕES

A emissão, distribuição, venda e recarga dos cartões, bem como o atendimento aos usuários relativo a problemas com os cartões e cadastramento será de responsabilidade do operador do Sistema de Arrecadação Centralizada.

4. DIRETRIZES DA BILHETAGEM ELETRÔNICA DA CONCESSIONÁRIA DA RMC

O sistema de bilhetagem eletrônica deverá cobrar as tarifas e permitir o acesso dos usuários ao sistema de transporte por meio de ônibus, através de créditos adicionados em cartões inteligentes (Smart Card) sem contato, com créditos armazenados em forma de valores monetários, direitos de viagens ou passes temporários, tendo como base as seguintes premissas:

- Garantir meio que assegure ao usuário o acesso e pagamento de tarifas quando este não dispuser do cartão.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- Garantir a operabilidade com sistemas de bilhetagem já em operação nos sistemas municipais da RMC, para garantir a cobrança de integrações tarifárias, atuais e futuras. Entende-se por operabilidade a aceitação de cartões e créditos do SBE da CONCESSIONÁRIA em veículos dos sistemas municipais da RMC, a critério da EMTU/SP e de acordo com convênios entre a EMTU/SP e Prefeituras.
- Permitir a integração com os equipamentos e sistemas de controle de oferta automatizados, Anexo 20, a serem implantados pela CONCESSIONÁRIA, que permita a efetiva gestão das atividades durante todo o período da CONCESSÃO, devendo ainda transmitir à **EMTU/SP** e ao **PODER CONCEDENTE**, total acesso e controle dos dados e informações armazenados.

4.1. FUNÇÕES DO SISTEMA

O sistema da bilhetagem eletrônica (SBE) deverá ter as seguintes funções básicas:

- emissão de cartões e de títulos de direito de viagem;
- cadastramento e distribuição de cartões e de títulos de direito de viagem;
- carregamento de créditos em cartões e venda de títulos de direito de viagem;
- controle de acesso às áreas pagas e recebimento das tarifas dos usuários, mesmo quando em dinheiro, dos serviços de transporte metropolitano sobre pneus da RMC - Região Metropolitana da Campinas;
- captura e arquivamento de dados gerados;
- processamento de transações, incluindo a comutação de dados, conciliação dos créditos, repartição das receitas auferidas, cálculo e expedição das ordens de compensação de valores;
- acesso on-line e controle total da STM – Secretaria de Transportes Metropolitanos e da EMTU/SP ao banco de dados da bilhetagem, que possibilite à obtenção de informações referentes à operação do transporte, emissão, comercialização e compensação dos créditos eletrônicos previamente autorizados e emitidos pela EMTU no Sistema de Bilhetagem. Deverá ser disponibilizado canal de comunicação que garanta acessos a relatórios básicos, bem como a extração de quaisquer informações disponíveis no banco de dados, que serão definidos no Projeto Básico.

O sistema terá em sua concepção básica os Módulos de Emissão, Distribuição, Validação/Acesso e Retaguarda.

A separação em módulos permite facilitar o entendimento das funções do

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

14

sistema. No Projeto Básico, essas funções poderão ser agrupadas da maneira que for mais conveniente operacional e economicamente.

4.1.1. Módulo de Emissão

O Módulo de Emissão deverá ser projetado de forma a prover as necessidades das atividades de:

- Autorização e emissão dos créditos no sistema, exclusivamente pela EMTU/SP;
- Aquisição de Cartões e de títulos de direito de viagem, em conformidade com os padrões estabelecidos no Projeto Básico do Sistema de Arrecadação Centralizada, e que serão detalhados no Projeto Executivo do SBE da CONCESSIONÁRIA;
- Controle de estoque de cartões e de títulos de direito de viagem, de forma a garantir sempre o atendimento aos usuários;
- Inicialização de cartões, identificando-os, instalando a Aplicação de transporte e alimentando a base de dados de cartões;
- Cadastramento dos usuários e empresas;
- A estrutura do cartão deve permitir que sejam transacionados créditos correspondentes aos diferentes tipos de tarifas vigentes;
- Deverá ser prevista a possibilidade de publicidade e parcerias nos Cartões, equipamentos, meios de comunicação e demais instalações do Sistema, por iniciativa do Poder Concedente ou com sua expressa autorização.
- Emissão dos Módulos SAM – “Security Authentication Module”

4.1.2. Módulo de Distribuição

O Módulo de Distribuição deverá ser projetado de forma a prover as necessidades das atividades de:

- Fornecimento de Cartões do sistema;

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- Personalização dos Cartões, com ou sem foto (considerando que os cartões com gratuidade deverão ser pessoais e intransferíveis);
- Fornecimento de créditos das categorias tarifárias vigentes e outras categorias tarifárias que venham a ser criadas;
- Desbloqueio de Cartão do sistema após a regularização;
- Restituição de créditos remanescentes no cartão após o seu bloqueio, referentes à aplicação do sistema quando de perda, roubo ou furto de cartão, podendo existir garantia de cobertura, ou por alguma outra irregularidade;
- Informação aos usuários sobre créditos (valores ou viagens) disponíveis nas contas e tempos remanescentes de validade de utilização do cartão;
- Conexão "on line" do usuário com a Central de Atendimento através de Terminal de Ponto de Carga de auto-atendimento, quando na utilização de moedas, cédulas e cartão bancário;
- Emissão de documentos que permitam a comprovação da realização da despesa correspondente à aquisição ou carregamento de cartões e aquisição ou obtenção de serviços correlatos, para fins contábeis e fiscais, de comprovação de concessão de benefícios e outros que se apliquem, quando devidos por determinação legal e solicitados pelo usuário.

4.1.3. Módulo de Validação/Acesso

O Módulo de Validação/Acesso deverá ser projetado de forma a prover as necessidades das atividades de:

- Os Validadores deverão ser equipamentos com leitores de cartão inteligente, programados para debitar os valores monetários ou direitos de viagem correspondente ao sistema e linha a que se aplica, tendo por base as tarifas em vigor. Em particular, deverão permitir a concessão dos descontos de integração de base temporal e especiais e impedir a liberação da catraca quando o cartão estiver inserido na lista de cartões inválidos. Para tanto, os validadores deverão estar apropriados das informações e parametrizações necessárias;
- Os validadores deverão registrar inclusive as operações de pagamento em dinheiro, quando realizadas a bordo dos veículos da CONCESSIONÁRIA.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- A atualização/troca de dados e software entre o Sistema e os validadores deverá ser realizada remotamente pelo Sistema, sem a necessidade de intervenção manual no local onde estejam instalados e que atendam as exigências de segurança quanto à transmissão de dados. O Validador deverá ter capacidade para operar com interface sem contato;
- Deverá ser mantido controle dos validadores, principalmente em relação aos riscos de fraudes e falhas desses equipamentos;
- O processo da transação deverá prevenir colisão de informações de mais de um cartão que eventualmente esteja dentro do campo de ação da interface do Validador, com travamento do bloqueio (catraca) e suspensão da transação e também deverá prevenir débitos indevidos, inclusive por repetição de leitura/gravação do cartão, antes que haja o giro completo da catraca;
- Quando diferentes categorias e tipos de créditos coexistirem no mesmo cartão do sistema, este deverá obedecer ao critério de parametrização estabelecido no Projeto Executivo;
- As informações geradas na validação deverão ser armazenadas em "backup" nos próprios validadores, com capacidade equivalente a 7 dias de operação, que posteriormente serão transmitidos para o banco de dados das garagens e, por fim, transmitidos para a central de operações, atendendo as exigências de segurança;
- Instalação e manutenção de validadores de cartões inteligentes e de títulos de direito de viagem, quando for o caso, e de controladores de acesso (catraca);
- Provimento da rede de interligação dos validadores fixos e embarcados com a central da garagem/terminais;

4.1.4. Módulo de Retaguarda

O Módulo de Retaguarda deverá ser projetado de forma a prover as necessidades das atividades de:

- Suportar o gerenciamento dos cartões, dos títulos com direito de viagem, dos Terminais de Ponto de Carga, dos Validadores e das aplicações;
- Nesse módulo deverão estar incluídos os subsistemas Rede, Processamento, "Clearinghouse" e as bases de dados necessárias para esse gerenciamento.

- Captação, controle e processamento dos dados de transações de distribuição e validação;
- Gerenciamento das listas de cartões irregulares e de séries irregulares de títulos de direito de viagem;
- Processamento dos dados de transações de aquisição de bens e serviços realizados por meio de Aplicação de transporte;
- Apuração de débitos e créditos dos participantes do Sistema, decorrentes das transações do sistema;
- Desenvolvimento de serviços de "*clearinghouse*", sob demanda, para as aplicações de terceiros que envolvam essa função;
- Aplicação de processos de verificação de validade e integridade dos dados recebidos;
- Manutenção de base de dados com registros de todas as transações de cargas e de validações, e de outras ocorrências, que permitam extrair relatórios estatísticos, de análise, de controle, de auditoria, operacionais etc. O sistema deverá possuir ferramentas que permitam a extração de informações, independentemente da intervenção do Fornecedor do Sistema;
- Apuração dos índices de desempenho operacional que permitam avaliar a eficiência e a eficácia do Sistema;
- Provimento de rede de comunicação dos Terminais de Ponto de Carga - TPC's;
- Monitoramento da execução de todos os procedimentos de segurança pré-estabelecidos para as diversas atividades.

4.2. REQUISITOS BÁSICOS DO CARTÃO

- As características dos cartões deverão obedecer aos padrões de cartão inteligente sem contato, norma ISO 14443.
- Para que haja a segurança dos créditos registrados no Cartão, deverão ser implementadas lógicas e funções que garantam a detecção e correção de erros

- de comunicação entre o cartão e outros dispositivos e, na impossibilidade de correção, cancelar o procedimento, garantindo a integridade dos dados;
- Visando a identificação e autenticidade do cartão, deverá haver recursos que garantam a segurança da autenticação;
 - Os cartões deverão suportar a leitura e a gravação eletrônicas de informações verificadas e certificadas dos dados, segundo os padrões de inviolabilidade normalmente aceitos pelos sistemas brasileiros de automação bancária e comercial;
 - Os cartões deverão ser individualmente numerados, externa e internamente (eletronicamente), possibilitando o controle de conta corrente de cada um e a operacionalização de listas de cartões inválidos, objetivando com este tipo de controle a prevenção de fraudes;
 - Os cartões deverão ser personalizados, sendo que conforme o seu tipo a personalização será opcional. Deverão ser garantidos ao portador total confiabilidade e segurança sobre o valor ou créditos para o saldo das viagens ou valores adquiridos, possibilitando a reposição das mesmas;
 - Os cartões deverão possuir identificação própria para cada tipo, tais como cor, fotografia (escolar e especial) e o seu layout serão definidos em conjunto com a EMTU/SP;
 - Todos os cartões deverão possibilitar o mecanismo de integração temporal entre as linhas do sistema de transporte e entre outros modos de transporte, a critério do Poder Concedente. A informação do tempo disponibilizado para essa integração deverá ser parametrizada, de forma que possa ser alterada sem prejuízo do sistema;
 - Os cartões deverão possibilitar restrições de uso. Tais restrições podem ser físicas (aplicadas ao usuário no sentido de comprovação do atendimento da condição) ou operacionais (aplicadas à utilização do cartão pelo usuário);
 - A aplicação das restrições para cada tipo de cartão será definida no projeto executivo;
 - O sistema deverá trabalhar com uma família de cartões, conforme os tipos de usuários. Inicialmente serão adotados os tipos básicos, descritos abaixo e, posteriormente, poderão ser adotados outros tipos de cartão que se fizerem necessários, desde que determinado pelo Poder Concedente:
- ✓ Vale Transporte - destinado aos empregados em geral, conforme Lei Federal 7418/85 e 7619/87, regulamentadas pelo Decreto 95.247/87;

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

19

- ✓ Empresarial – destinados exclusivamente às empresas que demandam por um cartão que não esteja vinculado ao usuário;
- ✓ Escolar - destinado aos estudantes e professores que pagam com desconto as tarifas do transporte. Com prazo de validade definido em sua parametrização;
- ✓ Comum - destinado aos clientes eventuais e aqueles que usualmente pagam as passagens em dinheiro;
- ✓ Especial - destinado aos usuários isentos do pagamento da tarifa. Com prazo de validade definido em sua parametrização;
- ✓ Temporário – destinado a usuários que optarem por um cartão com prazo de validade determinado, podendo ser utilizado ilimitadamente dentro de um prazo pré-definido, a contar da primeira utilização. Exclusivo para a utilização no transporte coletivo;
- ✓ Operadores – Destinado a funcionários do Sistema de Transporte, com acesso livre e prazo de vencimento definido em sua parametrização. Não serão realizados carregamentos de quaisquer tipos de créditos nestes cartões. Especificamente a estes cartões, será concedido livre acesso, devendo os demais registros de controle ser realizados;
- Os Cartões do Tipo Especial, aplicáveis aos usuários com isenção de tarifa, classificam-se em:
 - ✓ Pessoais – em função de condições pessoais do titular, temporárias ou permanentes, entre as quais, de idosos e de pessoas portadoras de necessidades especiais;
 - ✓ Funcionais – relacionada à função exercida pelo titular, desde que determinado em lei.
- Além dos cartões para os usuários, deverão existir cartões operacionais, como por exemplo: Máster, Serviço, Viagem, Garagem/Prefixo/Catraca, Linha, Fiscais, Bordo, Teste, a serem definidos no Projeto Executivo.
- O sistema deverá possibilitar a criação de outros grupos na categoria Especial, além dos dois mencionados acima, que poderão vir a ser estabelecidos por meio da legislação cabível, pelo **PODER CONCEDENTE**.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

4.3. EMISSÃO DE CRÉDITOS

O SBE deverá permitir a emissão e controle dos créditos que posteriormente serão utilizados pelo módulo de Distribuição, atendendo as seguintes características:

- A emissão dos créditos será executada **exclusivamente** pela EMTU e deverá ser fornecido sistema e equipamento que viabilize essa emissão;
- Deverá existir um único ponto do sistema onde são gerados os créditos;
- Deverão ser controlados os créditos emitidos e sua comercialização.
- Deverá permitir o controle dos créditos em poder da população de cada série dos créditos.

4.4. Distribuição, Venda e Recarga dos Cartões e PÓS-VENDA

O sistema deverá contar com um distribuidor principal, denominado distribuidor central e com outros distribuidores que atuarão complementarmente, sob controle do primeiro, em setores específicos. Os terminais de ponto de carga - TPC, a serem instalados nos postos de distribuição, deverão ser equipamentos eletrônicos invioláveis e imunes a fraudes ou falsificações. Os TPC's deverão operar "on line" aos subsistemas rede e processamento, devendo ser dos seguintes tipos: assistidos, ou seja, operados por um agente, e de auto-atendimento, quando operados diretamente pelo usuário;

- As informações geradas no carregamento dos cartões deverão ser transmitidas com garantia de segurança à "Clearinghouse" e deverão ser passíveis de auditoria;
- O processo de distribuição deve atender a cobertura geográfica, extensividade de canais e capilaridade, assim entendidos:
 - ✓ Cobertura geográfica: ampliação progressiva da rede de distribuição para toda a Região Metropolitana de Campinas – RMC;
 - ✓ Extensividade de canais: diversificação crescente de canais de distribuição, de venda e de carga;
 - ✓ Capilaridade: redução progressiva da média e da variância da distância percorrida por um usuário do sistema para alcançar pontos de venda e de carga.
- Implantação dos Postos de Distribuição de cartões, carregamento de créditos e serviços correlatos aos usuários da Aplicação de transporte;
- Carregamento de créditos nos cartões;

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

21

- Distribuição de créditos aos TPC's "on line";
- Controle dos créditos distribuídos/carregados;

4.4.1. Rede Básica de Distribuição

As atividades da rede básica de distribuição poderão ser executadas por equipe própria ou terceirizadas, sendo estas localizadas nas cercanias de pontos de parada de ônibus e Terminais segundo os tipos:

- Posto de Distribuição Assistido, ou seja, operados por um agente (Bilheteria ou ponto de venda);
- Posto de Distribuição de Auto-atendimento, operados pelo próprio usuário (Máquina);
- Posto Especial de Distribuição (Lojas);
- Outros Canais de Distribuição.

Para todos os casos, os postos de atendimento e os equipamentos de auto-atendimento, deverão atender a Legislação Federal – Lei n.º 10.048 de 08/11/2000, Lei n.º 10.098 de 19/12/2000, ambas regulamentadas no Decreto Federal n.º 5.296 de 02/12/2004.

Deverá ser observada pela CONCESSIONÁRIA nas atividades de distribuição a Resolução STM 61, de 27 de outubro de 2006.

4.4.1.1. Postos de Distribuição Assistidos (Bilheterias e pontos de venda)

Devem ser equipados com terminais eletrônicos para leitura e gravação de cartões, invioláveis e imunes a fraudes ou falsificações, operados "on line", sendo que as informações geradas no carregamento dos cartões devem ser transmitidas ao módulo Retaguarda, seguindo todos os procedimentos de segurança estabelecidos.

A rede de Postos Assistidos deverá proporcionar aos usuários a oferta de venda de créditos durante todo o período de operação. Exceção àquelas linhas, onde a cobrança em dinheiro se der no interior do veículo.

ANEXO 19

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

4.4.1.2. Postos de Distribuição Auto-atendimento (Máquinas)

Devem ser equipados com máquinas eletrônicas para leitura e regravação de cartões, podendo ser equipadas com aceitadores de cédulas, moedas e cartões bancários.

Deverão ser invioláveis e imunes a fraudes ou falsificações, operado “on line” com as informações geradas no carregamento dos cartões sendo transmitidas ao módulo de Retaguarda, seguindo todos os procedimentos de segurança estabelecidos.

Deve-se prever a necessidade de assistência aos usuários em dificuldade de utilização dos equipamentos, e que este seja suficiente para o aprendizado do usuário. Estes procedimentos deverão ser de fácil entendimento e realização por parte de todos os usuários.

Nestes postos, o Sistema deverá permitir que o usuário identifique e faça sua escolha das contas, tipos de crédito e valores que irá carregar, respeitando-se e limitando-se às possibilidades e restrições que se apliquem à referida aplicação.

4.4.1.3. Posto Especial de Distribuição (Lojas)

Os Postos Especiais de Distribuição deverão atender os usuários do cartão, viabilizar a venda de créditos de viagem e realizar análise nos cartões que apresentarem defeitos.

Os locais de instalação e as quantidades desses postos deverão ser indicados no Projeto Executivo do Sistema. O Posto deverá funcionar para atendimento aos usuários de segunda a sexta-feira, no horário das 8 às 17 horas e aos sábados das 8 às 13 horas, no mínimo.

Para atendimento de categorias tarifárias (Vale - Transporte, Escolar e Gratuitades, atualmente em vigor, bem como para outras que venham a ser criadas) esse posto deverá realizar:

- ✓ O processamento das relações recebidas do Emissor do sistema e encaminhamento dos cartões e autorizações de carregamento de crédito aos locais indicados nestas relações;
- ✓ Verificação de documentação do usuário que comprove que lhe seja permitido dispor de créditos da categoria especial em questão, conforme as disposições legais e normas aplicáveis;
- ✓ Fornecimento de cartão com Aplicação de transporte para categoria tarifária especial a que o titular tenha direito;

ANEXO 19

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

- ✓ Divulgação dos serviços acima, inclusive com indicação dos postos de distribuição que possam ser utilizados para o fornecimento de cartões e créditos aos usuários como descrito;
- ✓ Reposição de cartões defeituosos aos usuários, exceto se comprovado que por motivo a eles imputável, como por exemplo, má conservação e manuseio indevido.

4.4.1.4. Outros Canais de Distribuição

Poderão ser propostos à EMTU/SP outros canais de distribuição por meio de Internet, telefone celular, mala direta etc., bem como poderão ser instalados e operados postos de distribuição adicionais aos citados, temporários ou permanentes, de acesso geral ou restrito;

Os postos de distribuição poderão ser instalados em estabelecimentos de terceiros, inclusive que atuem em outros ramos de atividade. Uma vez em operação os mesmos deverão operar continuamente de acordo com os horários e padrões estabelecidos.

4.4.2. Atendimento ao Público – PÓS-VENDA

4.4.2.1. Call Center

Central de Atendimento ao público, por telefone (call center) com ligação gratuita, via web (internet) e pessoalmente com finalidade de esclarecer as questões relacionadas à utilização do sistema e atender os usuários nos casos de perda, roubo e problemas com o cartão.

O sistema deverá disponibilizar sistema e procedimentos que permitam a instalação de central telefônica para atendimento ao público com a finalidade de esclarecer as questões relacionadas à sua utilização;

A Central deverá permitir o registro de perda ou roubo do cartão por meio de ligação gratuita;

Os registros de perda, roubo do cartão deverão ser comunicados à Retaguarda.

O horário de atendimento deverá ser das 7 às 20 horas, de segunda a sexta-feira, devendo ser previsto atendimento aos sábados até as 13 horas, no mínimo.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

4.4.2.2. Atendimento ao Usuário

Deverão existir pontos de atendimento distribuídos na RMC. Os equipamentos e sistemas utilizados nesses postos deverão ser conectados ao Banco de Dados Central, de modo on-line e “real-time” e deverão prever:

- ✓ Cadastro de Usuários: consiste em atualizar o cadastro de usuários com informações básicas para personalização do cartão e identificação dos usuários, necessária para o processo de registro de perda do cartão;
- ✓ Controle de Personalização;
- ✓ Registro de Perda, roubo e furto;
- ✓ Devolução de créditos;
- ✓ Revalidação dos Cartões.

4.5. Cadastramento de usuários

O cadastramento e emissão de cartões para os Estudantes e Passageiros Especiais será realizado pela EMTU/SP, por meio do SBE da CONCESSIONÁRIA, com equipamentos e cartões fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, instalados em local indicado pela EMTU/SP.

A sistemática de concessão do benefício seguirá as descritas no item 1 deste anexo, situação atual.

Para as demais categorias tarifárias, o cadastramento e emissão de cartões será realizada pela CONCESSIONÁRIA, e detalhado no projeto básico a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

4.6. Cobrança de taxa e serviços dos usuários

A primeira via de cartão eletrônico será fornecida gratuitamente, quando a legislação o permitir, mediante o cadastramento do usuário.

ANEXO 19

□ SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

□ CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

□ SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

□ PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

□ CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

25



Poderá ser cobrado do usuário o valor de até 5 (cinco) tarifas piso do serviço de característica comum das respectivas Regiões Metropolitanas do Estado de São Paulo, para emissão da segunda via, excluídos desse pagamento os usuários beneficiados com gratuidade.

É vedada a cobrança de taxas dos serviços relativa ao SBE, exceto aqueles expressamente autorizados pelo PODER CONCEDENTE.

ANEXO 19

SEDE

Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL

Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO

Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE

Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS

Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

26



5. FLUXO FINANCEIRO DA VENDA DE CRÉDITOS ELETRÔNICOS E REPASSE À CONCESSIONÁRIA E À EMTU/SP

5.1. A CONCESSIONÁRIA solicitará à EMTU/SP a emissão de série de créditos eletrônicos a serem disponibilizados à sua rede de distribuição.

5.1.1. O valor da série de créditos será apresentado pela CONCESSIONÁRIA e deve ser suficiente para atender a demanda por um período maior que um mês e não superior a seis meses.

5.2. A EMTU/SP avaliará o valor disponível da série já emitida e emitirá nova série de créditos eletrônicos, diretamente no SBE implantado pela CONCESSIONÁRIA.

5.3. A CONCESSIONÁRIA comercializará os créditos emitidos pela EMTU/SP em sua rede de distribuição, conforme item 4 deste anexo.

5.4. O valor da venda de créditos será depositado, **obrigatoriamente**, em CONTA ARRECADAÇÃO aberta em conjunto pela EMTU/SP e pela CONCESSIONÁRIA em instituição financeira.

5.4.1. Os valores depositados serão transferidos diariamente para a conta corrente da CONCESSIONÁRIA e da EMTU/SP, respeitado a divisão percentual estabelecida pela EMTU/SP.

5.4.2. Os valores devidos à EMTU/SP, referente ao gerenciamento da CONCESSÃO e demais obrigações, serão deduzidas desta conta.

5.4.3. Quando da utilização dos créditos emitidos pela EMTU/SP e distribuídos pela CONCESSIONÁRIA, em sistemas municipais, também serão rateados para os municípios os valores a partir desta conta.

5.4.4. A instituição financeira supramencionada no subitem 5.5. será selecionada pela EMTU/SP.

5.5. Será feito acompanhamento e ajuste da divisão percentual mensalmente, de acordo com a utilização dos créditos pelos usuários.

5.6. A EMTU/SP acompanhará o saldo entre os créditos emitidos e já vendidos por meio dos registros do SBE e depósitos na CONTA ARRECADAÇÃO.

5.7. Quando o saldo de créditos disponíveis para venda for suficiente para atender a demanda por um período menor ou igual a dois meses, a CONCESSIONÁRIA elaborará nova solicitação de emissão de série de créditos à EMTU/SP.

5.8. A definição da divisão percentual dos valores depositados na CONTA ARRECADAÇÃO se dará pela EMTU/SP, com a participação da CONCESSIONÁRIA.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

27

5.8.1. O representante da CONCESSIONÁRIA poderá se opor ao rateio de distribuição proposto pela EMTU/SP, quando julgar que a divisão proposta afeta de forma direta os seus legítimos interesses.

5.8.2. Quando ocorrer discordância a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 10 (dez) dias para encaminhar à EMTU/SP a sua defesa, apresentando seus argumentos devidamente motivados e instruídos dos elementos necessários à comprovação de eventual prejuízo decorrente diretamente da decisão questionada, indicando o índice de rateio que deva ser adotado, para aprovação da EMTU/SP

5.8.3. Até a solução da discordância será aplicada a divisão percentual estabelecida pela EMTU/SP.

5.9. Os depósitos na CONTA ARRECADAÇÃO deverão seguir os prazos estabelecidos abaixo, conforme tipo de operação.

TIPO DE OPERAÇÃO	FATO GERADOR	DEPÓSITO NA CONTA ARRECADAÇÃO	TRANSFERENCIA PARA CONTA CORRENTE DA CONCESSIONÁRIA E EMTU/SP
Venda em pré-pagamento, com carga no cartão após pagamento de pedido	Pagamento do pedido	D+1	D+2
Venda a vista, com carga no cartão do usuário no ato da venda	Ato da venda	D + 2	D+3

Obs.: "D" data do fato gerador

5.10. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar seguro em favor da EMTU/SP do valor total de créditos eletrônicos em poder da população e ainda não utilizados para pagamento do serviço de transporte, chamado de crédito em trânsito.

5.10.1. O seguro dos créditos em trânsito poderá ser apresentado na modalidade de Fiança Bancária, Seguro-Garantia ou Dinheiro, com vigência de um ano.

5.10.1.1. Modalidade de garantia diferente das mencionadas no item anterior poderão ser apresentadas para análise e concordância prévia da EMTU/SP, desde que apresentem característica de liquidez imediata em caso de sua execução.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

5.10.2. O valor do crédito em trânsito será calculado mensalmente e o seguro deverá ser atualizado semestralmente, ajustando também o vencimento da apólice para mais um ano.

5.10.3. Para o início de operação do SBE, o seguro inicial será no valor da primeira série de créditos emitida, sendo ajustado ao valor do crédito em trânsito quando da primeira revisão semestral.

5.11. Caso a concessionária terceirize as funções de venda de crédito eletrônico, a prestadora de serviços deverá apresentar garantia equivalente ao valor de créditos eletrônicos disponibilizados para sua venda, tendo como beneficiária a Concessionária.

5.11.1. A EMTU/SP deverá receber cópia das garantias prestadas.

5.12. O saldo final de créditos em trânsito, não utilizado pelos usuários, quando da adesão ao Sistema de Arrecadação Centralizada, ou término da CONCESSÃO, deverá ser transferido à EMTU/SP, a fim de garantir o futuro ressarcimento aos usuários.

6. SITUAÇÕES DE TRANSIÇÃO

6.1. Da bilhetagem eletrônica e manual atual para a bilhetagem eletrônica CONCESSIONÁRIA.

6.1.1. A Concessionária deverá aceitar apenas os títulos de viagem, Vale Transporte e Passe Escolar, emitidos pela EMTU/SP.

6.1.2. Os títulos de viagem emitidos pelas atuais permissionárias não serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e os mesmos não deverão ser aceitos como meio de pagamento da tarifa. Ressalvado acordo específico entre a CONCESSIONÁRIA e as permissionárias atuais, com concordância da EMTU.

6.2. Da bilhetagem eletrônica da CONCESSIONÁRIA para a bilhetagem eletrônica do Sistema de Arrecadação Centralizada.

6.2.1. A CONCESSIONÁRIA será comunicada formalmente e apresentada à CONCESSIONÁRIA do Sistema de Arrecadação Centralizada.

6.2.2. Quando do início de operação do Sistema de Arrecadação Centralizada, a EMTU/SP informará com antecedência os prazos para adesão ao novo sistema, bem como para instalação dos equipamentos da bilhetagem, conforme subitem 3.1.

6.2.3. Os cartões e créditos emitidos pela EMTU/SP, e distribuídos pela CONCESSIONÁRIA serão aceitos como meio de pagamento, durante período de transição a ser definido no contrato de adesão ao sistema de arrecadação centralizada.

ANEXO 19

SEDE
Rua Quinze de Novembro, 244
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01013-000
Telefone: (11) 3113-4700

CISPE SUL
Av. Engº Armando de Arruda Pereira, 2654
Jabaquara - São Paulo - SP
CEP: 04308-001
Telefone: (11) 5588-5281

SÃO BERNARDO DO CAMPO
Rua Joaquim Casemiro, 290
Planalto - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09890-050
Telefone: (11) 4341-1433

PRAIA GRANDE
Av. Presidente Kennedy, 11080
Vila Mirim - Praia Grande - SP
CEP: 11707-000
Telefone: (13) 3478-1300

CAMPINAS
Rua Leopoldo Amaral, 263
Vila Marieta - Campinas - SP
CEP: 13042-210
Telefone: (19) 3736-5700

29