

# RESERVA TÉCNICA OPERACIONAL RTO



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. O SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA (SBE) .....</b>	<b>4</b>
<b>3. EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA .....</b>	<b>5</b>
3.1 VALIDADOR .....	5
3.2 CARTÃO OPERACIONAL .....	6
3.3 TECLADO DE SECCIONAMENTO TARIFÁRIO.....	6
<b>4. CARTÕES ACEITOS NO VALIDADOR.....</b>	<b>7</b>
4.1 BOM VALE-TRANSPORTE.....	7
4.2 BOM COMUM .....	7
4.3 BOM ESCOLAR.....	7
4.4 BOM SÊNIOR.....	8
4.5 BOM ESPECIAL.....	8
4.6 BOM EMPRESARIAL .....	8
<b>5. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....</b>	<b>9</b>
5.1 INCLUSÃO DO VEÍCULO NO SISTEMA .....	9
5.2 TROCA DE VEÍCULO NO SISTEMA.....	9
5.3 MUDANÇA DO STATUS DO VALIDADOR CONFORME AS ETAPAS DA VIAGEM.....	10
5.4 COMUNICAÇÃO DO VALIDADOR COM O SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA (SBE).....	12
5.5 OPERAÇÃO COM TECLADO DE SECCIONAMENTO TARIFÁRIO .....	13
5.6 CONSULTANDO INFORMAÇÕES DA VIAGEM.....	14
5.7 CONFIGURAÇÃO DE LINHA NO VALIDADOR .....	15
<b>6. REMIÇÃO DOS CRÉDITOS ELETRÔNICOS (PAGAMENTO).....</b>	<b>16</b>
6.1 DATAS DE PAGAMENTO.....	16
6.2 SITE PARCEIROS .....	16
<b>7. RESOLUÇÃO STM-63 - (VEÍCULOS COM DUAS PORTAS).....</b>	<b>19</b>
<b>8. DAS CONDIÇÕES DOS EQUIPAMENTOS VALIDADORES PARA A INCLUSÃO NO SBE.....</b>	<b>20</b>
<b>9. TELEFONES ÚTEIS .....</b>	<b>21</b>

## 1. OBJETIVO

Este documento é parte integrante do Contrato de Operação firmado entre a EMTU/SP e o Operador da Reserva Técnica Operacional do Poder Concedente (RTO), e tem por objetivo orientar e esclarecer os Operadores a respeito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), bem como das responsabilidades e obrigações operacionais a serem cumpridas.

Todas as linhas, tarifas e imagens utilizadas neste Manual são meramente ilustrativas.

## 2. O SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA (SBE)

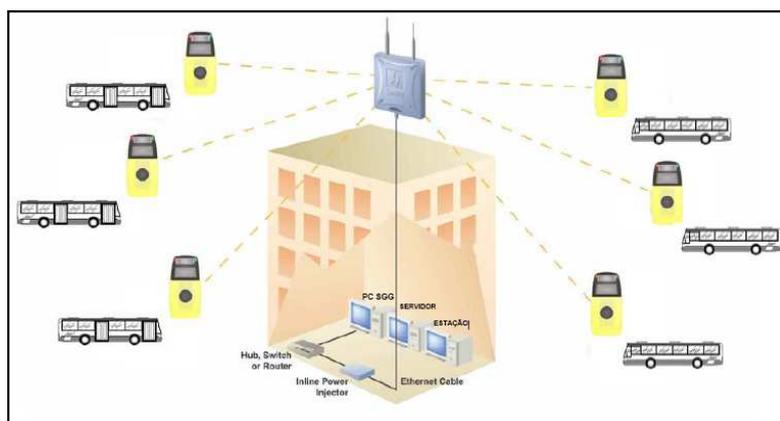
O Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE) é um sistema de venda antecipada de títulos de direitos de viagem, por intermédio de créditos eletrônicos adicionados em cartões eletrônicos, do tipo SMARTCARD sem contato, e debitados nos validadores instalados nos veículos da frota intermunicipal.

O SBE é um instrumento que permite o pagamento de passagens, pelo usuário, com facilidade, agilidade e segurança, nas diversas modalidades: vale-transporte, escolar, comum, empresarial e gratuidades.

A EMTU/SP também utiliza o sistema como ferramenta de gestão e fiscalização, pois este permite apurar a quantidade de passageiros transportados por viagem, verificar a utilização por tipo de cartão, a sequência de utilização dos cartões, bem como efetuar, com total segurança e confiabilidade, o respectivo pagamento dos Operadores pelo transporte realizado.

São funções do Sistema de Bilhetagem Eletrônica:

- Efetuar a cobrança dos créditos de viagem dos passageiros e garantir o repasse desses valores aos operadores;
- Registrar da quantidade de passageiros transportados no sistema, inclusive as gratuidades;
- Facilitar, para o operador, o acesso às informações relativas à sua operação;
- Fornecer informações às diversas áreas da EMTU/SP, para fins de gestão e fiscalização do sistema de transporte metropolitano.



Basicamente, o funcionamento do Sistema de Bilhetagem ocorre da seguinte forma:

- a. Cada veículo do sistema deve estar equipado com um validador, que precisa ser previamente cadastrado no SBE;
- b. Todo veículo/validador deve estar vinculado a um PONTO DE COLETA, com o qual o Operador fará a comunicação de seu validador;
- c. Antes de iniciar a operação (viagens), seja na primeira vez ou após um longo período sem operar, o validador deve efetuar a comunicação com o SBE para receber informações atualizadas sobre linhas e tarifas, bem como a relação de cartões bloqueados por perda ou roubo (hot list);
- d. Durante a operação, o validador vai armazenando em sua memória as informações das viagens, para descarregá-las no ponto de coleta, no final do dia;
- e. Ao final da operação, o Operador deve efetuar a comunicação de seu validador com o SBE no ponto de coleta cadastrado, para descarregar as informações armazenadas na memória do validador;
- f. As informações descarregadas nos pontos de coleta são processadas pelo SBE e o valor relativo aos créditos é depositado na conta-corrente do Operador.

### 3. EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

#### 3.1 Validador

O validador é o equipamento eletrônico responsável por armazenar todas as informações relativas à operação.

Este equipamento também é uma importante ferramenta de trabalho do Operador, pois armazena em sua memória os créditos eletrônicos descontados dos cartões dos passageiros, que serão repassados ao Operador após a comunicação do validador com o SBE.

O validador é composto das seguintes partes:



- **Leds de sinalização**  
Par de luzes situadas no topo do equipamento, que piscam de diferentes maneiras para indicar a ação do validador;
- **Display**  
Tela de cristal líquido que exibe informações de acordo com o status do validador;
- **Área de Leitura de Cartões**  
Parte frontal do validador, onde devem ser aproximados os cartões para que seja efetuada a leitura;
- **Mounting Kit**  
Parte traseira do validador, que é afixada ao balaustre do veículo.

As principais funções do validador são:

- Identificar e efetuar a validação dos cartões apresentados, conforme as regras de utilização estabelecidas no SBE;
- Informar ao Operador, por meio de sinal luminoso, sonoro e mensagem no display, quando forem apresentados cartões com benefício (gratuidade), bloqueados, inválidos ou sem saldo;
- Liberar a catraca, caso o veículo possua catraca eletromecânica;
- Debitar o valor da tarifa dos créditos dos cartões;
- Gravar nos cartões o valor descontado, saldo remanescente, data, hora e veículo utilizado;
- Informar ao passageiro com cartão, através do display, o valor debitado, o saldo remanescente de créditos, se o cartão está bloqueado, inválido ou sem créditos;
- Receber informações de periféricos como botoeira, teclado de seccionamento, etc.;
- Armazenar informações sobre o veículo, linha utilizada, sentido de viagem, identificação do Operador e dos passageiros, quantidade de passageiros transportados, valor arrecadado, etc.;
- Efetuar a comunicação com o ponto de coleta, para transferir os dados armazenados para o SBE.

Todo funcionamento do validador é baseado na leitura de cartões inteligentes (SMARTCARDS). Para serem lidos, os cartões devem ser posicionados, por alguns segundos, próximos à área de leitura do validador. O validador executará diferentes ações, dependendo do cartão utilizado:

- **CARTÃO DO USUÁRIO:** durante a viagem, o passageiro apresenta seu cartão ao validador que efetua a validação do cartão. Se não existirem restrições no cartão, o validador desconta o valor correspondente à tarifa e armazena essa informação em sua memória.
- **CARTÃO OPERACIONAL:** o Operador utilizará esse cartão para efetuar as mudanças de status/função de seu validador.

A configuração do validador só pode ser efetuada pela EMTU/SP, ou pela Assistência Técnica da PRODATA, quando autorizado.

### 3.2 Cartão Operacional

O cartão operacional é o instrumento que permite ao Operador efetuar as mudanças de status/função de seu validador. Ele será entregue ao Operador no ato da configuração do validador pelo Departamento de Arrecadação (DAC), e deverá ser preservado com extremo cuidado.



Portanto:

- Não plastificar o cartão;
- Não dobrar, amassar, perfurar ou cortar;
- Não expor o cartão à umidade ou calor excessivo;
- Não expor o cartão a raios solares ou campos magnéticos intensos.

#### IMPORTANTE:

Em caso de perda ou inutilização do Cartão Operacional, o Operador deverá comparecer à EMTU/SP para solicitar a 2ª via ao Departamento de Arrecadação (DAC) e pagar a taxa vigente para emissão do novo cartão, conforme estabelece o Contrato firmado com a EMTU/SP.

Para mudar o status/função do validador, o Operador deve aproximar seu cartão operacional da área de leitura de cartões e aguardar por alguns segundos, enquanto o display exibe as funções disponíveis. O validador repetirá as funções durante todo o tempo em que o cartão operacional permanecer posicionado próximo à área de leitura. Para selecionar uma função, o Operador deverá afastar, rapidamente, o cartão operacional da área de leitura assim que a opção desejada for exibida no display.

### 3.3 Teclado de Seccionamento Tarifário



O teclado de seccionamento tarifário (ou seletor tarifário) é o equipamento que permite a cobrança de diferentes tarifas, nas linhas que possuem seccionamento tarifário, de acordo com as seções de origem e destino dos passageiros.

Trata-se de um equipamento obrigatório nos veículos que operam linhas com diferentes seccionamentos tarifários, e deve ser instalado junto ao validador. O Operador também deverá afixar, no interior do veículo, tabela informativa com as diferentes tarifas cobradas, de acordo com a seção utilizada pelo passageiro.

Uma vez selecionada a seção, será debitado do cartão do passageiro a tarifa correspondente ao seccionamento digitado no teclado.

Os procedimentos para utilização do seletor tarifário são detalhados no item 5.5 deste Manual.

#### 4. CARTÕES ACEITOS NO VALIDADOR

Abaixo, são detalhados os cartões aceitos pelos validadores do Sistema Intermunicipal de Bilhetagem Eletrônica:

##### 4.1 BOM Vale-Transporte



###### Regras de Utilização

- Limite de utilização por dia: 10 viagens;
- Tempo de reapresentação do cartão: não há;
- Liberação do acesso: para saldo maior que zero.

O BOM Vale-Transporte é o cartão concedido pelo empregador aos seus colaboradores, que armazena créditos para utilização em linhas intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo.

O vale-transporte (VT) é o benefício que o empregador antecipa a seu empregado para seu exclusivo deslocamento entre a residência e o local de trabalho e vice-versa. Portanto, o cartão Bom Vale-Transporte é de uso pessoal e intransferível, conforme determina a Lei Federal nº 7.418 de 16/12/85 e suas atualizações.

##### 4.2 BOM Comum



###### Regras de Utilização:

- Limite de utilização por dia: 20 viagens;
- Tempo de reapresentação do cartão: não há;
- Liberação do acesso: para saldo maior ou igual ao valor da tarifa.

O cartão BOM Comum é destinado a todos os cidadãos que eventualmente utilizam as linhas intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo e nas linhas municipais que aderiram ao Sistema BOM.

Este cartão garante a integração tarifária nas linhas que oferecem esse benefício, para os cidadãos que não se enquadram nas demais classificações.

##### 4.3 BOM Escolar



###### Regras de Utilização:

- Limite de utilização da quota: 50 viagens por mês;
- Tempo de reapresentação do cartão: 60 minutos na mesma linha e sentido, e um minuto entre linhas distintas;
- Liberação do acesso: para saldo maior ou igual ao valor da tarifa, desde que não tenha sido ultrapassada a quota de viagens por mês (aquele que ocorrer primeiro).

O BOM Escolar é o cartão concedido aos alunos e professores dentro das regras para a concessão do benefício de acordo com a legislação vigente, que dá direito ao desconto de 50% no pagamento da tarifa nas linhas intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo.

#### 4.4 BOM Sênior



Regras de Utilização:

- Limite de utilização por dia: 06 viagens;
- Tempo de reapresentação do cartão: 60 minutos na mesma linha e no mesmo sentido.

O cartão BOM Sênior é concedido aos cidadãos com idade igual ou superior a 65 anos, e que garante a gratuidade nas linhas intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo. Com o cartão BOM Sênior, o usuário realizará o embarque no veículo e aproximará o cartão no validador para o registro do transporte.

#### 4.5 BOM Especial



Regras de Utilização:

- Limite de utilização por dia: 06 viagens;
- Tempo de reapresentação do cartão: 60 minutos na mesma linha e mesmo sentido.

Cartão concedido às Pessoas com Deficiência, cuja gravidade comprometa sua capacidade de trabalho, bem como aos menores de 16 anos com deficiência, conforme legislação vigente, garantindo assim isenção do pagamento de tarifa nas linhas intermunicipais da Região Metropolitana de São Paulo.

Com o Bom Especial o usuário realizará o embarque no veículo e aproximará seu cartão do validador para o registro do transporte.

O cadastro do Cartão BOM Especial é feito nos postos de cadastramento da EMTU/SP, concedendo até dois acompanhantes com o mesmo benefício do titular do cartão, válido apenas para um acompanhante por vez.

#### 4.6 BOM Empresarial



Regras de Utilização:

- Limite de utilização por dia: 30 viagens;
- Tempo de reapresentação do cartão: não há;
- Liberação do acesso: para saldo maior ou igual ao valor da tarifa.

Cartão fornecido exclusivamente para as empresas, ideal para as situações definidas como "utilizações corporativas", incluindo mão-de-obra temporária, prestadores de serviços, mensageiros, equipes de vendas, etc.

O BOM Empresarial é um cartão destinado às empresas que demandam por um cartão que não esteja vinculado ao usuário.

## 5. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

### 5.1 Inclusão do Veículo no Sistema

O Setor de Cadastro/RTOs (Departamento de Fiscalização – DFS) efetuará os trâmites iniciais de inclusão do veículo no sistema e encaminhará o Operador ao Departamento de Arrecadação (DAC), onde o Operador deverá assinar contrato para aquisição (caso ainda não possua) dos seguintes equipamentos de Bilhetagem Eletrônica:

- Validador;
- Kit de Instalação (mounting kit, braçadeiras, parafusos, borrachas, tampa de acabamento de teto, placa de reforço de teto, porta fusível, antena quadriband e chave do validador);
- Teclado de Seccionamento Tarifário (somente para operação em linhas seccionadas).

Após a entrega dos equipamentos descritos acima, o Operador deverá providenciar a instalação em seu veículo, nos locais homologados pelo fabricante dos equipamentos, por sua conta.

Concluída a instalação dos equipamentos e antecedendo a efetiva entrada do veículo em operação, o Operador deverá comparecer ao Departamento de Arrecadação (DAC) para:

- Avaliar a instalação do validador e dos demais equipamentos;
- Efetuar a configuração do validador;
- Receber o Cartão Operacional;
- Receber orientações sobre os procedimentos operacionais.

### 5.2 Troca de Veículo no Sistema

O procedimento de troca de veículo ocorrerá em duas etapas:

#### a) Baixa do veículo antigo e desconfiguração do validador

O Setor de Cadastro/RTO entregará ao Operador o formulário “CONFERÊNCIA DE DOCUMENTOS (RTO)” em duas vias, que deverão ser apresentadas ao Departamento de Arrecadação (DAC) no ato da descaracterização do veículo.

O Departamento de Arrecadação fará a desconfiguração do validador, reterá o cartão operacional e devolverá uma via do formulário devidamente protocolada, para devolução do Setor de Cadastro/RTO.

#### **IMPORTANTE:**

Para que seja efetuada a desconfiguração, o validador precisa estar descarregado, ou seja, o Operador deverá ter efetuado, previamente, a comunicação de seu equipamento.

#### b) Inclusão do veículo novo e reconfiguração do validador

O Setor de Cadastro/RTO entregará ao Operador uma via do formulário “CONFERÊNCIA DE DOCUMENTOS (RTO)”, para ser apresentada ao Departamento de Arrecadação (DAC) no ato da inspeção do novo veículo.

A inclusão de novo veículo no sistema, bem como a reconfiguração do validador, seguirão os procedimentos descritos no item 5.1, com exceção da parte relativa à aquisição dos equipamentos.

### 5.3 Mudança do Status do Validador Conforme as Etapas da Viagem

Durante a jornada de trabalho, o Operador irá efetuar diversas viagens, de acordo com a programação fornecida pela EMTU/SP. Cada viagem é composta pelas seguintes etapas:

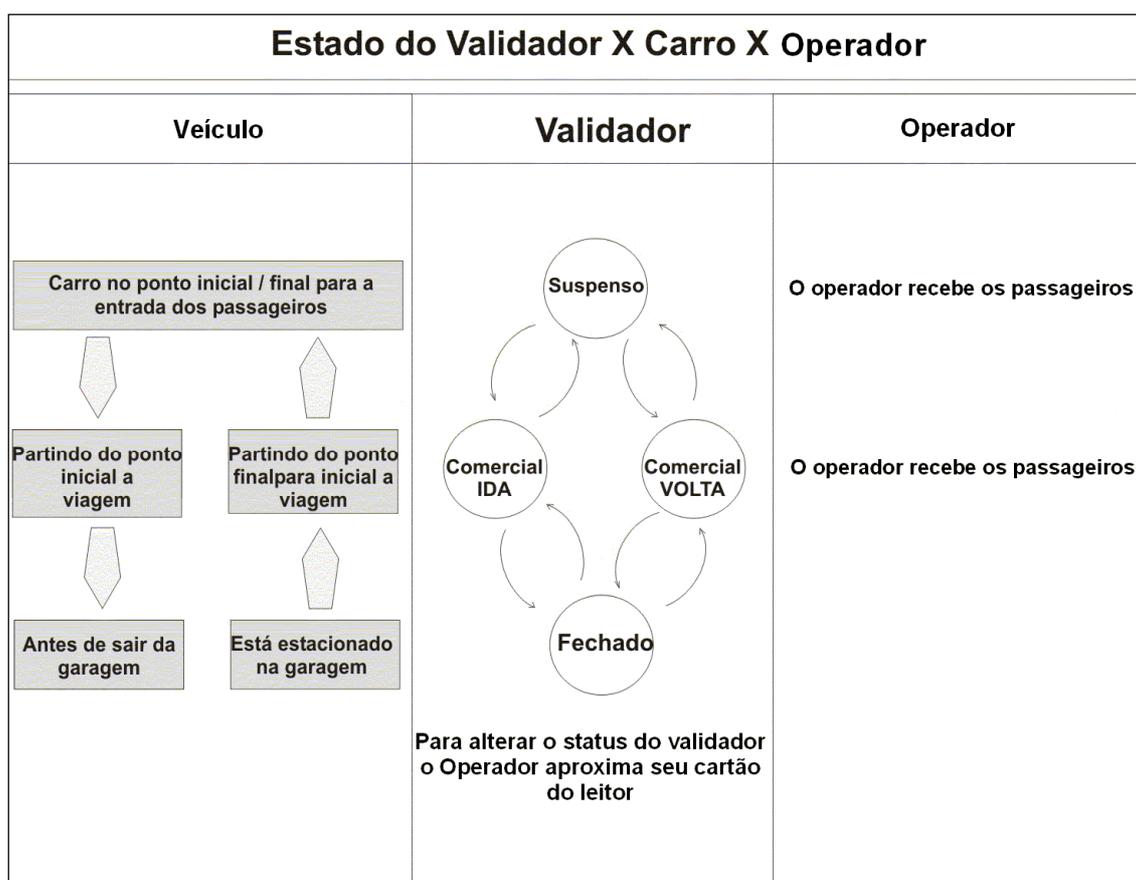
- SUSPENSO IDA (SI) – aguardando o início da viagem de ida;
- COMERCIAL IDA (C.IDA) – viagem de ida;
- SUSPENSO VOLTA (S.V) – fim da viagem de ida e aguardando início da viagem de volta;
- COMERCIAL VOLTA (C.VOLTA) – viagem de volta.

**Observação:** em todas as etapas, mesmo com status SUSPENSO, o validador permite a passagem de cartões e efetua o desconto da tarifa.

**IMPORTANTE:**

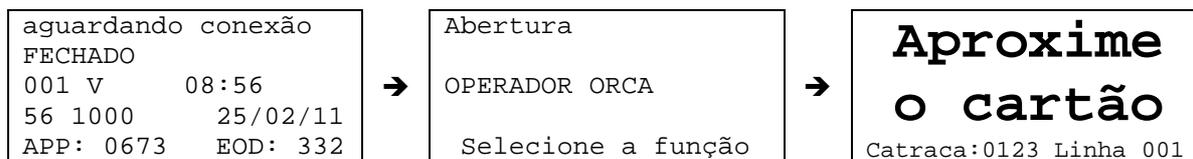
É obrigação do Operador configurar corretamente o validador, de acordo com cada etapa da viagem, bem como cumprir as demais prescrições deste Manual, cujo descumprimento sujeitá-lo-á às sanções previstas em contrato.

A figura abaixo ilustra os estágios do validador, de acordo com cada etapa da viagem:

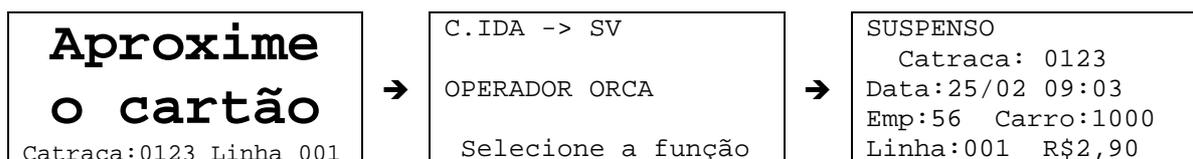


Para isso, o Operador deve utilizar seu cartão operacional e selecionar, no validador, as seguintes opções:

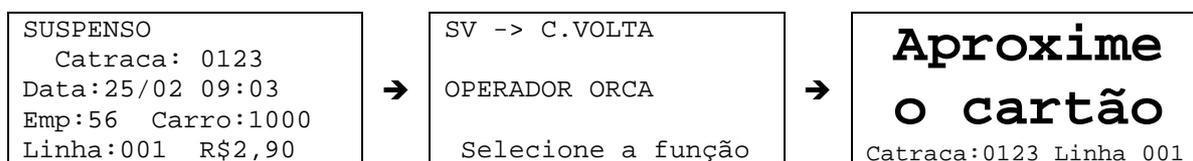
- a. ABERTURA: antes de iniciar a primeira viagem do dia, o Operador deve passar o validador do status FECHADO para o status COMERCIAL IDA (C.IDA), selecionando a opção ABERTURA:



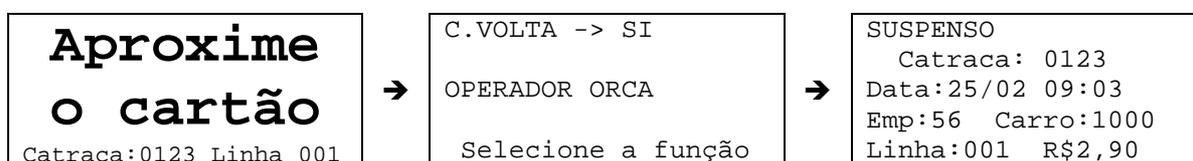
- b. SUSPENSO VOLTA (SV): ao final da viagem de ida, o Operador deve passar o validador do status COMERCIAL IDA (C.IDA) para o status SUSPENSO VOLTA:



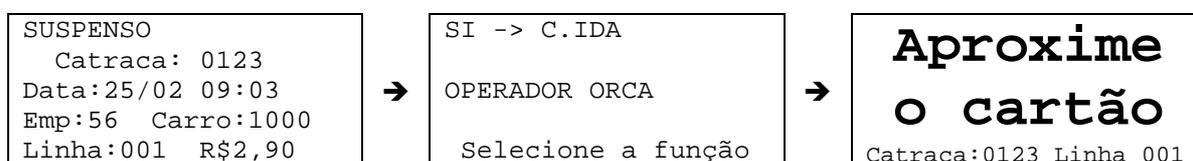
- c. COMERCIAL VOLTA: antes de iniciar a viagem de volta, o Operador deve passar o validador do status SUSPENSO VOLTA (SV) para o status COMERCIAL VOLTA (C.VOLTA):



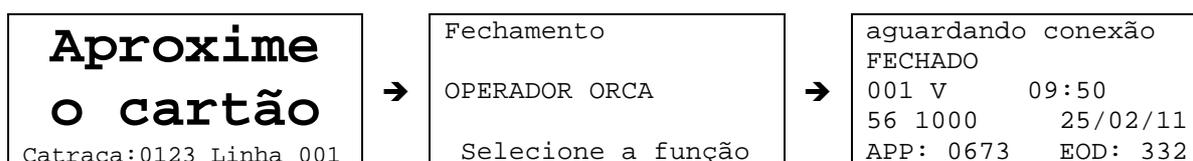
- d. SUSPENSO IDA (SI): caso o Operador pretenda iniciar um novo ciclo de viagem, ao final da viagem de volta, o Operador deverá passar o validador do status COMERCIAL VOLTA (C.VOLTA) para o status SUSPENSO IDA (SI), e aguardar o início da nova viagem:



- e. COMERCIAL IDA (C.IDA): após o intervalo e antes de iniciar um novo ciclo de viagem o Operador deverá passar o validador do status SUSPENSO IDA (SI) para o status COMERCIAL IDA (C.IDA):



- f. FECHAMENTO: ao final da última viagem, o Operador deverá passar o validador do status COMERCIAL VOLTA (C.VOLTA) para o status FECHAMENTO, encerrando suas atividades:



Vale lembrar que, no status FECHADO, o validador tentará efetuar a comunicação com o SBE.

#### 5.4 Comunicação do Validador com o Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE)

O Operador deve efetuar a comunicação de seu validador com o SBE, **diariamente**. Essa comunicação é importante pelos seguintes motivos:

- a. Para que o validador receba a relação atualizada de cartões inválidos ou bloqueados por perda, furto ou roubo (hot list);
- b. Para que o validador receba informações atualizadas sobre alterações ocorridas nas linhas e tarifas;
- c. Para que o validador descarregue os dados operacionais armazenados em sua memória, reduzindo o risco de perda de dados e garantindo que o Operador receba o pagamento referente à sua operação.

##### **IMPORTANTE:**

O prejuízo decorrente da perda de dados por falta de comunicação do validador, descritas neste Manual, é da inteira responsabilidade do Operador.

Para evitar a ocorrência de POWER-UP, podendo ocasionar perda de dados, o Operador deve evitar acionar a partida do veículo repetidas vezes, com o validador no status ABERTO.

Mesmo que o veículo tenha ficado alguns dias sem operar, o validador deve efetuar a comunicação com o SBE antes de iniciar a operação, para garantir a atualização da tarifa e da relação de cartões bloqueados (hot list).

A comunicação do validador com o SBE pode ocorrer de duas formas:

- a. Por meio da tecnologia celular (GPRS), de qualquer local na RMSP onde haja cobertura de telefonia celular da operadora contratada pela EMTU/SP;

Para que o validador efetue a comunicação com o SBE, é importante que o Operador atente para os seguintes detalhes:

- A instalação do validador e de seus componentes no veículo deverá estar em perfeitas condições para que a comunicação possa ocorrer.
- Os dados presentes na memória do validador poderão ser corrompidos caso ocorra a interrupção do fornecimento de energia durante a comunicação. Portanto, enquanto estiver em comunicação, o validador não deverá ser desligado da bateria ou retirado do balaustre (mounting kit).
- A tentativa de comunicação de um validador em um veículo para o qual não foi cadastrado ocasionará erro de comunicação e sujeitará o Operador às penalidades previstas em contrato.

Abaixo, segue a relação dos procedimentos que devem ser adotados para efetuar a comunicação do validador:

- a. Comunicação do validador com o SBE:
  - **TECNOLOGIA GPRS:** a comunicação do validador deverá ocorrer em duas etapas (Comunicação Validador e Comunicação BD 3043), em um local onde haja cobertura de telefonia celular da operadora contratada pela EMTU/SP, com o veículo parado.

**Observação:** em ambas as tecnologias, o operador deverá efetuar a comunicação de seu validador pelo menos uma vez por dia, obrigatoriamente. Isso não impede que os Operadores possam efetuar diversas comunicações num mesmo dia.

- b. Com o cartão operacional, o Operador deverá configurar o validador para o modo FECHADO (Aguardando Conexão) e aguardar alguns minutos até que o validador inicie a comunicação:

aguardando conexão FECHADO 001 V            08:56 56 1000            25/02/11 APP: 0673        EOD: 332	→	COMUNICANDO... FECHADO 001 V            08:56 56 1000            25/02/11 APP: 0673        EOD: 332
---	---	---

Os validadores com tecnologia GPRS farão uma segunda comunicação, depois de concluída a primeira comunicação:

BD3043 COMUNICANDO.. FECHADO 001 V            08:56 56 1000            25/02/11 APP: 0673        EOD: 332
---

- c. O Operador RTO deverá acompanhar todo o processo de comunicação através das mensagens informadas no “display” (tela) do validador. Quando a comunicação for concluída com êxito, o validador exibirá a seguinte mensagem:

COMM OK. FECHADO 001 V            08:56 56 1000            25/02/11 APP: 0673        EOD: 332
---

- d. Caso o validador apresente erros durante a comunicação, manter o validador no estado FECHADO e aguardar uma nova comunicação. Persistindo o erro, manter o validador no status FECHADO e reiniciá-lo pelo fusível ou chave geral:

COMM ERROR FECHADO 001 V            08:56 56 1000            25/02/11 APP: 0673        EOD: 332
---

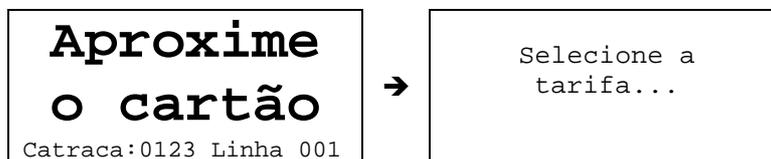
- e. A constante ocorrência de falhas de comunicação deverá ser informada à central da EMTU/SP com a maior brevidade possível. A central da EMTU/SP comunicará ao suporte operacional da Prodata as ocorrências relacionadas à comunicação dos veículos.
- f. Os validadores que apresentarem dificuldade de comunicação deverão ser encaminhados à Assistência Técnica da Prodata (AT) para avaliação e eventual intervenção (reparo).
- g. O Operador RTO poderá retornar a condição operacional (ABERTURA) somente após o validador ter encerrado a comunicação.

## 5.5 Operação com Teclado de Seccionamento Tarifário

Nas linhas que possuem seccionamento tarifário, o validador deve ser instalado em conjunto com o seletor tarifário (teclado), para possibilitar a cobrança da tarifa de acordo com a secção efetivamente utilizada pelo passageiro.

A cobrança correta da tarifa ocorrerá da seguinte forma:

- a. Quando o usuário aproximar seu cartão do validador, este emitirá um sinal sonoro e solicitará, no display, a indicação de uma seção tarifária:



- b. O Operador deverá digitar, no teclado, o código correspondente à seção utilizada pelo passageiro:

- 11 – Para a 1ª seção tarifária (linha tronco);
- 12 – Para a 2ª seção tarifária;
- 13 – Para a 3ª seção tarifária, se houver;
- 14 – Para a 4ª seção tarifária, se houver;
- 15 – Para a 5ª seção tarifária, se houver;
- 21 – Para a 6ª seção tarifária, se houver (pois o teclado tem apenas cinco teclas);
- 22 – Para a 7ª seção tarifária, e assim por diante.



- c. Em seguida, o display mostrará ao passageiro o valor que será debitado de seu cartão. Para efetuar o desconto, o passageiro deverá aproximar seu cartão do validador, novamente:

<p>Tarifa selecionada:  R\$2,40</p>
---

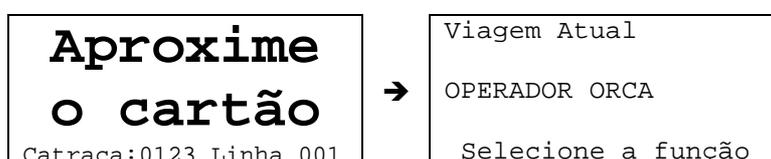
- d. Caso o operador digite o código incorreto para a seção, poderá cancelar a operação digitando o código 51. Neste caso, o passageiro deverá reiniciar a operação:

<p>Operação cancelada</p>
---------------------------

## 5.6 Consultando Informações da Viagem

Durante a viagem, o Operador pode consultar a quantidade de passagens registrada no validador. Para isso, o Operador deverá:

- a. Com o cartão operacional, selecionar a opção VIAGEM ATUAL:



- b. Após a seleção, o validador exibirá no display o total de passageiros registrados, por tipo de cartão, em 03 (três) etapas:

Est. por grupos	→	Est. por grupos	→	Est. por grupos
PAGANTES           0		COMUM               4		EMPRESARIAL       1
GRATUIDADES    2		ESCOLAR            9		
VALE TRANS      14				

**IMPORTANTE:**

A quantidade de passageiros por cartão só pode ser consultada enquanto a viagem estiver aberta. Caso o Operador feche a viagem (por fechamento ou suspensão), não conseguirá mais acessar os dados dessa viagem, pois os contadores de passageiros serão zerados.

### 5.7 Configuração de Linha no Validador

Em alguns validadores, o Operador consegue configurar a linha de operação.

Para configurar a linha no validador, o Operador deverá:

- a. Com o cartão operacional, selecionar a opção MUD. LINHA:

Mud. Linha
OPERADOR ORCA
Selecione a função

- b. Manter o cartão operacional próximo à área de leitura, enquanto o validador exibe, em ordem crescente de código, as linhas armazenadas na memória.
- c. Quando o display do validador exibir a linha desejada, o Operador deverá afastar rapidamente o cartão operacional de área de leitura, e aguardar enquanto o validador conclui a configuração.

## 6. REMIÇÃO DOS CRÉDITOS ELETRÔNICOS (PAGAMENTO)

### 6.1 Datas de Pagamento

Os pagamentos referentes à remição dos créditos eletrônicos ocorrerão da seguinte forma:

Dia de Transmissão (3h às 2h59)	Data do Pagamento
Domingo e 2 <sup>a</sup>	Próxima 2 <sup>a</sup>
3 <sup>a</sup> e 4 <sup>a</sup>	Próxima 4 <sup>a</sup>
5 <sup>a</sup> , 6 <sup>a</sup> e Sábado	Próxima 6 <sup>a</sup>

Serão descontados:

- 5% do valor dos pagamentos referentes a remição dos créditos eletrônicos a título de participação nas despesas da bilhetagem (somente vales-transporte);
- Eventuais pagamentos atrasados à Prodata referente à compra de validadores e demais equipamentos de Bilhetagem Eletrônica;
- Eventuais pagamentos atrasados à EMTU/SP referente a RESEGE, acrescidos de multa e juros.

### 6.2 Site Parceiros

O SITE PARCEIROS é um portal de internet elaborado para facilitar o relacionamento entre a EMTU/SP e os Operadores RTOs. Ele está disponível na internet, no endereço [www.emtu.sp.gov.br/parceiros](http://www.emtu.sp.gov.br/parceiros).



Para utilizar o portal, o Operador deverá estar previamente cadastrado. Caso precise efetuar o cadastro, o Operador deverá acessar, na página inicial do Site Parceiros, o link [“Não tem senha? Clique aqui”](#), e informar um endereço de e-mail, pelo qual receberá uma senha que permitirá seu acesso ao portal.

Para acessar o portal, o Operador deverá acessar, na página inicial do Site Parceiros, o link [“RTO - Reserva Técnica Operacional”](#) e informar o endereço de e-mail e a senha de acesso, recebida por e-mail quando efetuado o cadastro.



**PORTAL DE RELACIONAMENTO EMTU**  
**Reserva Técnica Operacional (RTO)**

Comunicamos que, a partir do dia 28 de julho de 2014, as perícias médicas serão realizadas no CECOM por médica perita contratada pela EMTU/SP, devendo ser agendadas com antecedência. Informamos ainda que, no ato da perícia, os operadores deverão trazer todos os exames e documentos relacionados com o pedido de afastamento.

Senhores operadores, após regulamentação da Lei 15.187 de 29 de outubro de 2013, através do Decreto nº 60.595 de 02 de julho de 2014, pelo governador Sr. Geraldo Alckmin, a gratuidade no transporte público foi ampliada às pessoas a partir de 60 anos. A partir deste comunicado os operadores deverão observar a gratuidade aos usuários mediante a apresentação da carteira de identidade, até a emissão definitiva do novo Cartão BOM Sênior.

E-mail:

Senha:

**Enviar**

[Esqueci minha senha](#)

**Ainda não possuo senha de acesso**

Regulamento para Prestação de Serviços de Monitoramento Eletrônico  
Resolução STM 98 (27/11/12) - Permissionários, Operadores Regionais Coletivos Autônomos-ORCA, Reserva Técnica do Poder Concedente-RTO, Sistema Especial Conveniada-SEC Ligado

#### IMPORTANTE:

Caso o Operador esqueça a senha de acesso ao Site Parceiros, deverá acessar o link [“Esqueci minha senha.”](#) para receber uma nova senha no endereço de e-mail cadastrado.

Contudo, caso o Operador necessite trocar o e-mail de cadastro, deverá entrar em contato com o setor de Cadastro/RTO, pessoalmente ou por telefone, para efetuar um novo cadastro.

No portal (menu lateral), o Operador poderá:

- Consultar seus extratos de pagamento, bem como a data e valor dos pagamentos agendados;
- Consultar os descontos de pagamento eventualmente lançados pela EMTU/SP;
- Consultar os extratos de operação, por data e tipo de passageiro/cartão;
- Atualizar seus dados cadastrais (telefones e e-mail);
- Receber os avisos, convocações e comunicados efetuados pela EMTU/SP;
- Acessar as regras de trabalho e de utilização dos cartões BOM;
- Obter informações sobre o seu ponto de coleta;
- Obter uma via atualizada deste MANUAL DE PROCEDIMENTOS;
- Obter informações sobre o funcionamento do validador;
- Obter dicas sobre como resolver os problemas mais freqüentes no validador;
- Acessar a lista de telefones úteis.




- Principal**
- Saiba mais
- Atualize seus dados
- Altere sua Senha
- Adesivo BOM
- Consulte seu extrato**
- Extrato de Pagamento
- Extrato de Operação
- Extrato de Desconto
- Pagamento e Remissão
- Extrato de Débitos
- SICOP**
- Informações Operacionais
- Saiba mais
- Orientações Gerais**
- SICOP passo a passo (novo)
- Treinamento Validador
- Regras de Trabalho
- Problemas Operacionais
- Utilização do Cartão
- Seu Cartão Operacional
- Comunicado
- Contato
- Encerrar Execução**
- Sair

[Integração Partição Tarifária \(clique para saber mais\)](#)

[Nova Integração com Trilhos \(clique para saber mais\)](#)

Solicite aqui	Agendamento	Declarações	Importante
Inspeção	Agende o Serviço	Isenção de IPVA	Validade do Registro: 20/06/2015
Inclusão	Cancele um Agendamento	Categoria	Frota e Inspeção
Baixa de Carro			
Motorista Substituto			
Motorista Auxiliar			
Tabela Horária			
Troca de Linha			

Última Atualização dos dados: 22/12/2014 12:16:10

**Tela inicial do portal**



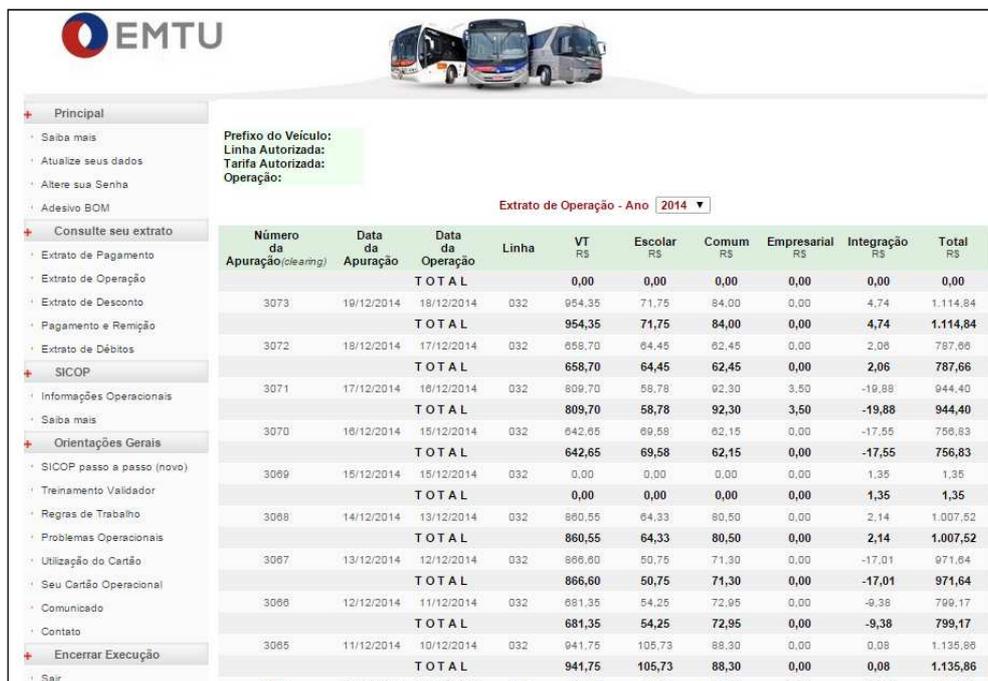

- Principal**
- Saiba mais
- Atualize seus dados
- Altere sua Senha
- Adesivo BOM
- Consulte seu extrato**
- Extrato de Pagamento
- Extrato de Operação
- Extrato de Desconto
- Pagamento e Remissão
- Extrato de Débitos
- SICOP**
- Informações Operacionais
- Saiba mais
- Orientações Gerais**
- SICOP passo a passo (novo)
- Treinamento Validador
- Regras de Trabalho
- Problemas Operacionais
- Utilização do Cartão
- Seu Cartão Operacional
- Comunicado
- Contato
- Encerrar Execução**
- Sair

**Extrato de Pagamento da Remissão dos Créditos Eletrônicos**

Ano de pagamento dos créditos: 2014

Apuração <small>(cleaning)</small>	Data da Apuração	Valor Bruto R\$	Desconto 5% sobre VT R\$	Integração	Valor a Receber R\$	Vencimento
3070	16/12/2014	774,38	32,13	-17,55	724,70	22/12/2014
3069	15/12/2014	0,00	0,00	1,35	1,35	22/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>774,38</b>	<b>32,13</b>	<b>-16,20</b>	<b>726,05</b>	
3068	14/12/2014	1.005,38	43,03	2,14	964,49	19/12/2014
3067	13/12/2014	988,85	43,33	-17,01	928,31	19/12/2014
3066	12/12/2014	808,55	34,07	-9,38	765,10	19/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>2.802,58</b>	<b>120,43</b>	<b>-24,25</b>	<b>2.657,90</b>	
3065	11/12/2014	1.135,78	47,09	0,08	1.088,77	17/12/2014
3064	10/12/2014	494,98	21,10	-30,42	443,46	17/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>1.630,76</b>	<b>68,19</b>	<b>-30,34</b>	<b>1.532,23</b>	
3063	09/12/2014	847,19	36,17	16,20	827,22	15/12/2014
3062	08/12/2014	0,00	0,00	-2,87	-2,87	15/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>847,19</b>	<b>36,17</b>	<b>13,53</b>	<b>824,55</b>	
3061	07/12/2014	1.129,83	50,48	1,84	1.080,99	12/12/2014
3060	06/12/2014	1.033,93	44,01	-12,02	977,90	12/12/2014
3059	05/12/2014	425,85	16,26	4,57	414,16	12/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>2.589,61</b>	<b>110,75</b>	<b>-5,81</b>	<b>2.473,05</b>	
3058	04/12/2014	0,00	0,00	-0,88	-0,88	10/12/2014
3057	03/12/2014	1.954,46	82,93	-22,77	1.848,76	10/12/2014
<b>TOTAL</b>		<b>1.954,46</b>	<b>82,93</b>	<b>-23,45</b>	<b>1.848,08</b>	
3054	30/11/2014	0,00	0,00	5,40	5,40	05/12/2014
3053	29/11/2014	1.055,08	44,76	-38,81	972,11	05/12/2014
3052	28/11/2014	2.949,52	122,32	-27,53	2.799,67	05/12/2014

**Extrato de pagamento**



Prefixo do Veículo:  
Linha Autorizada:  
Tarifa Autorizada:  
Operação:

Extrato de Operação - Ano 2014

Número da Apuração (clearing)	Data da Apuração	Data da Operação	Linha	VT R\$	Escolar R\$	Comum R\$	Empresarial R\$	Integração R\$	Total R\$
TOTAL				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3073	19/12/2014	18/12/2014	032	954,35	71,75	84,00	0,00	4,74	1.114,84
TOTAL				954,35	71,75	84,00	0,00	4,74	1.114,84
3072	18/12/2014	17/12/2014	032	658,70	64,45	62,45	0,00	2,06	787,66
TOTAL				658,70	64,45	62,45	0,00	2,06	787,66
3071	17/12/2014	16/12/2014	032	809,70	58,78	92,30	3,50	-19,88	944,40
TOTAL				809,70	58,78	92,30	3,50	-19,88	944,40
3070	16/12/2014	15/12/2014	032	642,65	69,58	62,15	0,00	-17,55	756,83
TOTAL				642,65	69,58	62,15	0,00	-17,55	756,83
3069	15/12/2014	15/12/2014	032	0,00	0,00	0,00	0,00	1,35	1,35
TOTAL				0,00	0,00	0,00	0,00	1,35	1,35
3068	14/12/2014	13/12/2014	032	860,55	64,33	80,50	0,00	2,14	1.007,52
TOTAL				860,55	64,33	80,50	0,00	2,14	1.007,52
3067	13/12/2014	12/12/2014	032	866,60	50,75	71,30	0,00	-17,01	971,64
TOTAL				866,60	50,75	71,30	0,00	-17,01	971,64
3066	12/12/2014	11/12/2014	032	681,35	54,25	72,95	0,00	-9,38	799,17
TOTAL				681,35	54,25	72,95	0,00	-9,38	799,17
3065	11/12/2014	10/12/2014	032	941,75	105,73	88,30	0,00	0,08	1.135,86
TOTAL				941,75	105,73	88,30	0,00	0,08	1.135,86

### Extrato de operação

## 7. RESOLUÇÃO STM-63, DE 30/10/2014 – (VEÍCULOS COM DUAS PORTAS)

SBE – Sistema de Bilhetagem Eletrônica – RMSP, instalação de Validadores.

Em decorrência da publicação da Resolução STM-63, de 30/10/2014, tem o presente a finalidade de registrar os procedimentos necessários para instalação de validador, nos veículos com 02 (duas) portas dos operadores da Reserva Técnica Operacional da EMTU/SP – RTO, a saber:

- O funcionamento do validador deverá obedecer às mesmas condições de instalação desse equipamento nos coletivos de transporte público, por ônibus, que operam linhas da Região Metropolitana de São Paulo – RMSP;
- O Validador deve ser instalado em balaústre próprio, conforme determinado na resolução STM-63 de 30/10/2014 e, preferencialmente, a área técnica operacional deverá definir, para fins de padronização, se o validador deve ser instalado no balaústre do lado direito ou esquerdo do cobrador;
- O Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE, deve ser dotado de botão, para que o cobrador possa liberar o acesso do usuário (giro da catraca) nos casos de utilização do cartão BOM para os usuários com direito a gratuidade (BOM Sênior e Especial);
- O usuário deve encostar seu cartão no validador e, em seguida o cobrador confere se ele é o próprio titular do benefício para se utilizar do transporte, para o acionamento em seguida do botão para a liberação do giro da catraca;
- Quando o usuário efetuar o pagamento da tarifa em dinheiro, o cobrador deverá liberar o giro da catraca, por meio do acionamento do botão;
- Para os cartões BOM com créditos agregados (vale transporte, comum e empresarial), basta o usuário aproximar o cartão no validador onde após a validação a liberação do giro da catraca deverá ser automático, sem a necessidade da intervenção do cobrador por meio do botão (exceto as linhas seccionadas).

## 8. DAS CONDIÇÕES DOS EQUIPAMENTOS VALIDADORES PARA A INCLUSÃO NO SBE

Quando da inclusão de validadores em sistema, técnicos do Departamento de Arrecadação da EMTU/SP farão uma verificação de todos os itens e componentes agregados ao equipamento validador, sendo:

- Visor/Display danificado (rachado, trincado, colado e etc.) de modo a impedir a visualização dos dados quando da utilização do cartão pelo usuário (saldo, valor de desconto e linha utilizada);
- Validador fixado com utilização de fitas adesivas e adesivos em geral, tais como, fita crepe, fita isolante etc.;
- Validador posicionado com display voltado para o operador de forma a impedir a visualização dos dados quando da utilização do cartão pelo usuário (saldo, valor de desconto e linha utilizada);
- Vedada a utilização de capa, cobertura ou qualquer outro tipo de invólucro de modo a possibilitar a melhor visualização do usuário quando da utilização do cartão;
- Validador mal fixado no balaústre;
- Validador sujo;
- Qualquer outro tipo de avaria ou alteração física no casco do equipamento não listadas anteriormente que comprometam sua funcionalidade ou padrão visual do fabricante.
- Obrigatória a fixação do adesivo padrão com a tabela de valores de tarifas por secção.

Quando constatadas quaisquer uma dessas irregularidades, o operador é encaminhado a assistência técnica do fabricante ou orientado para a resolução do problema e posteriormente seu equipamento validador é liberado em sistema.

## 9. TELEFONES ÚTEIS

### EMTU/SP - Departamento de Fiscalização São Paulo (DFS) – Setor de Cadastro/RTO

De 2ª a 6ª feira das 08h00 as 16h00

Telefone: (11) 4341-1256

Email: rto@emt.sp.gov.br

Atende:

- Agendamento de vistorias;
- Inclusão de preposto;
- Acesso ao site Parceiros.

### EMTU/SP - Departamento de Arrecadação (DAC)

De 2ª a 6ª feira das 08h00 as 17h00

Telefone: (11) 4341-1145

Email: dac@emt.sp.gov.br

Atende:

- Dúvidas operacionais;
- Problemas operacionais;
- Dúvidas quanto ao pagamento.

### PRODATA - Assistência Técnica

De 2ª a 6ª feira das 08h00 as 18h00

Sábado das 08h00 às 12h00

Telefone: (11) 3887-1180

Atende:

- Travamento do validador;
- Quebra do equipamento;
- Danos eventuais causados no validador.



Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S.A – EMTU/SP  
Gerência de Controladoria Financeira – GCF  
Departamento de Arrecadação – DAC

Dezembro/2014