

RBTRANS RBTRANS RBTRANS RBTRANS  
RBTRANS RBTRANS RBTRANS RBTRANS  
RBTRANS RBTRANS RBTRANS RBTRANS  
RBTRANS RBTRANS

# O CARTÃO LIVRE É GRÁTIS

**MEU**CARTÃO

Cartão Livre



**Mais simples que um cartão de banco**

RIO  
BRANCO



AQUI É MEU LUGAR

**RBTRANS**

## Sobre a RBTRANS

**A** Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito – RBTRANS, Autarquia Municipal, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira, criada pela Lei Municipal n° 1.457, de 16 de janeiro de 2002, como ato resultante do crescimento da frota do município de Rio Branco e a necessidade de posicionar-se quanto aos problemas referentes ao trânsito e o transporte da cidade. Com o objetivo de atender as exigências do Código de Trânsito Brasileiro – CTB (Lei N.º 9.503, de 23 de Setembro de 1997), o qual estabelece o Município como responsável em planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito de veículos, bem como cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito.

### Missão - RBTRANS

“Desenvolver ações eficientes e eficazes que garantam a mobilidade, fluidez, segurança e cidadania nos transportes e no trânsito de Rio Branco.”

A gestão está voltada para o desenvolvimento de ações eficientes e eficazes, tendo por finalidade a garantia de maior mobilidade, fluidez, segurança e cidadania no transporte e trânsito no município, transparência das ações, respeito ao cidadão e comprometimento com a qualidade na prestação do serviço público.

A Autarquia trabalha para a formulação de proposições para o aumento da eficiência nas operações referentes aos sistemas de transporte e trânsito, relacionados à capacidade da malha viária, envolvendo a sociedade civil e a iniciativa

---

privada no desenvolvimento dos trabalhos, tornando-os confiáveis e reduzindo barreiras na aplicação dos mesmos, tendo como objetivo final a melhoria da qualidade de vida.

## O Problema com o Troco

**N**ão é novidade, nem tão pouco exclusividade da cidade de Rio Branco o problema com o troco no sistema de transporte coletivo, este fato acontece em quase toda a região norte do Brasil e soluções vem sendo buscadas para evitar esse tipo de situação. Em nossa cidade, devido a escassez de moedas de R\$ 0,05 e R\$ 0,10 - comprovada pelo próprio Banco do Brasil - aliada a preferencia da população em portar cédulas e ainda a cultura de economizar moedas em “cofrinhos”, tem agravado a questão da falta de troco. Para amenizar a situação, o SINDCOL lançou uma campanha de troca de moedas por cupons para concorrer a sorteio de prêmios. Porém, os resultados não foram satisfatórios e as reclamações continuaram. Posteriormente uma das soluções encontrada entre RBTRANS, SINDCOL e Ministério Público, foi um Termo de Ajuste de Conduta – TAC, o qual autorizava a utilização do “Vale-Troco” - mais um artifício criado para tentar sanar o problema até a implantação da

### Problemas com o Troco

- ✓ Valor fragmentado da passagem;
- ✓ Escassez de moedas de R\$ 0,05 e R\$ 0,10 na cidade;
- ✓ Cultura de pouca utilização de moedas.

Bilhetagem Eletrônica. O “Vale-Troco” como o próprio nome diz, era um vale impresso em papel especial, que representava o valor de R\$ 0,10 e poderia ser utilizado nos coletivos ou trocado por moeda na sede do SINDCOL.

A solução definitiva para o problema do troco chegaria mesmo, no mês de maio do ano de 2008, com a implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE. Com os custos de implantação chegando à 1,8 milhões de reais, o sistema proporciona maior controle e gerenciamento. Algumas facilidades como a recarga de forma rápida e segura, diminuição de transações em dinheiro dentro dos ônibus em função do uso dos cartões - o que diminui também o risco de assaltos, propiciando maior segurança para passageiros e funcionários. No caso de perda ou roubo do cartão, é possível que os créditos não utilizados, sejam recuperados, isso sem contar a integração temporal - nome dado ao ato de poder embarcar em outro coletivo pagando somente uma passagem, sem ter que ir até o Terminal Urbano.

Com relação ao troco, o cartão livre veio para resolver todos os problemas. Qualquer cidadão pode adquirir o seu de forma rápida e prática, passando na OCA e fazendo o cadastro, já recebe o cartão na hora. Assim a tarifa é descontada no valor exato, dando fim ao entrave com as moedinhas de R\$ 0,10.

## A Campanha de Incentivo a Utilização do Cartão Livre

**A** campanha de incentivo a utilização do Cartão Livre, é fruto de uma parceria entre a Prefeitura Municipal de Rio Branco, através da Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito - RBTRANS com o Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo – Sindcol, e tem como objetivo principal conscientizar a população dos benefícios do Cartão Livre, aumentar o número de pessoas utilizando a ferramenta e resolver de forma prática o problema com o troco.

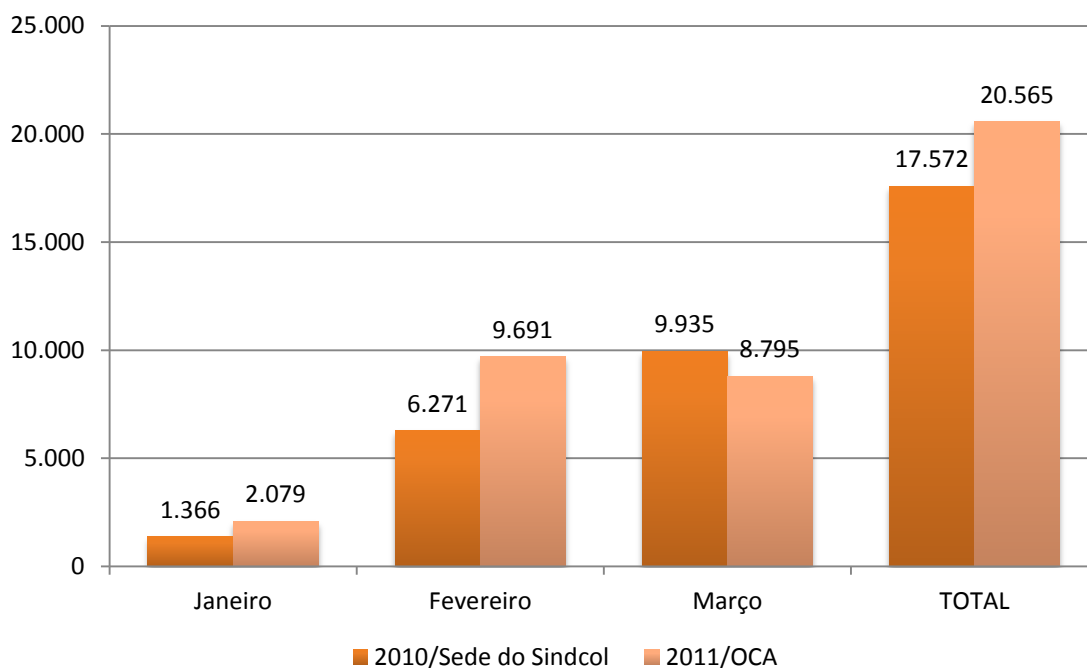
---

Para isso algumas ações foram planejadas, dentre elas a transposição do atendimento que anteriormente era realizado na sede do Sindcol, para as dependências da OCA, que conta com instalações projetadas exclusivamente para o acolhimento ao público, local onde o usuário pode retirar o cartão de forma gratuita, sem burocracia e com maior comodidade.

### Ganho em Agilidade

Com o pagamento em dinheiro o tempo de embarque é em torno de 15s, já com o cartão essa média cai para cerca de 6s.

## Atendimentos na OCA



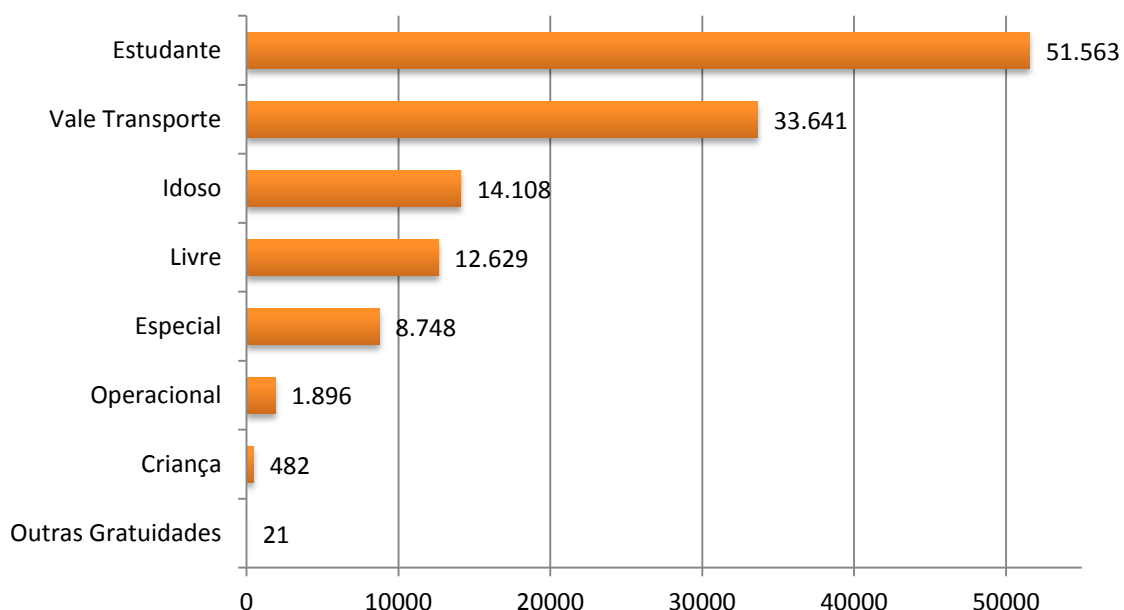
O público alvo dessa campanha é o usuário do sistema que paga a tarifa integral, ou seja, aquele que não tem nenhum tipo de benefício (estudantes, idosos, crianças e deficientes), este usuário representa cerca de 47,52% do sistema, sendo que destes, apenas 3,24% já possuem o cartão livre.

A campanha será veiculada em diferentes canais de comunicação, a intenção é alcançar a maior parcela da população, por isso peças para televisão, jornal impresso, rádio e website serão utilizadas, além da panfletagem em pontos estratégicos da cidade.

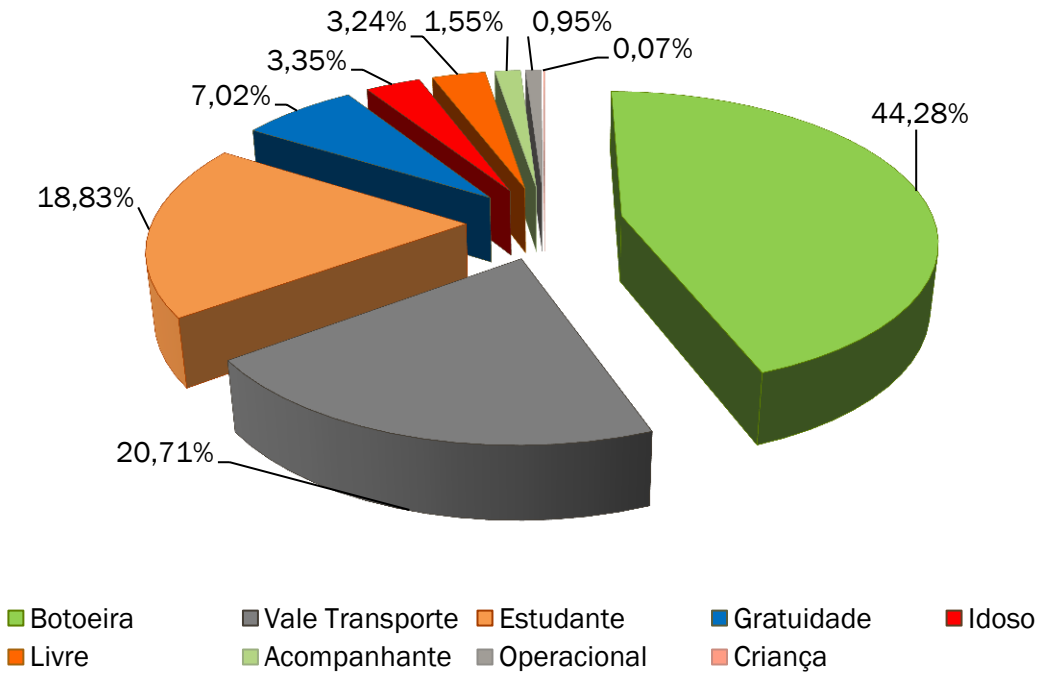
## Números do Sistema de Bilhetagem

**A** tualmente o sistema conta com mais de 120 mil cartões ativos, distribuídos da seguinte forma:

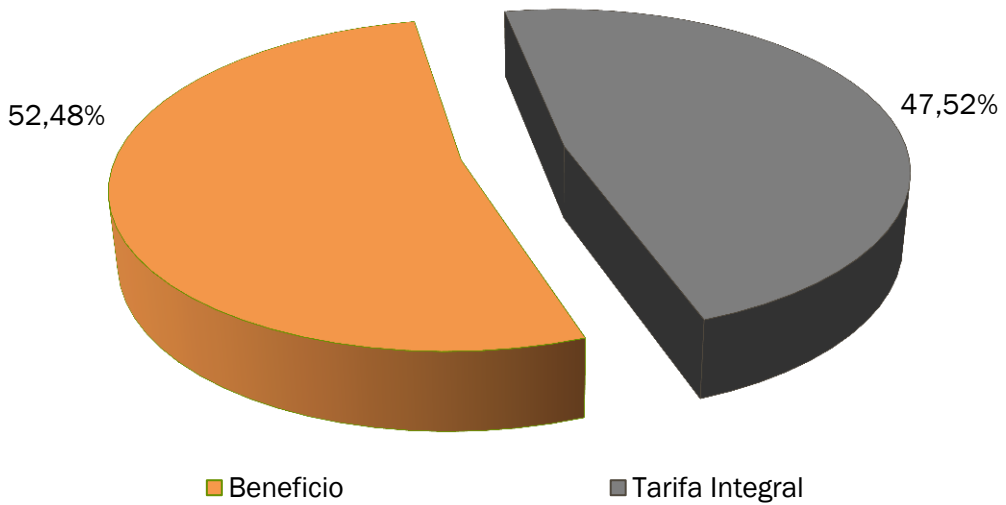
### Cartões Ativos



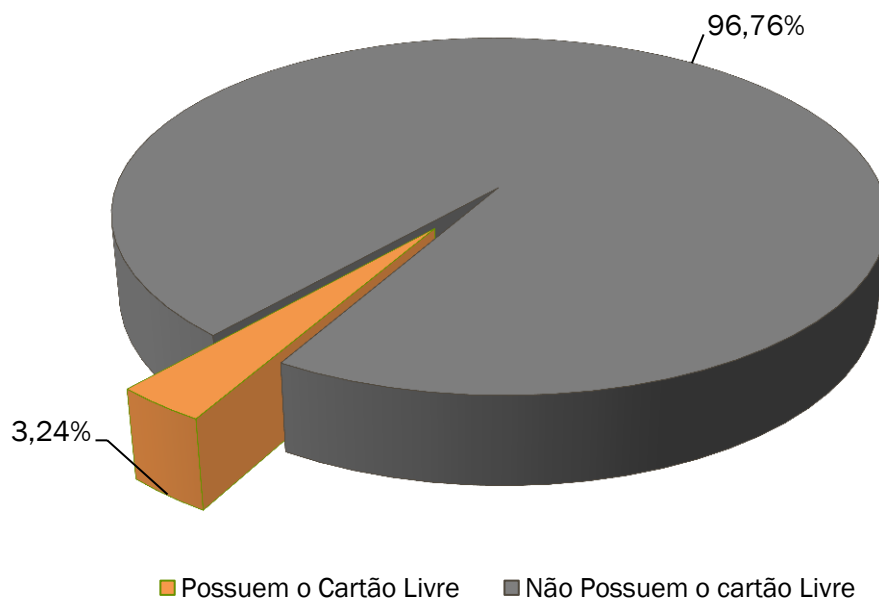
### Passagens /Por Categoria



### Usuários quanto ao Pagamento da Tarifa



## Dos Usuários que Pagam Tarifa Integral



## Sistema de Informação ao Usuário - SIU

Uma das propostas do PDTT – Plano Diretor de Transporte e Trânsito de Rio Branco, para a melhoria da qualidade dos serviços na gestão de transportes e trânsito, é a implantação de um Sistema de Informação ao Usuário - SIU.

O SIU tem a função de estabelecer uma relação de interatividade com o usuário, onde a gestão possa ofertar informações, orientações, esclarecimentos, campanhas educativas e de conscientização, mas que também tenha um *feedback* do usuário. Para que isso seja possível, canais de informação serão disponibilizados

---

como: Placas e painéis com mensagens fixas e variáveis; caixa de coleta de sugestões e reclamações; balcão de informações; serviço de atendimento 0800 e Website.

O serviço de informação do transporte coletivo deve fazer uso de uma série de meios, de forma a alcançar não somente os usuários habituais do transporte coletivo, mas também os eventuais. Dessa forma, além do trabalho de divulgação da informação, ele deve servir para aumentar a confiabilidade e a satisfação do usuário do transporte coletivo. Dentro desse contexto, os canais de comunicação que devem ser implementados utilizando vários tipos de tecnologias, desde a mais simples (como uma placa no ponto de parada) até a mais sofisticada (uso da internet, por exemplo).

Para dar início a este projeto, estamos lançando o “Jornal do Ônibus”. Jornal em formato mural, de periodicidade mensal, que será fixado nos coletivos, no painel atrás da cadeira do motorista e também nos principais pontos de parada da cidade. A ideia é aproveitar este espaço para a comunicação com o cidadão, divulgando ações, campanhas e dicas de melhor utilização do sistema. As matérias serão direcionadas ao transporte público. Junto a isto, contamos ainda com informações relacionadas aquisição do cartão livre, nos websites da Prefeitura e SINDCOL ([www.riobranco.ac.gov.br](http://www.riobranco.ac.gov.br) e [www.sindcol.com.br](http://www.sindcol.com.br)). Com o objetivo de proporcionar maior qualidade ao

## Maiores Informações

### **Superintendência Municipal de Transportes e Trânsito - RBTRANS**

Av. Brasil n.º 668, Conjunto Xavier  
Maia – Bairro Placas, CEP 69.914-430  
Tel/Fax: (68) 3228-4995/3228-8199  
CNPJ: 05.139.657/0001-58  
Site: [www.riobranco.ac.gov.br](http://www.riobranco.ac.gov.br)  
Email: [rbtrans@riobranco.ac.gov.br](mailto:rbtrans@riobranco.ac.gov.br)

### **Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo do Estado do Acre – SINDCOL**

Av. Ceará n.º 952, Bairro Centro,  
CEP 69.910-130 Tel: (68) 3224-5774  
Site: [www.sindcol.com.br](http://www.sindcol.com.br)  
Email: [sindcol@sindcol.com.br](mailto:sindcol@sindcol.com.br)

sistema de transporte, temos a implantação deste modelo de relação com o usuário, com a primeira edição do “Jornal do Ônibus”, disponibilizando informação e mostrando respeito com o cidadão.

O planejamento primeiramente foi uma ação mais voltada para o usuário cativo do sistema, com o lançamento do jornal e a panfletagem da campanha nos pontos de parada, agora estamos visando aumentar o alcance, para isso, em breve estaremos lançando o website da RBTRANS e painéis eletrônicos com informações no Terminal Urbano.

A Prefeitura e em especial a RBTRANS, conta com o apoio de cada cidadão na construção deste trabalho, afinal a cidade é feita para todos e a base deste princípio será primordial para reafirmar o modelo de gestão participativa e afirmar mais uma vez que aqui é o nosso lugar.

---