

À

CÂMARA MUNICIPAL DE IBITINGA

AOS CUIDADOS DE SR. ANTONIO ESMAEL ALVES DE MIRA

ASSUNTO: RESPOSTA A QUESTIONAMENTOS - CMI OFÍCIO Nº 393/2025

Senhor(a) Presidente,

Em atenção ao ofício encaminhado por essa respeitável Casa de Leis, vimos, por meio deste, apresentar os devidos esclarecimentos:

1. Qual a justificativa para a ausência de funcionários e estrutura de venda de tíquetes físicos nas regiões mencionadas?

O Edital e o Termo de Referência (itens 14.7 e 14.9) definem que os monitores têm como atribuição principal a orientação e o monitoramento do sistema, não incluindo, originalmente, a venda de tíquetes.

14.7. DAS FORMAS DE PAGAMENTO PELO USUÁRIO:

14.7.1. A concessionária deverá fornecer ao usuário no mínimo as seguintes possibilidades de pagamentos:

18.7.1.1. Dinheiro em espécie nos PDV, Central de Operações e **com os monitores (somente para regularização e recarga);**

18.7.1.2. Cartão pré-pago sendo utilizados nos PDV, Central de Operação e **monitores (somente para regularização e recarga);**

18.7.1.3. Cartão de Crédito e Débito sendo aceitos no mínimo nos PDV, APP e Central de Operação e WEB;

18.7.1.4. **Cartão de Crédito e Débito com os monitores (somente para regularização e recarga);**

18.7.1.5. Boletos para recarga da Conta pré-paga através da Web/Aplicativos;

18.7.1.6. Transferência PIX através da Web/Aplicativos/WhatsApp

18.7.1.7. Crédito de conta pré-paga SMS/0800/Aplicativo e Aplicativo de Mensagens;

14.7.2. A concessionária deverá operar obrigatoriamente em todas as novas plataformas exigidas o recebimento e a operação por meio de cartões de crédito e de cartões de débito devidamente homologados pela rede bancária nacional e pelas plataformas de “adquirência”, conforme regula o mercado nacional brasileiro.

14.9. MÓVEL PDA- MONITORES

14.9.1. A aquisição do tíquete direto com a monitora só poderá ocorrer em três situações:

14.9.1.1. Quando o usuário for realizar o pagamento da tarifa dentro dos 15 minutos de tolerância, após emissão do ACT;

14.9.1.2. Para o pagamento da tarifa de pós utilização;

14.9.1.3. Para aquisição e recarga do cartão smart card e créditos do APP

14.9.2. O objetivo desta determinação é fomentar as lojas do comércio – PDV, como citado anteriormente, trazendo os clientes para dentro das lojas e pontos comerciais.

Portanto o Edital não prevê a função de venda pelos monitores.

Reconhecendo a necessidade da população, a atual gestão solicitou à concessionária a ampliação dessas funções, permitindo que os monitores realizem também a comercialização dos tíquetes. A solicitação foi prontamente atendida, sem qualquer desequilíbrio contratual.

Vale aqui ressaltar que outras pautas estão em andamento juntamente com o poder Concedente a fim de readequar alguns pontos.

Atualmente, a concessionária mantém 10 (dez) monitores em operação, quantitativo que atende integralmente o previsto em edital (item 31: 1 monitor a cada 80 vagas, totalizando 828 vagas operacionais).

31. MÃO-DE-OBRA

31.1. A empresa concessionária do sistema utilizará para os serviços de controle, funcionários (as) denominados de monitores (as) de estacionamento, que estarão subordinados (as) a supervisores(as), com número suficiente para a prestação de um bom serviço público, assim como para cobrir férias e faltas ocasionais, distribuídas na razão média de um monitor(a) para até 80 vagas.

O número de vagas operacionais atualmente é de 828 (Oitocentos e vinte e oito) vagas pela razão do Edital a quantidade seria de 10 (dez) monitores.

Portanto não há ausência de funcionários.

Quanto à estrutura de pontos físicos, o Edital (item 14.10) exige 21 pontos de venda. Hoje, a concessionária disponibiliza 29 (vinte e nove) pontos, ou seja, 38% acima do mínimo contratual.

14.10. TERMINAL PORTÁTIL – POSTO DE VENDA – PDV

14.10.1. A venda direta ao público deve ser realizada por meio dos Pontos de Vendas (PDVs), que são instalações comerciais credenciadas pela concessionária. Esses PDVs são facilmente identificáveis e estrategicamente localizados, a fim de atender adequadamente à demanda dos usuários. Os PDVs podem receber uma comissão pela venda realizada.

14.10.2. A priorização desse método de pagamento visa fortalecer o comércio local, incentivando os usuários do sistema rotativo a visitarem as lojas para adquirir seus tíquetes. Isso elimina a necessidade de retornar ao veículo para deixar o tíquete e, conseqüentemente, incentiva as compras no local. A comercialização por meio dos PDVs amplia as opções de venda oferecidas aos usuários, disponibilizando uma ampla variedade de pontos fixos de venda.

14.10.3. Os PDVs oferecem atendimento especializado para os usuários que têm menos familiaridade com outros métodos de pagamento. Além da compra de tíquetes, também fornecem orientações sobre as regras de estacionamento e recarga de créditos. Esses PDVs também são importantes para fornecer informações e orientações aos usuários de outras cidades da região, que podem facilmente identificar os pontos de venda para obter informações sobre as regras de funcionamento do estacionamento rotativo local.

14.10.4. Para os Pontos de Vendas deverão ser disponibilizados um terminal portátil para vendas e emissão de tíquete de estacionamento - Posto de venda fixa – PDV. As dimensões deverão obedecer às descrições, com o objetivo de não ocupar espaço de exposição no balcão do revendedor.

14.10.5. Este terminal deverá estar distribuído na razão média de **1 equipamento para cada 40 (quarenta) vagas de carros** no Sistema Rotativo, além de realizar as vendas de tíquetes avulsos, deverá carregar cartão de estacionamento, crédito ao APP e Website, cadastrar usuário no app, regularizar tarifa de pós pagamento, com todas as funcionalidades necessárias. Possuir suporte a leitura de NFC, permitir flexibilidade para aceitar pagamentos com cartão sem contato e com meios de pagamento eletrônicos. Possuir capacidade de comunicação com os servidores centrais utilizando GPRS ou 3G, ter leitor de cartão sem contato ISO 14443, MIFARE, ISO 18092, Certificação EMVCo L1, Triple Track MSR e Smart Card para garantia da segurança, todas estas funções deverão estar integradas em um mesmo equipamento.

O número de vagas operacionais atualmente é de 828 (Oitocentos e vinte e oito) vagas pela razão do Edital a quantidade seria de 21 (vinte e um) pontos de venda físicos. Atualmente a concessionária disponibiliza 29 (vinte e nove) pontos de vendas o que representa 38% a mais do exigido em Edital.

Portanto a alegação de falta de pontos físicos é inverídica

2. Quais medidas estão sendo tomadas para garantir que todos os usuários — inclusive os que não dominam tecnologia — tenham acesso a meios acessíveis de pagamento?

A concessionária disponibiliza, especialmente para os usuários que encontram dificuldades no uso de meios tecnológicos, alternativas acessíveis como os pontos de venda físicos, a central de atendimento ao usuário e o apoio direto dos monitores em campo. Nossa central conta com equipe qualificada para orientar e auxiliar esses clientes no processo de utilização dos meios de pagamento, reforçando o compromisso com a democratização e a acessibilidade no acesso ao serviço.

Em conformidade com o item 5 do Edital, a concessionária oferece múltiplas formas de aquisição dos tíquetes, abrangendo meios físicos (monitores e pontos de venda) e digitais (aplicativo, WhatsApp, SMS, ligação 0800).

5. CARACTERÍSTICAS DO PROJETO

5.1. O Projeto consiste em conjunto de softwares, equipamentos e processos que irão gerir o funcionamento da operação do estacionamento rotativo remunerado, suas atividades de supervisão e fiscalização, arrecadação, interface com os sistemas eletrônicos emissores de tíquetes podendo ser realizado por tíquetes virtuais (com possibilidade de impressão e reimpressão), pelas seguintes maneiras de disponibilidade ao usuário:

- ✓ Web Site da concessionária;
- ✓ Pontos de Vendas (PDV's)
- ✓ APP – Aplicativo de *Smartphone*;
- ✓ SMS – Envio de mensagem;
- ✓ 0800 – Ligação gratuita;
- ✓ Terminais Móveis portados pelos Monitores, para suporte ao cliente.
- ✓ WhatsApp – Aquisição de tíquetes avulsos

Segundo dados da Statista (<https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/#topicOverview>), 147 milhões de pessoas usam o WhatsApp no Brasil, o que corresponde a 99% dos brasileiros on-line. Depois da Índia, o Brasil ocupa o segundo lugar no mundo em número de contas do app: já são 147 milhões no país.

Destacamos que o WhatsApp é utilizado por cerca de 99% da população online no Brasil, o que garante elevada acessibilidade e facilidade no processo de compra, inclusive para usuários com menor domínio de tecnologia.

3. Como os cidadãos podem recorrer das notificações recebidas em situações em que não havia possibilidade real de pagamento?

A Concessionária como relatado anteriormente reafirma que sempre haverá a possibilidade de compra do tíquete de estacionamento através várias plataformas de aquisição, estando todas 100% ativas, ou seja, disponíveis para o usuário.

Vale salientar que temos nosso ponto central de atendimento para esclarecimentos das dúvidas e auxílio com os meios de pagamento, cito a Av. Dr. Victor Maida, 830 – Centro – Contato (16) 99769-2850.

4. Existe algum plano para inclusão digital ou soluções alternativas para esse grupo populacional que segue sendo tratado com invisibilidade?



A concessionária discorda que tem tratado este grupo da população com invisibilidade e repudia de forma veemente a afirmação vinda desta nobre casa de Leis.

Nossas monitoras são altamente treinadas para atendimento personalizado e diferenciado para essa faixa populacional; Mesmo antes do início das operações vem promovendo campanhas de instrução vinculadas em rádios, jornal, e redes sociais e as mantém atualmente.

Vale ressaltar que a Concessionária é fiscalizada pelo poder Concedente e todas as informações são fornecidas de forma clara e em tempo real cumprindo fielmente as obrigações contratuais. Podemos afirmar que não existe falhas em nosso sistema conforme afirmado em vossa justificativa.

Colocamo-nos à disposição para prestar informações adicionais e convidamos esta respeitável Casa de Leis a conhecer de perto o sistema adotado pela concessionária, a fim de verificar a robustez e a transparência do modelo em operação.

Ibitinga, 21 de agosto de 2025

Atenciosamente,

GUSTAVO
CUNHA
ANDRADE:344
80747800

Assinado de forma
digital por GUSTAVO
CUNHA
ANDRADE:34480747800
Dados: 2025.08.21
16:41:04 -03'00'

ASG ENGENHARIA LTDA