



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

## **EVASÃO - COMO COMBATÊ-LA NO SISTEMA TRADICIONAL DE BILHETAGEM - EXPERIÊNCIA DA EMTU/RECIFE**

### **INTRODUÇÃO**

A EMPRESA METROPOLITANA DE TRANSPORTES URBANOS - EMTU/Recife, é o órgão gestor dos transportes públicos da Região Metropolitana do Recife - RMR, e dentre suas atribuições está a exclusividade de emissão, comercialização e resgate de todos os bilhetes em circulação, ou seja, são de sua responsabilidade o vale transporte, o passe estudantil, o passe gratuito e as senhas de integração.

Também é de responsabilidade da EMTU/Recife o cadastro, confecção e emissão das Carteiras de Identidade Estudantil, que na RMR permite ao seu portador o direito de aquisição de cartelas de passes estudantis com um abatimento de 50% do valor da tarifa em vigor.

Atualmente, o Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, funciona com a adoção de 05 anéis tarifários, que são representados por letras (A, B, C, E e I), o que facilita a comercialização e o manuseio dos bilhetes.

O nosso sistema de bilhetagem atualmente em vigor é feito através da utilização de cartelas de formulários contínuos, que são confeccionados seguindo os mais rigorosos mecanismos de segurança, e por força de exigências licitatórias, conseguimos um custo bem abaixo da média praticada no restante do país, apesar de termos os bilhetes considerados com maiores itens de segurança e confiabilidade.

Mas como em todo o Brasil, estamos enfrentando um grave problema de evasão de receita através do uso indevido dos bilhetes, sendo necessária a adoção de medidas coercitivas e de controle para evitar o agravamento da situação financeira do STPP/RMR.

### **PROBLEMAS MAIS FREQUENTES**



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

Os problemas mais frequentes enfrentados pelo uso indevido estão ligados à desvirtuação do abatimento estudantil, pois é muito grande o número de pessoas que utilizam a Carteira de Estudante sem ser o beneficiário do abatimento, com a consequente utilização dos passes estudantis nos ônibus, e o acesso irregular pela porta dianteira, como a má utilização do benefício da gratuidade.

Além dos dois problemas acima mencionados, outro que vem em muito contribuindo para a evasão da receita e queda do passageiro transportado é a aceitação, por parte dos veículos que efetuam o transporte clandestino, dos bilhetes de vale transporte e passes estudantis.

## ALGUMAS MEDIDAS ADOTADAS PARA MINIMIZAR OS PROBLEMAS

Para os problemas mencionados acima, algumas medidas foram adotadas:

1. Informatização dos cadastros e emissão das Carteiras de Identidade Estudantil, com um rígido mecanismo de controle da sua distribuição.
2. Para que o estudante adquira as cartelas de passes estudantis, de posse da sua carteira, ele passa a ter o direito de receber, junto à EMTU/Recife, um impresso denominado de "CONTROLE", que é o mecanismo que o habilita a se dirigir à rede bancária e adquirir uma única cartela de passes mensalmente. A partir do Controle de 1997, os mesmos estão equipados com código de barra, o que facilita o acompanhamento da aquisição pelo estudante, pois para cada cartela vendida, o banco tem que prestar contas de um controle, que é lido e identifica a Carteira e o tipo de bilhete que foi adquirido.
3. Outra medida adotada e que teve excelente resultado foi a deflagração pela EMTU/Recife juntamente com as Empresas Operadoras do STPP, de um Campanha intitulada "**PASSE LEGAL**", visando principalmente a conscientização dos estudantes, motorista, cobradores e da população usuária de transporte, que são os maiores prejudicados por este uso indevido.
4. Apesar da EMTU/Recife ser um órgão de gestão metropolitana, por decisão do Conselho Metropolitano de Transportes Urbanos, em face aos graves problemas de falta de estrutura de algumas prefeituras, passamos a resgatar das empresas municipais, os bilhetes utilizados nas cidades que compõem a RMR. A decisão teve também como



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito

1997 - Belo Horizonte/MG

[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

objetivo, melhor atender os usuários, pois o uso de mais de um tipo de sistema de bilhetagem, dificultaria em muito os seus deslocamentos. Passamos então a adotar, com o apoio das Prefeituras, um cadastro das empresas de ônibus que operam unicamente no âmbito municipal, visando evitar que os bilhetes aceitos no transporte clandestino viessem a ser resgatados e pagos. Fixamos, com base nos dados operacionais do cadastro, uma cota mensal para cada operadora, monitorada periodicamente. Regularmente, o cadastro é atualizado, para que possamos ter um efetivo controle dos bilhetes utilizados. Infelizmente, ainda não conseguimos pleno êxito em tal medida, mas já podemos constatar uma melhora significativa.

### A CAMPANHA “PASSE LEGAL”

O principal objetivo da campanha foi apoiar as operadoras do STPP/RMR e a EMTU/Recife, nas atividades de fiscalização e controle da receita e do desempenho do pessoal de operação.

Os principais produtos e resultados esperados foram os seguintes:

- Redução do percentual de passes estudantis (até 20% do total de passageiros transportados);
- Redução do percentual de gratuidades pela porta dianteira (50% do total de embarques irregulares);
- Conscientização da população usuária do comprometimento da qualidade do serviço, com a evasão da receita;
- Fornecimento de informações às empresas operadoras relativas ao desempenho do pessoal de operação;
- Desenvolvimento de Sistemas informatizados para avaliação dos resultados diários da receita por linhas;
- Estudar sistemáticas mais eficazes para o controle e a fiscalização da utilização desses benefícios concedidos por Lei.

### DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA

#### **1ª ação - Fiscalização do Pessoal de operação**



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

Esta fiscalização foi realizada sem a identificação do estagiário, objetivando verificar o comportamento correto e incorreto dos cobradores, motoristas e usuários durante as viagens realizadas em uma determinada linha/empresa/corredor.

### **2ª ação - Fiscalização da Porta dianteira**

Esta fiscalização passou a ser exercida pelos estagiários devidamente treinados e apoiados pela fiscalização da EMTU/Recife e Polícia Militar de Pernambuco, devendo ser dada ênfase à conferência da legitimidade da documentação apresentada.

### **3ª ação - Fiscalização da Utilização da Carteira e do Passe Estudantil**

Esta ação foi desenvolvida de forma ostensiva, pelo estagiário junto aos cobradores durante algumas viagens de uma determinada linha previamente selecionada, objetivando verificar o comportamento do cobrador quanto à exigência da apresentação da Carteira de Estudante, sua utilização por quem de direito, e a validade e autenticidade dos bilhetes. O uso irregular da Carteira e/ou dos bilhetes, levaram ao cancelamento da entrega do próximo Controle.

### **4ª ação - Palestras e treinamento de Pessoal**

Toda a equipe envolvida no Programa foi orientada e treinada sobre os objetivos, resultados esperados, metodologia aplicada e aspectos comportamentais e de relacionamento com o público.

O pessoal de operação recebeu através de palestras relâmpagos nos terminais e nas garagens, orientações e treinamentos específicos sobre o Programa, destacando-se de modo especial a importância do seu papel e suas obrigações no contexto do STPP/RMR. Por fim desenvolveu-se um trabalho de conscientização, através de visitas às comunidades, para divulgar e informar sobre o Programa e a forma de participação dos usuários na fiscalização da Receita do STPP/RMR.

### **5ª ação - Campanha de Divulgação e Marketing**

Durante a execução do Programa, se desenvolveu Campanha publicitária para informar à população e aos usuários do STPP/RMR, os objetivos do Programa, tendo como idéia forçar as consequências da utilização indevida dos abatimentos e gratuidades para o custo do transporte.



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

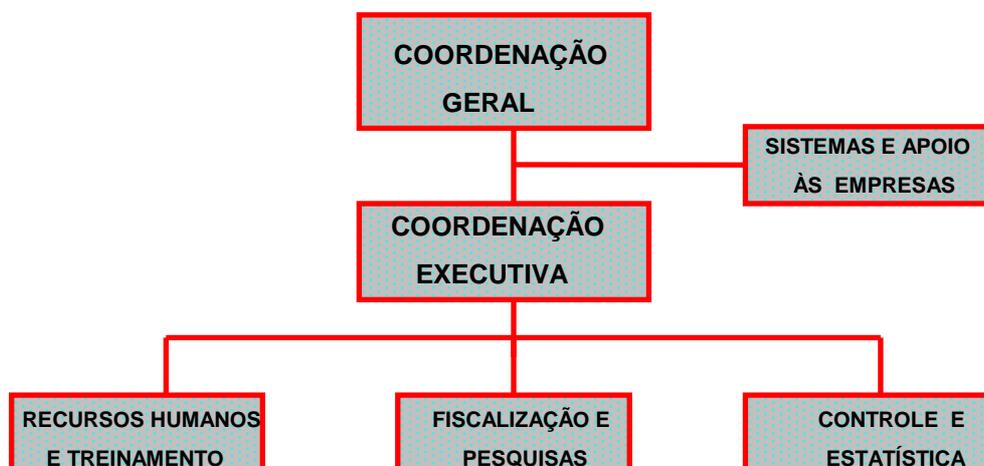


### **6ª ação - Premiação ao Pessoal de operação**

Visando o comprometimento efetivo do pessoal de operação, foi criado um mecanismo de incentivo através do reconhecimento e premiação, os quais se davam quando da constatação pela fiscalização, do bom desempenho profissional, recebendo os mesmos, uma camiseta com o slogan da Campanha e destaque no evento das comemorações do Dia do Motorista.

### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A estrutura organizacional definida para a execução dos trabalhos da Campanha do Passe legal é a seguinte:





11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

**Coordenação Geral** - é composta pelos Diretores do SETRANS, TRANSURB e da EMTU/Recife, tendo como atribuição básica, traçar as diretrizes da Campanha e fazer a avaliação dos resultados.

**Coordenação Executiva** - é formada por um técnico de cada Entidade, ficando sob sua responsabilidade toda a parte de planejamento e operação da Campanha.

**Sistemas e Apoio às Empresas** - foram fornecidos pelo pessoal da área de Informática e pelos técnicos da Coordenação Executiva junto aos Gerentes de Operação das Empresas, repassando os dados pesquisados, colhendo informações e avaliando os mesmos.

**Recursos Humanos e Treinamento** - esta atividade foi executada por uma Psicóloga, que teve a atribuição de selecionar e treinar todos os participantes do Programa, como também orientar os Departamento de Recursos Humanos das Empresas.

**Fiscalização e Pesquisa** - foi executada por 60 (sessenta) estagiários de nível médio e universitário, sob a coordenação de 2 (dois) técnicos da área de transportes.

**Controle e Estatística** - os dados recebidos da área de Fiscalização e Pesquisa, foram tratados estatisticamente pelo pessoal desta área e fornecido às empresas e à EMTU/Recife, como um subsídio para o seu planejamento e avaliação do desempenho do pessoal de operação.

## RESULTADOS OBTIDOS NA CAMPANHA PASSE LEGAL

Com relação ao uso do Passe Estudantil, podemos constatar através dos Quadro I e GRÁFICOS I e II e, a queda na venda dos bilhetes e conseqüentemente a redução do percentual de estudantes em relação aos passageiros transportados, atingindo satisfatoriamente o resultado esperado.

## QUADRO I - ACOMPANHAMENTO MENSAL DA VENDA DO

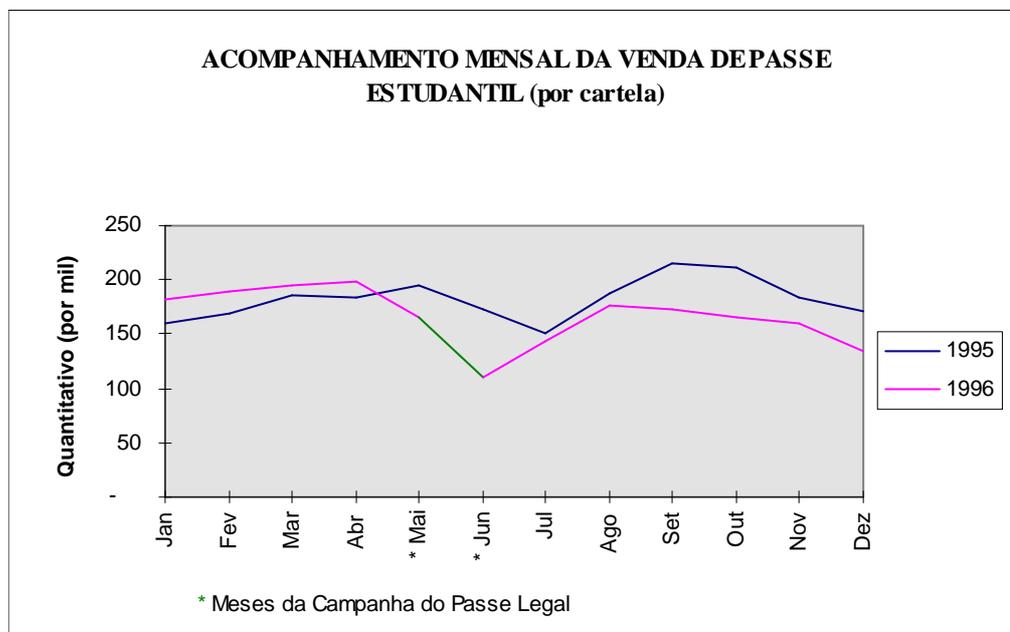


**PASSE ESTUDANTIL ( POR CARTELA )**

MÊS	1995	1996	
JAN	159.024	181.312	
FEV	169.432	188.919	
MAR	185.477	194.285	
ABR	183.823	197.722	
MAI	195.630	166.175	*
JUN	172.945	110.113	*
JUL	151.035	143.280	
AGO	188.419	176.799	
SET	214.659	172.803	
OUT	210.799	164.678	
NOV	183.709	160.244	
DEZ	170.630	133.365	

\* Meses da Campanha do Passe Legal

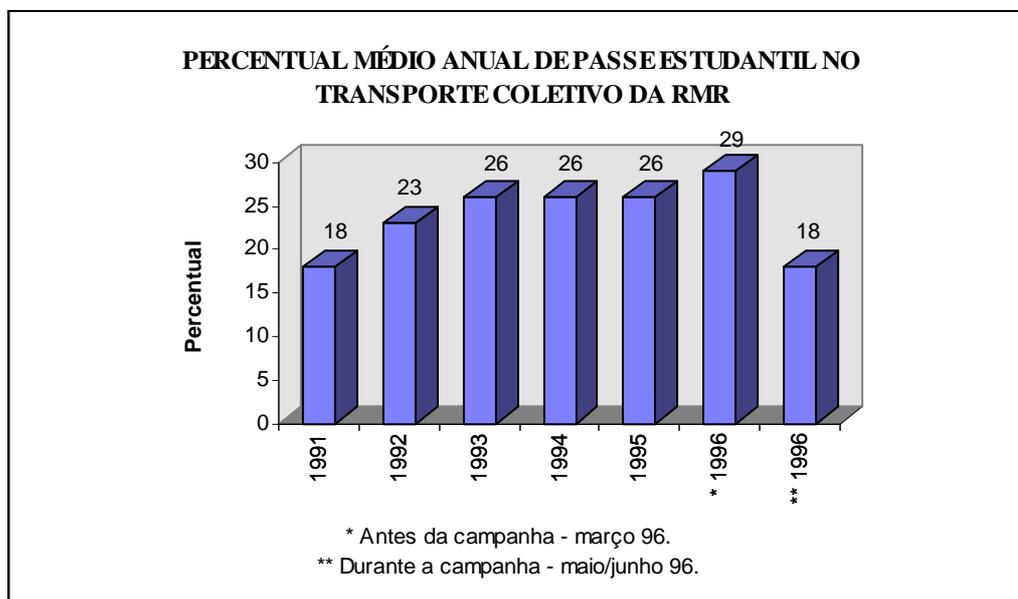
**GRÁFICO I**



**GRÁFICO II**



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

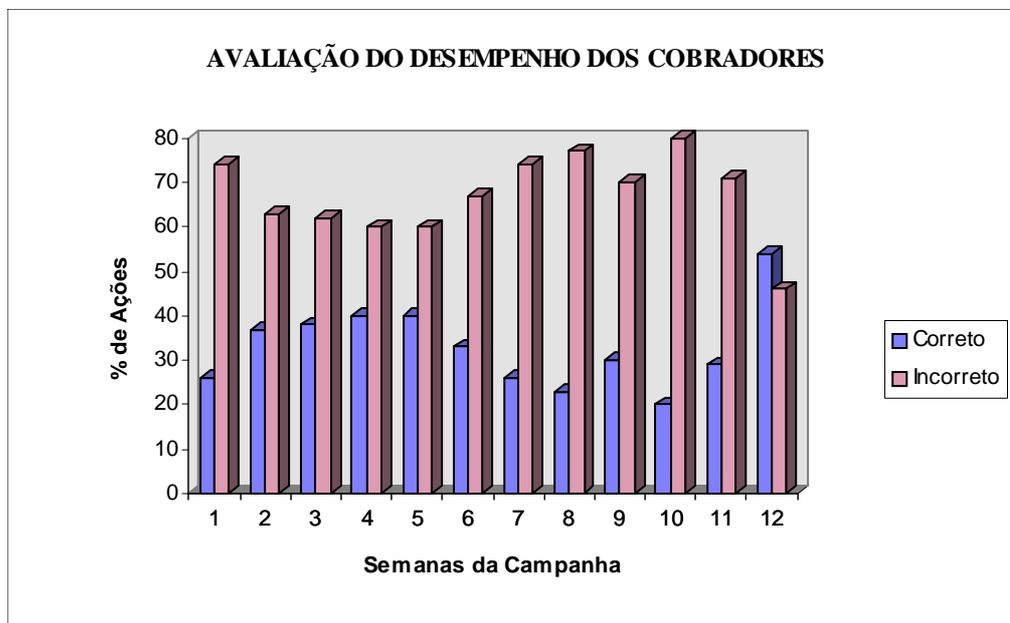


Com referência ao comportamento dos cobradores no correto ou incorreto desempenho de suas atribuições, foram constatados os seguintes valores através da fiscalização realizada durante o período da Campanha pelos fiscais secretos (não identificados).



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

GRÁFICO III



As principais ações incorretas praticadas pelos cobradores são a não exigência da apresentação da Carteira de Identidade Estudantil, que contribuiu com praticamente 95% das falhas e a permissão do usuário pular a catraca sem efetuar o pagamento.

No que tange ao acesso pela porta dianteira, dos beneficiários de gratuidades (idosos, pessoal de operação, policiais fardados, deficientes físicos), foi constatado pela fiscalização, durante o período da Campanha, o embarque de 14,43% do total de passageiros transportados, sendo observado que deste total, 11,5% ou seja 1,66% do pessoal embarcado se dá de forma irregular sem o amparo legal, através do uso indevido da documentação, destacando-se o pessoal de operação e os deficientes físicos.

## CONCLUSÕES

Analisando os resultados obtidos na pesquisa, chegamos às seguintes conclusões:

- Necessário se faz manter uma fiscalização intensiva e permanente com relação à Carteira de Estudante e ao Passe Estudantil, comportamento do Motorista e Cobrador e acesso pela porta dianteira, pois foi observada que quando a fiscalização era menos



11º Congresso de  
Transporte e Trânsito  
1997 - Belo Horizonte/MG  
[www.antp.org.br](http://www.antp.org.br)

- intensa, as atitudes incorretas do Motorista e Cobrador aumentavam, conseqüentemente, crescia o percentual de acesso irregular pela porta dianteira e do uso indevido do Passe Estudantil.
- Maior divulgação junto à população e as comunidades das conseqüências negativas da utilização indevida dos abatimentos e gratuidades.
  - Para combater o uso indevido de passes estudantis, a utilização do vale transporte através do transporte clandestino e conseqüentemente a diminuição e controle mais eficaz da receita, necessário se faz implantar o mais urgente possível o Sistema de Bilhetagem Automática.
  - A Campanha alcançou os seus objetivos principalmente com relação à diminuição do percentual de Passes Estudantis, o qual foi reduzido de 29% para 18%, e um aumento de 4,5% referente ao passageiro pagante.

Finalmente, vale destacar que nos meses de maio e junho houve uma redução na venda das cartelas de Passe Estudantil com relação ao igual período do ano de 1995, da ordem de 31%, o que equivale retirar de circulação, algo em torno de 6.900.000 Passes Estudantis, dos quais 3.140.000 foram revertidos em passagens inteiras, o que corresponde a R\$ 1.700.000,00 (um milhão e setecentos mil reais), de aumento de receita, justificando de forma categórica, que o investimento feito na Campanha Passe Legal, apresentou retorno financeiro com o aumento da receita.

AUTORES : EDUARDO A. C. MONTEIRO e MARIA CRISTINA G. SÁ LEITÃO

Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU / Recife

Cais de Santa Rita, S/Nº - São José - CEP 50020-360 Recife - PE

FONE : (081) 424.2253 / FAX : (081) 224.0610