
Manual do Serviço

Venda Bilhetes CP

CP - Comboios de Portugal, E.P.E.

Versão: 02.00

Data: 2014-04-10

Estado: Final

Classificação: Restrito

Referência: DCSPAG110719

© SIBS PAGAMENTOS

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS PAGAMENTOS e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o seu prévio consentimento por escrito, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS PAGAMENTOS
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 LISBOA, PORTUGAL
Telefone: +351-217 813 000 / Fax: +351- 217 935 755

Ficha Técnica

Referência:	DCSPAG110719
Título do Documento:	Venda Bilhetes CP
Versão:	02.00
Estado:	Final
Classificação:	Restrito
Tipo de Documento:	Manual do Serviço
Área Funcional Responsável:	AF Desenvolvimento de Serviços

Documentos Relacionados

Referência	Título	Origem
DCSPAG110726	Manual de Implementação - Venda Bilhetes CP	AF Desenvolvimento de Serviços
	Contrato do Serviço na Rede de Caixas Automáticos MULTIBANCO	CP - Comboios de Portugal e SIBS PAGAMENTOS

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2012-01-30	Criação do documento com adaptação à titularidade da SIBS PAGAMENTOS. Actualizações editoriais e de terminologia. Compreende anterior ajuste face à alteração dos ecrãs de selecção de grupos de estações nos CA MULTIBANCO. Normalização da designação do Número de Identificação Fiscal, nos recibos do serviço.	AF Desenvolvimento de Serviços
02.00	2014-04-10	Descontinuação das categorias de descontos "Estudante Secundário" e "Estudante Universit. Politécnico" e dos correspondentes códigos: 500 (Secundário) e 600 (Univ/Polit.). Criação de duas novas categorias de descontos: "Jovem (13 aos 17 anos)" e "Jovem (18 aos 25 anos)", com os códigos 300 e 301, respectivamente. Reorganização do menu de descontos na operativa dos Caixas Automáticos, com inclusão das categorias "Jovem (13 aos 17 anos)", na tecla 7 e "Jovem (18 aos 25 anos)", na tecla '.' (em baixo, na coluna da esquerda). Criação de um novo ecrã para recolha do Número de Identificação Civil. Actualização dos talões do serviço em conformidade com as alterações introduzidas na operativa. Ajustes editoriais, de terminologia e de imagem. <i>As alterações mais significativas encontram-se assinaladas a cor azul.</i>	ASC – SIBS PAGAMENTOS

Índice

1	Introdução.....	7
1.1	Enquadramento.....	7
1.2	Âmbito	8
2	Serviço MB SPOT CP - Comboios de Portugal.....	9
2.1	Intervenientes.....	9
2.2	Apresentação do Serviço.....	10
2.3	Vantagens do Serviço.....	12
2.4	Responsabilidades	13
3	Descrição do Serviço.....	16
3.1	Modelos Operativos nos Caixas Automáticos	18
3.1.1	Modelo Operativo - Bilhetes Normais	18
3.1.2	Modelo Operativo - Bilhetes com Desconto.....	27
3.1.2.1	Descontos - Forças Militares e Militarizadas	32
3.1.2.2	Descontos - Jovem 13-17 e Jovem 18-25.....	33
3.1.2.3	Descontos - Cartão Jovem.....	35
3.1.2.4	Descontos - Beneficiários e Quantidades	37
3.1.2.5	Descontos - Beneficiários e Quantidades - Outros exemplos.....	40
3.1.2.5.1	Exemplo de compra de bilhetes: 2 Seniores + 1 Criança	40
3.1.2.5.2	Exemplo de compra de bilhetes: 1 Normal + 3 Crianças	43
3.1.2.6	Descontos - Conclusão da Operativa	44
3.1.3	Ecrãs de rectificação e de erro	47
3.2	Mecanismos de Controlo	48
3.2.1	Fluxos de Dados.....	49
3.2.1.1	Ficheiros com origem na CP	49
3.2.1.1	Ficheiros de Resposta do processador (SIBS FPS)	49
3.2.1.2	Mensagens do processador (SIBS FPS) para a CP	50
3.2.1.3	Ficheiros com origem na SIBS FPS	50
3.3	Contactos.....	51
4	Glossário.....	52

Índice de Figuras

Figura 1 - Fluxos de Informação	10
Figura 2 - Etapas para aquisição de bilhete CP em CA	16
Figura 3 - Introdução de Cartão MB SPOT	18
Figura 4 - Código Pessoal	18
Figura 5 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços”	19
Figura 6 - Opção “Transportes”	19
Figura 7 - Opção “CP - Comboios de Portugal”	19
Figura 8 - Ecrã de teclas com Grupos de Estações	20
Figura 9 - Escolha tecla “A - B”	20
Figura 10 - Estações agrupadas em “A - B”	20
Figura 11 - Estações agrupadas em “C - E” - 1º ecrã	21
Figura 12 - Estações agrupadas em “C - E” - 2º ecrã	21
Figura 13 - Escolha de “Outras Estações”	21
Figura 14 - “Outras Estações” - Ecrã inicial	21
Figura 15 - Partida “Coimbra B” - 1º passo	22
Figura 16 - Partida “Coimbra B” - 2º passo	22
Figura 17 - Chegada “Caxarias” - 1º passo	22
Figura 18 - Chegada “Caxarias” - 2º passo	22
Figura 19 - Opção “Bilhetes Normais”	23
Figura 20 - Ecrã de escolha do número de bilhetes	23
Figura 21 - Escolha de bilhete de Ida ou de Ida e Volta	24
Figura 22 - Escolha de classe: “Conforto” ou “Turística”	24
Figura 23 - Escolha da data da viagem de “Ida”	25
Figura 24 - Ecrã de escolha do horário de “Ida”	25
Figura 25 - Escolha da data de regresso	25
Figura 26 - Escolha da hora de regresso	25
Figura 27 - Ecrã de confirmação	26
Figura 28 - Talão/Bilhete comprovativo da operação	26
Figura 29 - Introdução de Cartão MB SPOT	27
Figura 30 - Código Pessoal	27
Figura 31 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços”	27
Figura 32 - Opção “Transportes”	27
Figura 33 - Opção “CP - Comboios de Portugal”	28
Figura 34 - Escolha tecla “A - B”	28
Figura 35 - Estações agrupadas em “A - B”	28
Figura 36 - Estações agrupadas em “C - E” - 1º ecrã	29
Figura 37 - Estações agrupadas em “C - E” - 2º ecrã	29
Figura 38 - Escolha de “Outras Estações”	29
Figura 39 - “Outras Estações” - Ecrã inicial	29
Figura 40 - Partida “Coimbra B” - 1º passo	30
Figura 41 - Partida “Coimbra B” - 2º passo	30
Figura 42 - Chegada “Caxarias” - 1º passo	30
Figura 43 - Chegada “Caxarias” - 2º passo	30
Figura 44 - Opção “Bilhetes C/ Desconto”	31
Figura 45 - Ecrã com categorias de descontos	31
Figura 46 - Escolha Graduados/Não Graduados	32
Figura 47 - Escolha de Ramo ou Corporação	32
Figura 48 - Introdução Número Mecanográfico	32

Figura 49 - Reintrodução Número Mecanográfico	32
Figura 50 - Escolha “Bilhetes C/ Desconto”	33
Figura 51 - Escolha Jovem (13 a 17 anos).....	33
Figura 52 - Inserção Número de Identificação Civil	34
Figura 53 - Reinserção Número Id. Civil	34
Figura 54 - Exemplo Talão/Bilhete para categorias “Jovem”	35
Figura 55 - Escolha “Bilhetes C/ Desconto”	36
Figura 56 - Escolha Cartão Jovem	36
Figura 57 - Cartão Jovem - Escolha da Data	36
Figura 58 - Intercidades e Alfa sem desconto	36
Figura 59 - Categoria desconto “Sénior”	38
Figura 60 - Escolha de 1 Bilhete para “Sénior”	38
Figura 61 - Escolha de 4 Bilhetes para “Sénior”	38
Figura 62 - Ecrã seguinte – “Ida” e “Ida e Volta”	38
Figura 63 - Categoria desconto “Criança”	39
Figura 64 - Escolha de 1 Bilhete para “Criança”	39
Figura 65 - Descontos - Opção “Não Pretende Mais bilhetes”	39
Figura 66 - Opção “Bilhetes C/ Desconto”	41
Figura 67 - Categoria desconto “Sénior”	41
Figura 68 - Escolha 2 Bilhetes “Sénior”	41
Figura 69 - Categoria desconto “Criança (5 a 12 Anos)”	42
Figura 70 - Escolha 1 Bilhete “Criança”	42
Figura 71 - Escolha “Não Pretende Mais Bilhetes”	42
Figura 72 - Opção “Normal (Sem Desconto)”	43
Figura 73 - Escolha 1 Bilhete “Normal”	43
Figura 74 - Desconto “Criança (5 a 12 Anos)”	43
Figura 75 - Escolha 3 Bilhetes “Criança”	43
Figura 76 - Bilhete de “Ida” ou de “Ida e Volta”	44
Figura 77 - Classe: “Conforto” ou “Turística”	44
Figura 78 - Escolha da data da viagem “Ida”	44
Figura 79 - Ecrã de escolha do horário	44
Figura 80 - Escolha data de regresso	45
Figura 81 - Escolha hora de regresso	45
Figura 82 - Ecrã confirmação compra de bilhetes	45
Figura 83 - Ecrã de progressão	46
Figura 84 - Ecrã final	46
Figura 85 - Ilustração de Talão/Bilhete	46
Figura 86 - Data: Domingo - Comboios lotados	47
Figura 87 - Horários - Comboios lotados	47

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Condicionantes dos descontos incluídos na venda de bilhetes da CP	17
Tabela 2 - Condicionantes dos descontos Forças Militares/Militarizadas na venda de bilhetes da CP	17
Tabela 3 - Categorias apresentadas consoante anteriores escolhas do utente	40
Tabela 4 - Códigos e tipos de bilhetes	47
Tabela 5 - Ecrãs de rectificação e de erro.....	48

Índice de Quadros

Quadro 1 - A reter sobre os Fluxos de Informação	11
Quadro 2 - A reter sobre os Mecanismos de Controlo	51

1 Introdução

O serviço **MB SPOT CP – Comboios de Portugal** permite a todos os utilizadores de um cartão MB SPOT¹ válido, cujo Emitente autorize a operação, adquirir títulos de transporte para os comboios Alfa Pendular e Intercidades da CP - Comboios de Portugal, E.P.E. recorrendo a um Caixa Automático (CA).

Gerido pela SIBS PAGAMENTOS, o serviço pode evoluir nos CA de qualquer rede electrónica de transacções, estando actualmente disponível na Rede MULTIBANCO, do processador SIBS FPS.

Assim, qualquer utilizador de um cartão **MB SPOT** e utente da CP, pode reservar antecipadamente as suas viagens com a maior comodidade, usufruindo de descontos de preço que lhe sejam aplicáveis e contribuindo para evitar eventuais congestionamentos de bilheteira e outros contratempos, recorrendo a um dos cerca de 13 mil Caixas Automáticas da Rede MULTIBANCO espalhados pelo País.

Tratando-se de uma empresa que transporta anualmente mais de 130 milhões de passageiros, além dos benefícios para os seus utentes, a CP - Comboios de Portugal, E.P.E. tem a garantia de que diariamente, concluído o processo de compensação, o processador SIBS FPS a informa dos pagamentos efectuados na Rede MULTIBANCO e credita o valor total apurado pelas vendas de bilhetes na sua conta bancária, deduzido das correspondentes tarifas aplicáveis.

1.1 Enquadramento

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, disponível nos Caixas Automáticos da Rede MULTIBANCO, resulta de um contrato celebrado, em Agosto de 1991, entre o Grupo SIBS e a CP.

Ao longo dos anos, a adesão dos portugueses ao serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** tem sido notória. Para tal, têm contribuído os diversos processos evolutivos efectuados, fruto da proveitosa relação contratual e institucional entre a CP - Comboios de Portugal, E.P.E. e o Grupo SIBS.

Com efeito, continuando a carrilar no trilho da constante inovação, têm vindo a ser incorporadas alterações ao nível do serviço, como sejam as categorias de descontos para **Cartão Jovem e mais recentemente para Jovem (13 a 17 anos) e Jovem (18 a 25 anos)**, ou a simplificação do agrupamento das estações ferroviárias nas teclas de escolha dos Caixas Automáticos, aperfeiçoamento arquitectado pela empresa gestora do serviço, a SIBS PAGAMENTOS.

¹ Cartões de débito que permitem aceder a serviços e operações disponibilizadas numa rede electrónica de transacções e definidos sob regras concebidas pela SIBS PAGAMENTOS. Actualmente, o esquema **MB SPOT** evolui na Rede SIBS, do processador SIBS FPS.

1.2 Âmbito

Este Manual descreve as principais características de funcionamento do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, nomeando os intervenientes no processo, referindo as vantagens que obtêm, a par das suas correspondentes responsabilidades.

O documento apresenta também os modelos operativos para adquirir títulos de transporte, utilizáveis nos comboios Alfa Pendular e Intercidades, na rede de Caixas Automáticas MULTIBANCO, da SIBS FPS; o processador de referência da SIBS PAGAMENTOS.

Por último, são igualmente indicados os mecanismos de controlo do serviço, ao dispor da CP - Comboios de Portugal, E.P.E..

2 Serviço MB SPOT CP - Comboios de Portugal

2.1 Intervenientes

- **CP - Comboios de Portugal, E.P.E.**

Entidade Pública Empresarial do sector ferroviário, que transporta anualmente mais de 130 milhões de passageiros e se assume como a maior empresa de transportes terrestres a operar em Portugal. Assegura transportes ferroviários urbanos, internacionais e regionais, enquadrando-se neste último grupo os comboios Alfa Pendular e Intercidades, aos quais se adequa o serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**.



- **Utilizadores**

Utilizadores de cartões **MB SPOT**, com os quais acedem aos CA de uma rede electrónica de transacções – no caso, a Rede MULTIBANCO – nos quais, através do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, adquirem títulos de transporte para os comboios regionais Alfa Pendular e Intercidades da transportadora ferroviária.



- **Emitentes MB SPOT**

Entidades que produzem e disponibilizam cartões de pagamento **MB SPOT** a utilizadores seus clientes, sendo responsáveis pelas transacções efectuadas pelos mesmos, no âmbito das regras contratuais estabelecidas entre ambos. São ainda responsáveis pela caracterização dos BIN (*Banking Identification Number*) que acedem ao serviço disponibilizado na Rede MULTIBANCO, da SIBS FPS.



- **Banco Domiciliário**

Entidade participante no sistema MULTIBANCO, que domicilia a conta bancária da CP - Comboios de Portugal, E.P.E., na qual recebe diariamente transferências de montantes pagos pelos utilizadores **MB SPOT** e utentes dos comboios Alfa Pendular e Intercidades, pelos bilhetes adquiridos através do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**.



- **SIBS[•] PAGAMENTOS**

Entidade que, além de efectuar a gestão dos *schemes* do Grupo SIBS, assegura a actividade de *acquirer* de *schemes* de cartões da marca **MB SPOT** em diversos canais de acesso a uma rede electrónica de transacções, como, por exemplo, a Rede SIBS.



- **Processador (SIBS Forward Payment Solutions)**

Entidade que gere e assegura o processamento operacional de uma rede electrónica de pagamentos e transacções, cujo acesso é disponibilizado aos utilizadores com a garantia de integridade e segurança dos dados transmitidos entre os intervenientes. A SIBS FPS é o processador de referência do serviço **MB SPOT CP – Comboios de Portugal**.



2.2 Apresentação do Serviço

Com o serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, o utilizador de um cartão **MB SPOT**, cujo Emitente autorize a operação, pode comprar bilhetes para os comboios Alfa Pendular e Intercidades nos CA MULTIBANCO, usufruindo de eventuais descontos a que tenha direito.

Recorrendo a um Caixa Automático, pode mesmo adquirir as passagens pretendidas com um prazo de antecedência que vai dos 21 dias aos 15 minutos antes da partida do comboio da estação de embarque.

O serviço, à parte a sua grande utilidade, eficácia e manifestas vantagens para os intervenientes, assenta num esquema de funcionamento simples, como se apresenta na figura seguinte:

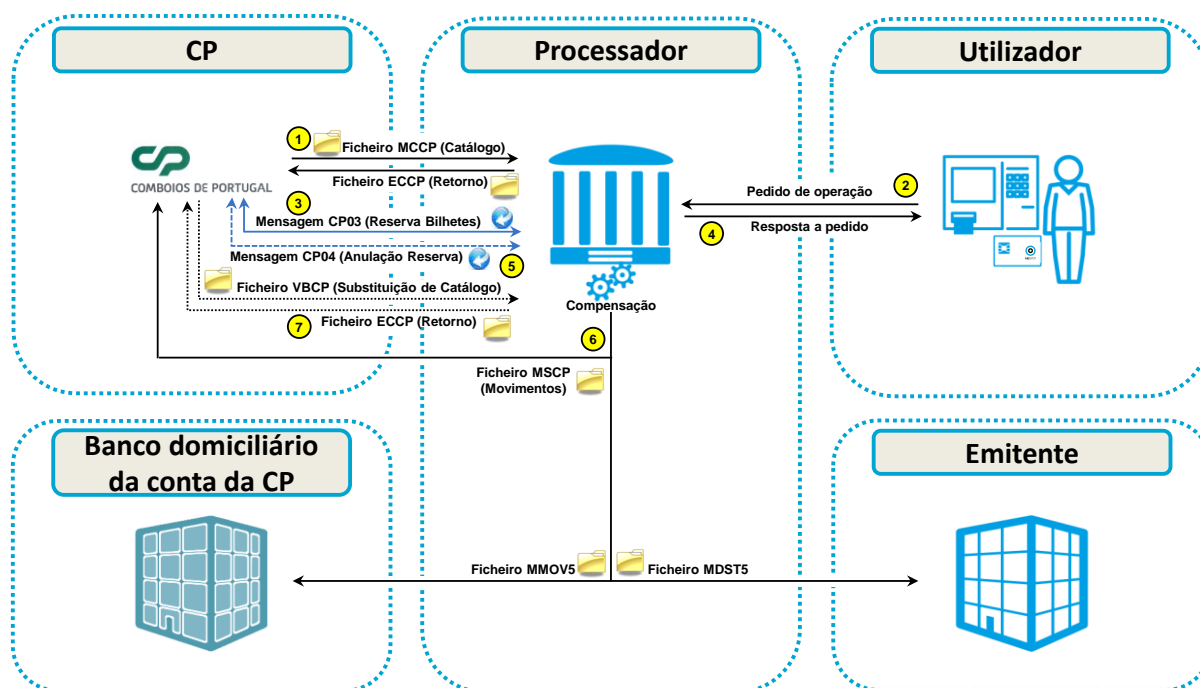


Figura 1 - Fluxos de Informação

Descrição abreviada do processo (exemplo com o processador SIBS FPS):

1. Com a regularidade que achar conveniente, a CP envia ao processador - no caso, a SIBS FPS - o Ficheiro de Catálogo (**MCCP**) com as Estações e Viagens que pretende disponibilizar e recebe um Ficheiro de Retorno (**ECCP**), que lhe indica eventuais incorrecções detectadas no Ficheiro **MCCP**;

2. Num CA MULTIBANCO, o utilizador acede ao serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** e procede à compra de títulos de transporte para os comboios Alfa Pendular e Intercidades;
3. A SIBS FPS envia ao servidor da CP uma mensagem em tempo real (**CP03**) com o pedido de reserva do utilizador, recebendo informação detalhada sobre os bilhetes requeridos;
4. A SIBS FPS comunica com o CA MULTIBANCO, respondendo ao pedido do utilizador e permitindo-lhe a compra do bilhete, representado pelo talão impresso no final da operativa;
5. Caso o utilizador anule a operação no CA MULTIBANCO, desistindo da compra de bilhetes, a SIBS FPS envia uma mensagem em tempo real (**CP04**) para cancelar a reserva, à qual o servidor da CP responde confirmando esse cancelamento;
6. Diariamente, após o processo de compensação; a SIBS FPS disponibiliza ficheiros aos intervenientes:
 - a. A CP recebe o Ficheiro de Movimentos (**MSCP**), com informação sobre os bilhetes vendidos e os montantes totais a creditar na sua conta;
 - b. O banco domiciliário da conta da CP recebe o Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) com os lançamentos a efectuar na conta da transportadora;
 - c. Os Emitentes **MB SPOT** recebem Ficheiros de Destinos (**MDST5**) com os débitos a efectuar nas contas dos utilizadores dos cartões;
7. Quando pretender, a CP pode remeter à SIBS FPS um Ficheiro **VBCP**, para substituição total do catálogo activo na Rede MULTIBANCO, recebendo em resposta um Ficheiro de Retorno (**ECCP**), que lhe indica eventuais incorrecções detectadas.²

Quadro 1 - A reter sobre os Fluxos de Informação

- Ao enviar o Ficheiro de Catálogo **MCCP**, a CP garante a introdução no sistema do processador SIBS FPS, do conjunto de Estações e de Viagens que pretende comercializar nos CA.
- Sempre que um utilizador acede a um CA MULTIBANCO para adquirir bilhetes, a SIBS FPS envia uma mensagem em tempo real (**CP03**) à CP com o pedido de reserva, recebendo em resposta informação detalhada sobre os títulos de transporte pretendidos.
- Caso a compra seja anulada, a SIBS FPS informa a CP em tempo real sobre o cancelamento.
- O Ficheiro **MSCP**, de Movimentos/Bilhetes Vendidos, fica disponível para transmissão diariamente, logo que termina o processo de compensação do processador.
- Através do Ficheiro **MSCP**, a CP pode aferir tanto o número e as características dos bilhetes vendidos, quanto o montante total de transacções efectuadas nos CA MULTIBANCO.

² Sobre ficheiros e mensagens do serviço, ver o capítulo Mecanismos de Controlo. Para uma análise a nível estrutural, consultar "DCSPAG110726 Manual de Implementação - Venda Bilhetes CP".

2.3 Vantagens do Serviço

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** tem múltiplas vantagens para todos os intervenientes:

- **CP - Comboios de Portugal, E.P.E.**

1. Facilidade de comercialização de títulos de transporte e de processamento dos valores cobrados;
2. Garantia de pagamento efectivo dos bilhetes, dada a confirmação automática do saldo do utilizador **MB SPOT** no acto de compra;
3. Consolidação e expansão da rede de clientes através da facilidade de pagamento proporcionada;
4. Aproximação dos serviços da empresa aos cidadãos, proporcionando-lhes adicionalmente opções de aquisição de bilhetes com desconto;
5. Libertação de recursos humanos ao nível dos serviços da empresa;
6. Vantagem concorrencial face a empresas que ainda não tenham aderido a um serviço tão facilitador e agradável para os seus utentes.



- **Utilizadores**

1. Usufruto de uma forma prática e segura de aquisição de bilhetes, com menor perda de tempo;
2. Conveniência de poder comprar bilhetes em qualquer local, beneficiando da vasta cobertura de Caixas Automáticas em todo o País, a qualquer hora e em qualquer dia;
3. Possibilidade de adquirir bilhetes com desconto, de acordo com as características específicas de cada utilizador;
4. Maior flexibilidade no prazo para adquirir bilhetes, que vai dos 21 dias aos 15 minutos antes da partida de um comboio da estação de embarque.



- **Emitentes MB SPOT**

1. Domiciliação e gestão das contas dos utilizadores e incremento do negócio de cartões;
2. Possibilidade de captar mais clientes individuais atraídos pela comprovada utilidade dos cartões **MB SPOT**, enquanto elemento facilitador de serviços bancários e outros;
3. Consolidação e expansão do número de clientes e utilizadores atraídos pela simplicidade e eficácia de mais um serviço com a marca SIBS PAGAMENTOS;
4. Participação activa num serviço estruturado e eficaz com amplo potencial de expansão;



5. Participação num serviço da SIBS PAGAMENTOS, que envolve uma das maiores empresas transportadoras portuguesas, a CP - Comboios de Portugal, E.P.E..

- **Banco Domiciliário**

1. Alojamento e gestão da conta da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.;
2. Atracção de mais clientes empresariais por via da comprovada eficiência e valia do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**;
3. Participação activa num serviço estruturado e eficaz com comprovado potencial de expansão;
4. Participação num serviço **MB SPOT** com o prestígio e fiabilidade indissociáveis da marca SIBS PAGAMENTOS.

Banco domiciliário
da conta da CP

- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Consolidação e desenvolvimento de um serviço com grande importância empresarial e comprovada utilidade pública, dada a manifesta adesão por parte dos utilizadores da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.;
2. Divulgação de mais um serviço do diversificado portefólio **MB SPOT**, gerido pela SIBS PAGAMENTOS;
3. Aprofundamento do *know-how* arquitectural de um serviço com amplo potencial de expansão e de internacionalização.



- **Processador (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS)**

1. Acréscimo de mais um serviço, com amplo interesse comercial, ao portefólio disponibilizado na rede de CA MULTIBANCO;
2. Possibilidade de desenvolver evoluções aplicacionais no serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, que ampliem o seu potencial.



2.4 Responsabilidades

O serviço acarreta algumas responsabilidades para os principais intervenientes:

- **CP - Comboios de Portugal, E.P.E.**

1. Informar a SIBS FPS sobre o número de conta a creditar com os valores resultantes das transacções efectuadas nos CA;
2. Enviar os Ficheiros de Catálogo (**MCCP**) ao processador SIBS FPS, com o conjunto de Estações e Viagens que pretende disponibilizar nos CA MULTIBANCO;
3. Processar Ficheiros de Retorno (**ECCP**) recebidos do processador SIBS FPS e rectificar eventuais incorrecções detectadas;



COMBOIOS DE PORTUGAL

4. Obter junto da SIBS FPS e processar os Ficheiros de Movimentos (**MSCP**) diariamente disponibilizados;
5. Enviar, em tempo real, resposta às mensagens que recebe da SIBS FPS, relativas à Reserva e Anulação de Reserva de bilhetes;
6. Promover junto dos utilizadores a possibilidade de aquisição de bilhetes nos Caixas Automáticos, observando as regras e normas de imagem e de divulgação definidas para o serviço.

- **Utilizadores**

1. Proceder de forma correcta, seguindo as instruções do serviço, para adquirir os tipos de bilhete para os percursos pretendidos;
2. Sempre que solicitado, apresentar aos revisores e pessoal autorizado da CP, as identificações que os habilitam a descontos.



- **Emitentes MB SPOT**

1. Assegurar a possibilidade dos utilizadores de cartões **MB SPOT** adquirirem bilhetes nos CA, quando o saldo das suas contas o permita;
2. Possibilitar o acesso dos cartões **MB SPOT** por si emitidos ao serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, quando tal não contrarie as disposições definidas na política comercial da instituição;
3. Receber e processar o Ficheiro de Destinos (**MDST5**) com o registo dos débitos na conta dos utilizadores seus clientes, por via das compras de bilhetes realizadas;
4. Não ocultar aos utilizadores seus clientes a possibilidade de usarem o serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, em conformidade com as boas práticas concorrenciais, vigentes no sistema financeiro.



- **Banco Domiciliário**

1. Processar os ficheiros da compensação, creditando a conta da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.;
2. Receber e processar o Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) com o registo das transacções diárias realizadas nos CA MULTIBANCO;
3. Permitir e viabilizar a transferência das tarifas devidas aos intervenientes no serviço, que às mesmas tenham direito;



- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Assegurar o bom e normal funcionamento do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, em consonância com o processador da rede de Caixas Automáticos, na qual o mesmo é disponibilizado;
2. Disponibilizar a documentação necessária sobre o funcionamento do serviço à **CP - Comboios de Portugal, E.P.E.**



- **Processador (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS)**

1. Assegurar o bom e normal funcionamento da sua rede electrónica de transacções, que inclui a Rede MULTIBANCO;
2. Validar e processar os dados integrantes dos Ficheiros de Catálogo (**MCCP**) recebidos da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.;
3. Validar os dados do cartão **MB SPOT** usado em cada transacção e conferir o saldo da conta associada junto do respectivo Emitente, no momento em que a aquisição do bilhete é realizada;
4. Disponibilizar diariamente à CP - Comboios de Portugal, E.P.E. um Ficheiro de Movimentos (**MSCP**), com o detalhe dos bilhetes vendidos e os valores totais apurados a creditar na conta da empresa, sempre que existam operações na Rede MULTIBANCO;
5. Comunicar com a CP em tempo real para efeitos de reserva e anulação de reserva de bilhetes;
6. Processar e realizar a compensação diária, informando o crédito na conta da CP - Comboios de Portugal, E.P.E. com os valores apurados com a venda de bilhetes, deduzidas as tarifas definidas para o serviço;
7. Informar os Emitentes sobre os débitos a efectuar nas contas dos utilizadores dos cartões **MB SPOT**.



3 Descrição do Serviço

Ao longo da sua existência, o serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** tem sido objecto de ajustamentos e actualizações, por solicitação e com o envolvimento da CP - Comboios de Portugal, E.P.E..

Independentemente das melhorias operadas, o serviço mantém uma arquitectura desde a sua concepção, que permite a um utilizador **MB SPOT** comprar bilhetes num Caixa Automático, em apenas seis simples etapas, como se pode aferir no diagrama seguinte.

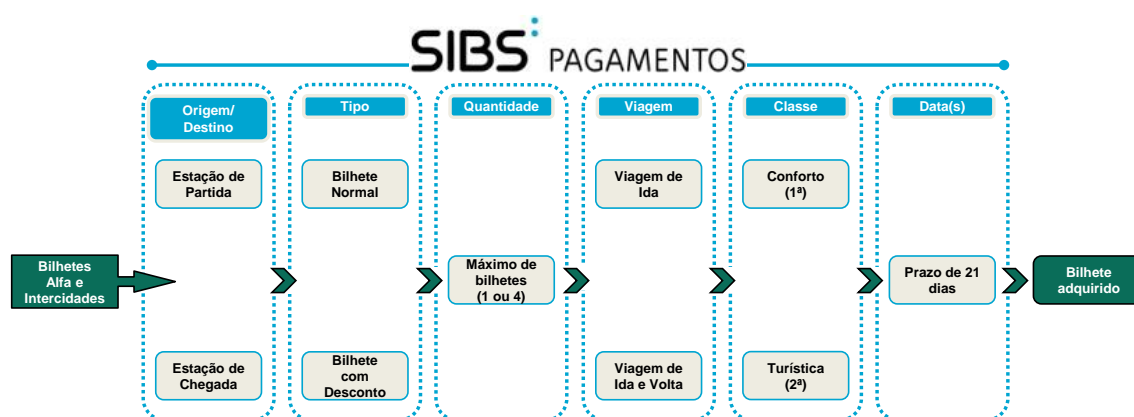


Figura 2 - Etapas para aquisição de bilhete CP em CA

Descrição abreviada do processo:

1. Na primeira etapa, após inserir o cartão **MB SPOT** num CA, o utilizador escolhe as Estações de Partida e de Chegada da viagem que pretende fazer nos comboios Alfa Pendular ou Intercidades;
2. Num segundo momento, escolhe entre a compra de um Bilhete Normal ou de um Bilhete com Desconto, caso tenha direito a tal;
3. De seguida, escolhe o número de bilhetes que pretende - no máximo de quatro (4) -, sendo que nalgumas categorias de descontos pode apenas comprar um título de transporte;
4. Decide depois se quer uma viagem de Ida ou de Ida e Volta;
5. Escolhe então a classe do lugar que pretende, entre Conforto (1ª classe) e Turística (2ª classe);
6. Por fim, na última etapa, decide a data e hora do(s) comboio(s) que pretende utilizar, num prazo de 21 dias, incluindo aquele em que efectua a operação no CA.

Como se depreende, mais do que a simples compra de títulos de transporte, o serviço proporciona um elevado grau de selecção nessa aquisição: permite prazos de reserva alargados de 21 dias, a opção entre viagem de **Ida** e de **Ida e Volta**, a escolha da classe do lugar (**Turística** ou **Conforto**) e ainda várias categorias de descontos.

Desta forma, utilizadores que gozem de reduções no preço dos bilhetes podem adquiri-los num CA MULTIBANCO, através do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, onde encontram as categorias de descontos **Criança (5 a 12 anos)**, **Sénior (A partir de 65 anos)**, **Cartão Jovem**, **Forças Militares/Militarizadas** e mais recentemente, **Jovem (13 aos 17 anos)** e **Jovem (18 aos 25 anos)**.

Todas estas categorias de descontos disponibilizadas pelo serviço reflectem pressupostos e condicionantes estipulados pela CP - Comboios de Portugal, E.P.E., que estão sintetizados nas tabelas seguintes.

Tabela 1 - Condicionantes dos descontos incluídos na venda de bilhetes da CP³

Categoria	Desconto Alfa Pendular	Desconto Intercidades	Documentos Obrigatórios	Observações CP
Criança (5 a 12 anos)	50%	50%	Documento de Identificação	Mais de 4 anos e menos de 13 anos.
Sénior (A partir de 65 anos)	50%	50%	Documento de Identificação	Inclui 65 anos de idade e reformados e pensionistas menores de 65 anos (nestes casos, é obrigatório requerer com antecedência Cartão Dourado nas bilheteiras CP).
Cartão Jovem	Não	20%	Cartão Jovem + Documento de Identificação	Até 29 anos inclusive. Desconto válido diariamente para distâncias iguais ou superiores a 100Km.
Jovem (13 aos 17 anos)	25%	25%	Documento de Identificação	Válido para compra de um só bilhete, (poderá ser de Ida e Volta), para idades entre os 13 e os 17 anos, inclusive.
Jovem (18 aos 25 anos)	25%	25%	Documento de Identificação	Válido para compra de um só bilhete, (poderá ser de Ida e Volta), para idades entre os 18 e os 25 anos, inclusive. Pode

Tabela 2 - Condicionantes dos descontos Forças Militares/Militarizadas na venda de bilhetes da CP⁴

Categoria	Desconto Alfa Pendular	Desconto Intercidades	Documentos Obrigatórios	Observações
Forças Militares/Militarizadas - Graduados	75%	75%	Identificação Militar	Válido para compra de um só bilhete, de Ida e em 1ª classe ("Conforto").
Forças Militares/Militarizadas - N/ Graduados	75%	75%	Identificação Militar	Válido para compra de um só bilhete, de Ida e em 2ª classe (Turística).

Para todos os tipos de bilhetes com desconto, em conformidade com a CP, o serviço apresenta sempre, nos ecrãs dos CA MULTIBANCO e nos talões confirmativos da aquisição, a mensagem "**É obrigatório fazer-se acompanhar do documento que confere direito a desconto**".

³ Com base em informação presente no site da CP - Comboios de Portugal, E.P.E. (www.cp.pt)

⁴ Com base em Portaria n.º 471/78, de 19 de Agosto - Ministérios da Defesa Nacional, das Finanças e do Plano, da Administração Interna e dos Transportes e Comunicações

3.1 Modelos Operativos nos Caixas Automáticos

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, criado e gerido pela SIBS PAGAMENTOS, é susceptível de poder evoluir em quaisquer redes de transacções electrónicas, de diferentes processadores.

Actualmente, está instalado e é disponibilizado nos Caixas Automáticos da Rede MULTIBANCO da SIBS FPS, canal que se toma por referência para ilustrar os processos operativos destinados a adquirir títulos de transporte para os comboios Alfa Pendular e Intercidades.

De forma genérica, subsistem ligeiras diferenças, consoante se proceda à compra de “**Bilhetes Normais**” ou de “**Bilhetes com Desconto**”.

3.1.1 Modelo Operativo - Bilhetes Normais

Através do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, qualquer utilizador de cartões **MB SPOT** válidos pode adquirir bilhetes normais para os comboios Alfa Pendular e Intercidades num CA, de forma simples:

1. Introduzir o cartão **MB SPOT** válido no CA e digitar o Código Pessoal secreto;



Figura 3 - Introdução de Cartão MB SPOT



Figura 4 - Código Pessoal

2. Seleccionar a opção **Pagamentos e Outros Serviços** e, no ecrã seguinte, **Transportes**;

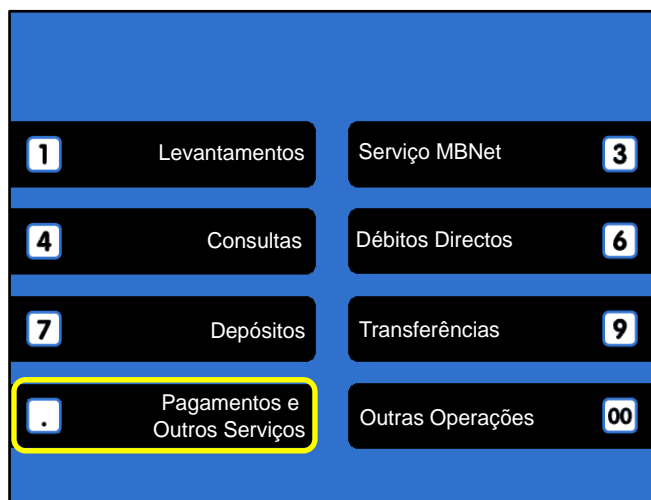


Figura 5 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços”

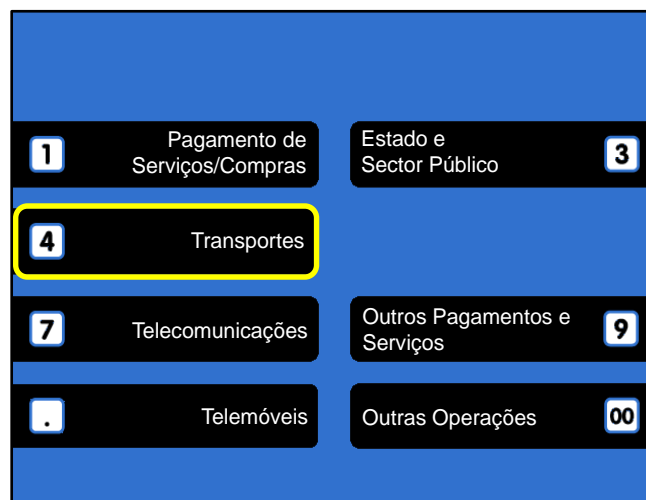


Figura 6 - Opção “Transportes”

3. Seleccionar depois **CP - Comboios de Portugal**;

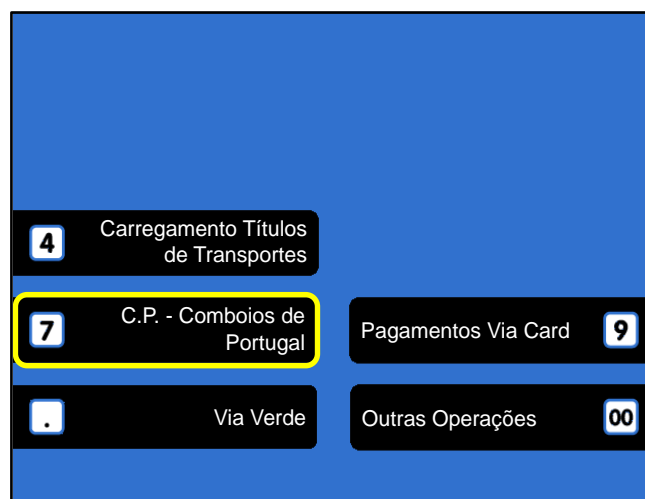


Figura 7 - Opção “CP - Comboios de Portugal”

4. O utilizador acede então ao primeiro ecrã do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, a partir do qual irá iniciar o processo de escolha da estação de partida, em que cada tecla do CA integra um grupo de estações, alinhadas alfabeticamente;

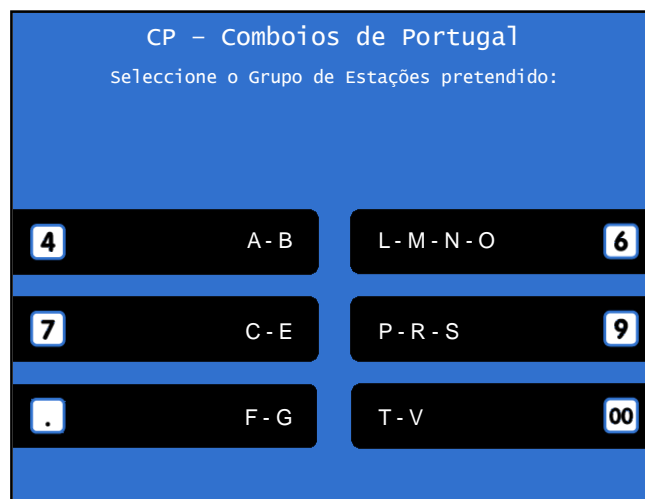


Figura 8 - Ecrã de teclas com Grupos de Estações

5. Para fazer a sua escolha, o utilizador deve seleccionar a tecla correspondente à primeira letra do nome da estação de partida pretendida. A título de exemplo, caso o nome da gare de origem da sua viagem comece por “A” ou “B” deve premir a tecla “4”, a primeira no topo da coluna da esquerda;

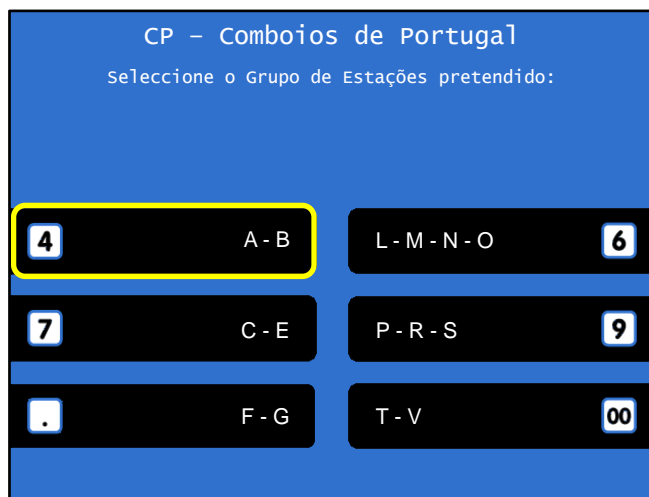


Figura 9 - Escolha tecla “A - B”

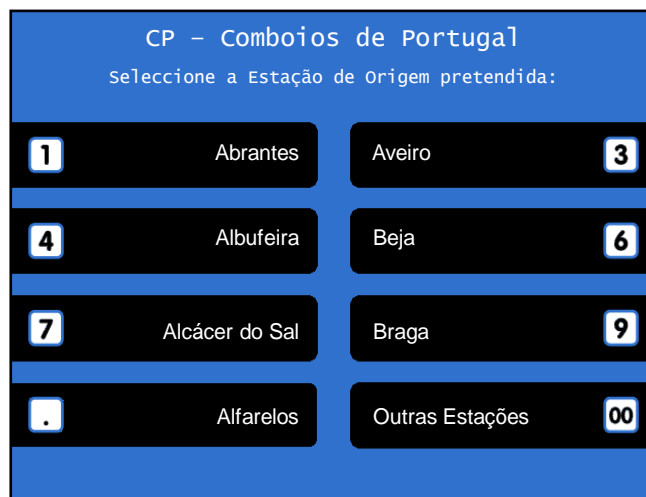


Figura 10 - Estações agrupadas em “A - B”

6. Caso o número de estações reunidas sob uma tecla exceda as sete (7), as mesmas serão dispostas por mais do que um ecrã, como abaixo se exemplifica com o grupo incluído entre “C” e “E”;

CP – Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Carregal do Sal	Celorico Beira	3
4	Casa Branca	Coimbra B	6
7	Castelo Branco	Covilhã	9
.	Caxarias	Estações Seguintes	00

CP – Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Entroncamento	Évora	3
4	Espinho		
7	Estarreja		
.	Estações Anteriores	Outras Estações	00

Figura 11 - Estações agrupadas em “C - E” - 1º ecrã Figura 12 - Estações agrupadas em “C - E” - 2º ecrã

7. Quando há necessidade de dispor as estações por dois ecrãs, o utilizador passa de um para o outro seleccionando as teclas **Estações Seguintes** e **Estações Anteriores**. No último ecrã de cada grupo tem ainda a opção **Outras Estações** que o faz retornar ao ecrã inicial, onde se listam alfabeticamente todos os grupos.

CP – Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Entroncamento	Évora	3
4	Espinho		
7	Estarreja		
.	Estações Anteriores	Outras Estações	00

Figura 13 - Escolha de “Outras Estações”

CP – Comboios de Portugal
Selecione o Grupo de Estações pretendido:

4	A - B	L - M - N - O	6
7	C - E	P - R - S	9
.	F - G	T - V	00

Figura 14 - “Outras Estações” - Ecrã inicial

8. A escolha de estação de partida inicia-se assim com a selecção do grupo onde a mesma está incluída. No exemplo abaixo ilustrado, para escolher **Coimbra B** como origem da viagem, o utilizador deverá carregar na tecla **C - E**, onde estão agrupadas as estações cujos nomes começam pelas letras **C, D e E**;

CP - Comboios de Portugal
Selecione o Grupo de Estações pretendido:

4	A - B	L - M - N - O	6
7	C - E	P - R - S	9
.	F - G	T - V	00

Figura 15 - Partida "Coimbra B" - 1º passo

CP - Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Carregal do Sal	Celorico Beira	3
4	Casa Branca	Coimbra B	6
7	Castelo Branco	Covilhã	9
.	Caxarias	Estações Seguintes	00

Figura 16 - Partida "Coimbra B" - 2º passo

9. De modo similar ao usado anteriormente, de seguida, o utilizador deve escolher qual o destino pretendido, de entre as estações integradas nos eixos ferroviários a que pertença a estação de partida. No exemplo abaixo ilustrado, para seleccionar **Caxarias**, no concelho de Ourém, como final da viagem, o utilizador deverá carregar novamente na tecla **C - E** e depois, no ecrã seguinte, na estação pretendida;

CP - Comboios de Portugal
Selecione o Grupo de Estações pretendido:

4	A - B	L - M - N - O	6
7	C - E	P - R - S	9
.	F - G	T - V	00

Figura 17 - Chegada "Caxarias" - 1º passo

CP - Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Carregal do Sal	Celorico Beira	3
4	Casa Branca	Coimbra B	6
7	Castelo Branco	Covilhã	9
.	Caxarias	Estações Seguintes	00

Figura 18 - Chegada "Caxarias" - 2º passo

10. Escolhido o percurso da viagem, o utilizador acede então ao ecrã onde irá indicar se é ou não beneficiário de algum tipo de desconto. Caso o não seja, deve optar pela tecla **Bilhetes Normais**;

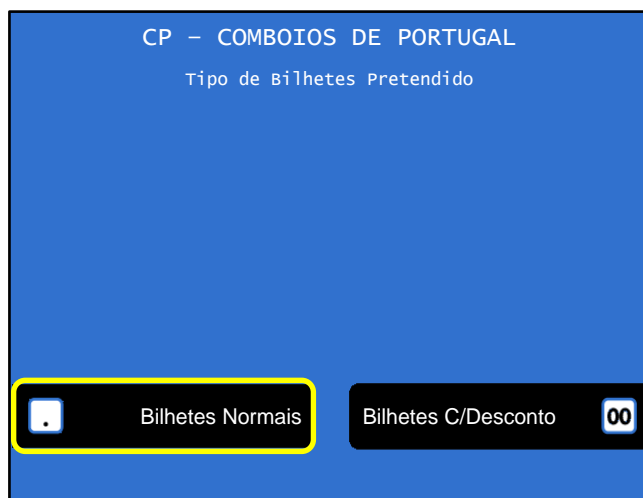


Figura 19 - Opção “Bilhetes Normais”

11. O utilizador deve então indicar o número de bilhetes normais que pretende adquirir, no máximo de quatro (4), para a viagem que seleccionou, cujas estações de partida e de chegada surgem mencionadas no topo do ecrã. Na linha acima, está já referido o período para o qual é possível efectuar a reserva, num prazo de 21 dias, incluindo a data da operação no Caixa Automático;

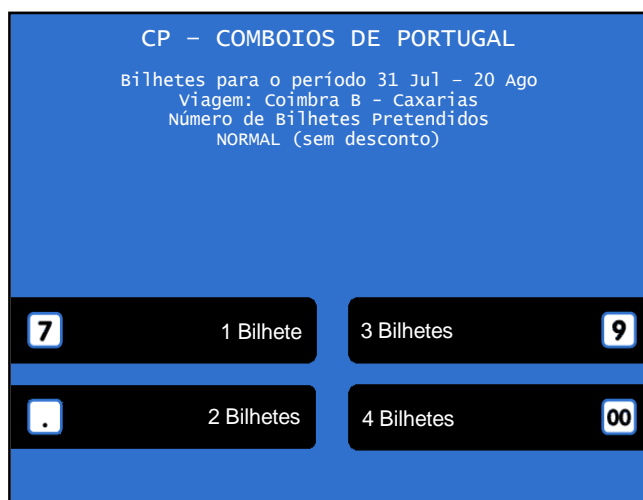
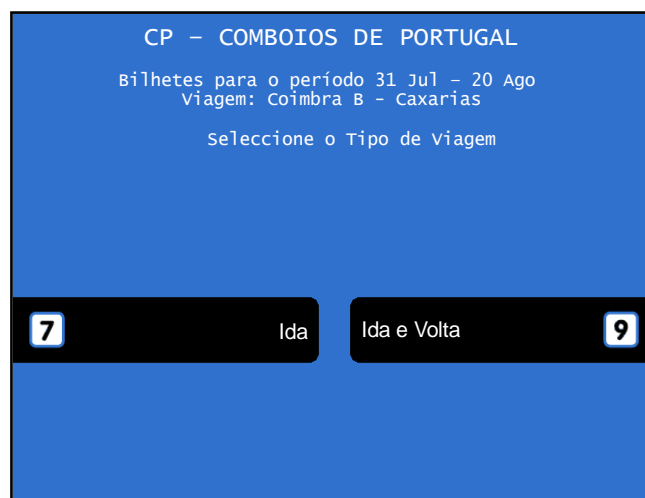


Figura 20 - Ecrã de escolha do número de bilhetes

12. O utilizador indicará depois, no ecrã seguinte, se pretende bilhetes de **Ida** ou de **Ida e Volta**;



CP – COMBOIOS DE PORTUGAL

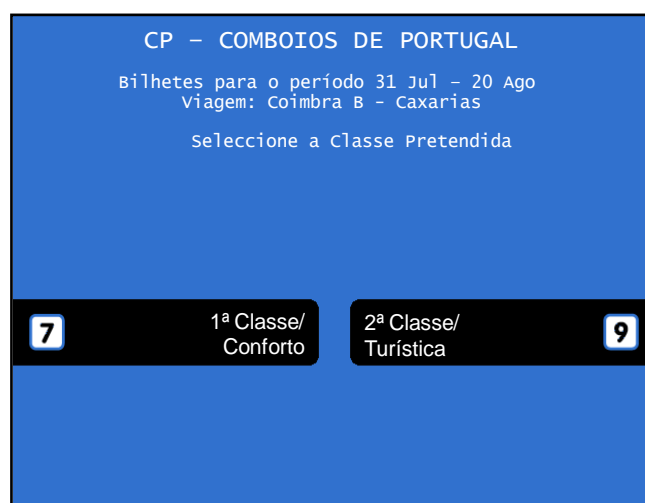
Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago
Viagem: Coimbra B – Caxarias

Selecione o Tipo de Viagem

7 Ida Ida e Volta 9

Figura 21 - Escolha de bilhete de Ida ou de Ida e Volta

13. O passo seguinte passa pela escolha da classe em que pretende viajar: **Conforto (1ª classe)** ou **Turística (2ª classe)**;



CP – COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago
Viagem: Coimbra B – Caxarias

Selecione a Classe Pretendida

7 1ª Classe/Conforto 2ª Classe/Turística 9

Figura 22 - Escolha de classe: “Conforto” ou “Turística”

14. Surge depois o ecrã onde o utilizador deverá escolher a **data da viagem de Ida**, compreendida entre o dia actual e os próximos 20 dias (ou seja, tem disponível um total de 21 dias para escolha), e, no ecrã seguinte, o horário pretendido;

Seleccione Data da Viagem de Ida 2ª Classe Viagem: Coimbra B - Caxarias	
1 Sex Dia 31 Jul	3 Ter Dia 04 Ago
4 Sab Dia 01 Ago	6 Qua Dia 05 Ago
7 Dom Dia 02 Ago	9 Qui Dia 06 Ago
. Seg Dia 03 Ago	00 Datas Seguintes

Figura 23 - Escolha da data da viagem de “Ida”

Seleccione a Hora da Viagem de Ida Viagem: Coimbra B - Caxarias 2ª Classe - Dom Dia 02 Ago	
1 08:46 – 09:39 h Intercidades	3
4 14:33 – 15:26 h Intercidades	6
7 20:46 – 21:39 h Intercidades	9
.	00

Figura 24 - Ecrã de escolha do horário de “Ida”

15. Caso tenha optado por um bilhete de **Ida e Volta**, o utilizador deve proceder de modo semelhante para escolher a data e hora da viagem de regresso. Do conjunto de 21 datas inicialmente disponíveis para marcar a viagem, são-lhe agora apenas apresentados o dia e os dias seguintes ao escolhido para a viagem de **Ida**;

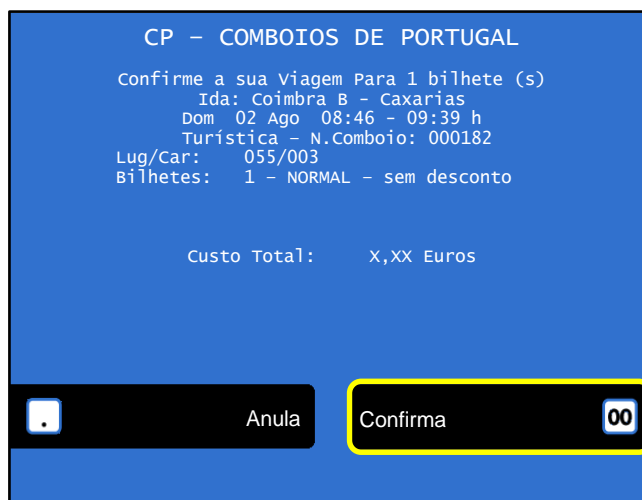
Seleccione Data da Viagem de Volta 2ª Classe Viagem: Caxarias - Coimbra B	
1 Dom Dia 02 Ago	3 Qui Dia 06 Ago
4 Seg Dia 03 Ago	6 Sex Dia 07 Ago
7 Ter Dia 04 Ago	9 Sab Dia 08 Ago
. Qua Dia 05 Ago	00 Datas Seguintes

Figura 25 - Escolha da data de regresso

Seleccione a Hora da Viagem de Volta Viagem: Caxarias - Coimbra B 2ª Classe - Dom Dia 02 Ago	
1 12:30 – 13:23 h Intercidades	3
4 16:30 – 17:23 h Intercidades	6
7 22:39 – 23:32 h Intercidades	9
.	00

Figura 26 - Escolha da hora de regresso

16. Por fim, o utilizador deve confirmar a aquisição do seu bilhete, carregando na tecla **Confirma**, no ecrã que lhe resume todos os dados relevantes da escolha efectuada;



CP – COMBOIOS DE PORTUGAL

Confirme a sua Viagem Para 1 bilhete (s)

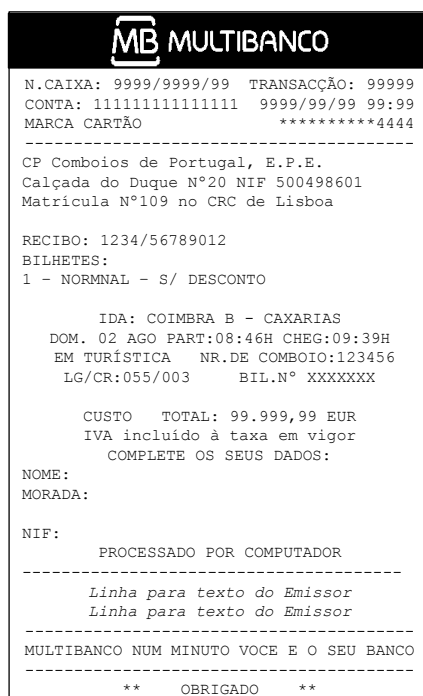
Ida: Coimbra B - Caxarias
Dom 02 Ago 08:46 - 09:39 h
Turística - N.Comboio: 000182
Lug/Car: 055/003
Bilhetes: 1 - NORMAL - sem desconto

Custo Total: X,XX Euros

Anula Confirma 00

Figura 27 - Ecrã de confirmação

17. Confirmada a transacção, o cartão MB SPOT é ejectado e é impresso um talão com os dados apresentados no ecrã, o qual serve de título de transporte.



MB MULTIBANCO

N.CAIXA: 9999/9999/99 TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 111111111111111 9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO *****4444

CP Comboios de Portugal, E.P.E.
Calçada do Duque N°20 NIF 500498601
Matricula N°109 no CRC de Lisboa

RECIBO: 1234/56789012
BILHETES:
1 - NORMNAL - S/ DESCONTO

IDA: COIMBRA B - CAXARIAS
DOM. 02 AGO PART:08:46H CHEG:09:39H
EM TURÍSTICA NR.DE COMBOIO:123456
LG/CR:055/003 BIL.N° XXXXXXXX

CUSTO TOTAL: 99.999,99 EUR
IVA incluído à taxa em vigor
COMPLETE OS SEUS DADOS:

NOME:
MORADA:

NIF: PROCESSADO POR COMPUTADOR

Linha para texto do Emissor
Linha para texto do Emissor

MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO

** OBRIGADO **

Figura 28 - Talão/Bilhete comprovativo da operação

3.1.2 Modelo Operativo - Bilhetes com Desconto

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** permite a qualquer utente, quando adquire títulos de transporte para os comboios Alfa Pendular e Intercidades num CA MULTIBANCO, usufruir de descontos no preço, a que ele ou um seu acompanhante tenham direito.

1. Introduzir o cartão **MB SPOT** válido no CA e digitar o Código Pessoal secreto;



Figura 29 - Introdução de Cartão MB SPOT



Figura 30 - Código Pessoal

2. Seleccionar a opção **Pagamentos e Outros Serviços** e, no ecrã seguinte, **Transportes**;

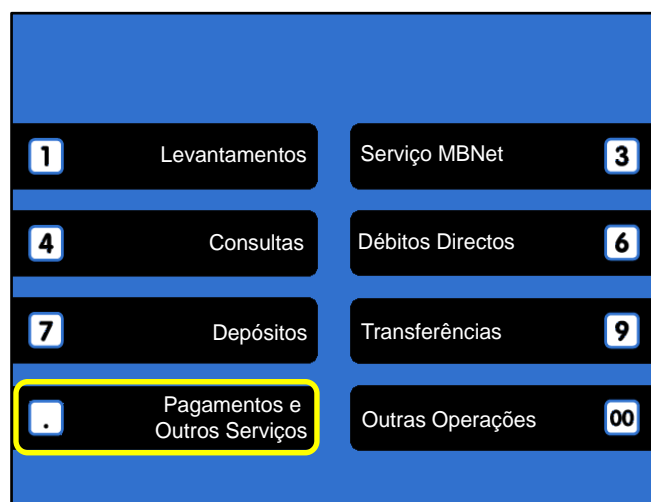


Figura 31 - Opção "Pagamentos e Outros Serviços"



Figura 32 - Opção "Transportes"

3. Seleccionar depois **CP - Comboios de Portugal**;



Figura 33 - Opção “CP - Comboios de Portugal”

4. O utilizador acede então ao primeiro ecrã do serviço **MB SPOT CP – Comboios de Portugal**, a partir do qual irá iniciar o processo de escolha da estação de partida. Cada tecla do CA inclui um grupo de estações, listadas alfabeticamente. A título de exemplo, caso o nome da gare de origem da viagem comece por “A” ou “B” deve premir a tecla “4”, a primeira no topo da coluna da esquerda;

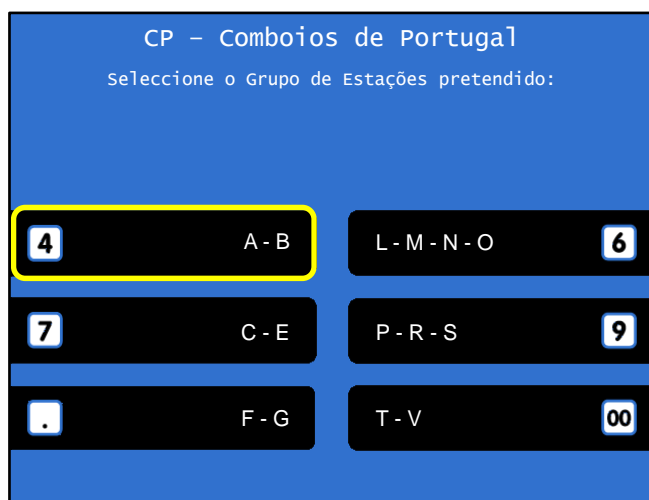


Figura 34 - Escolha tecla “A - B”

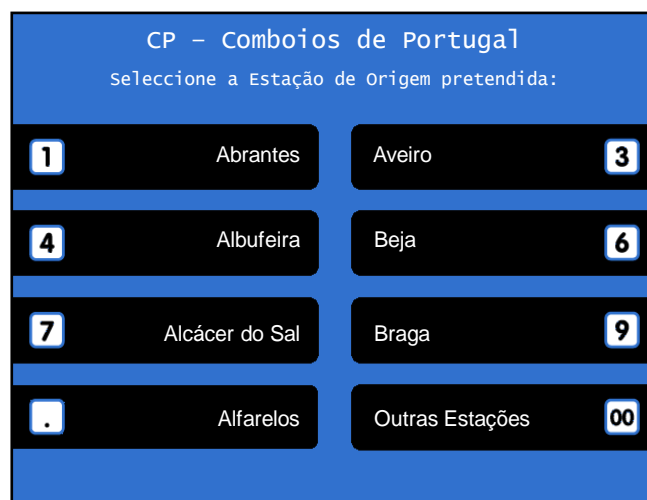


Figura 35 - Estações agrupadas em “A - B”

5. Caso o número de estações agrupadas sob uma tecla exceda as sete (7), as mesmas serão dispostas em mais do que um ecrã, como se exemplifica abaixo com as do grupo entre “C” e “E”;

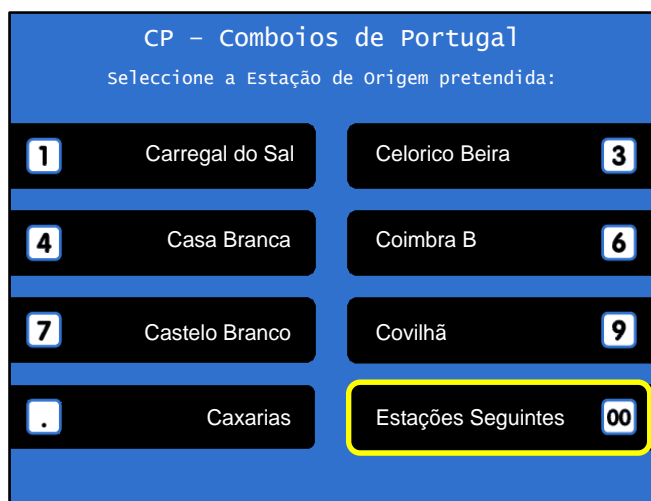


Figura 36 - Estações agrupadas em “C - E” - 1º ecrã

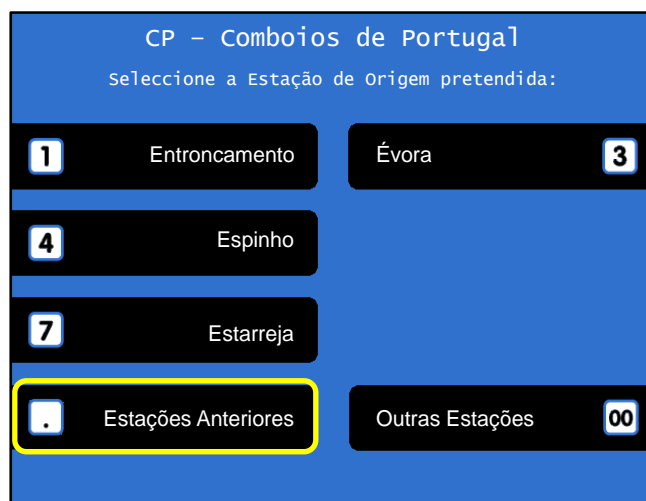


Figura 37 - Estações agrupadas em “C - E” - 2º ecrã

6. Quando há necessidade de dispor as estações por dois ecrãs, o utilizador passa de um para o outro seleccionando as teclas **Estações Seguintes** e **Estações Anteriores**. No último ecrã de cada grupo tem ainda a opção **Outras Estações** que o faz retornar ao ecrã inicial, onde se listam alfabeticamente todos os grupos.

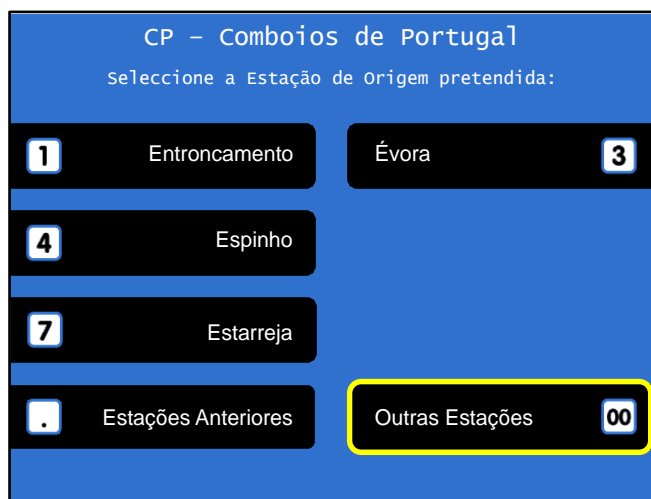


Figura 38 - Escolha de “Outras Estações”

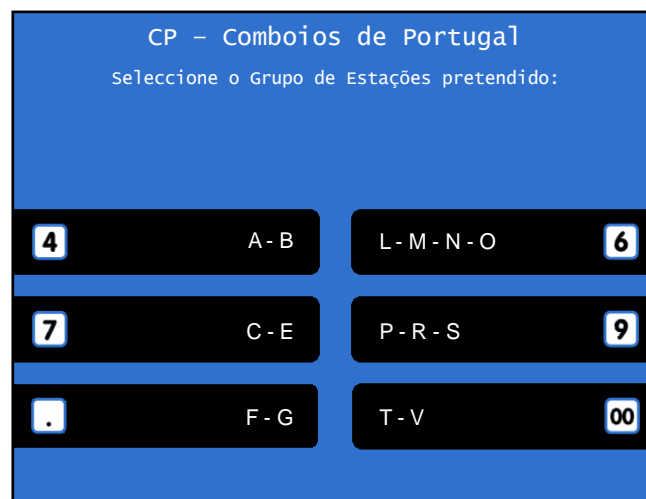


Figura 39 - “Outras Estações” - Ecrã inicial

7. A escolha de estação de partida inicia-se assim com a selecção do grupo onde a mesma está incluída. No exemplo abaixo ilustrado, para definir **Coimbra B** como origem da viagem, o utilizador deverá carregar na tecla **C - E**, onde estão agrupadas as estações cujos nomes começam pelas letras **C, D e E**;

CP - Comboios de Portugal
Selecione o Grupo de Estações pretendido:

4	A - B	L - M - N - O	6
7	C - E	P - R - S	9
.	F - G	T - V	00

Figura 40 - Partida "Coimbra B" - 1º passo

CP - Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Carregal do Sal	Celorico Beira	3
4	Casa Branca	Coimbra B	6
7	Castelo Branco	Covilhã	9
.	Caxarias	Estações Seguintes	00

Figura 41 - Partida "Coimbra B"- 2º passo

8. De modo similar ao usado anteriormente, de seguida, o utilizador deve escolher qual o destino pretendido, de entre as estações integradas nos eixos ferroviários a que pertença a estação de partida. No exemplo abaixo ilustrado, para seleccionar **Caxarias**, no concelho de Ourém, como final da viagem, o utilizador deverá carregar novamente na tecla **C - E** e depois, no ecrã seguinte, na estação pretendida;

CP - Comboios de Portugal
Selecione o Grupo de Estações pretendido:

4	A - B	L - M - N - O	6
7	C - E	P - R - S	9
.	F - G	T - V	00

Figura 42 - Chegada "Caxarias" - 1º passo

CP - Comboios de Portugal
Selecione a Estação de Origem pretendida:

1	Carregal do Sal	Celorico Beira	3
4	Casa Branca	Coimbra B	6
7	Castelo Branco	Covilhã	9
.	Caxarias	Estações Seguintes	00

Figura 43 - Chegada "Caxarias"- 2º passo

9. Escolhido o percurso da viagem pretendida, o utilizador acede então ao ecrã onde irá indicar se é ou não beneficiário de algum tipo de desconto. Caso ele ou um seu acompanhante usufruam de algum tipo de redução no preço do título de transporte, deve optar pela tecla **Bilhetes C/ Desconto**;

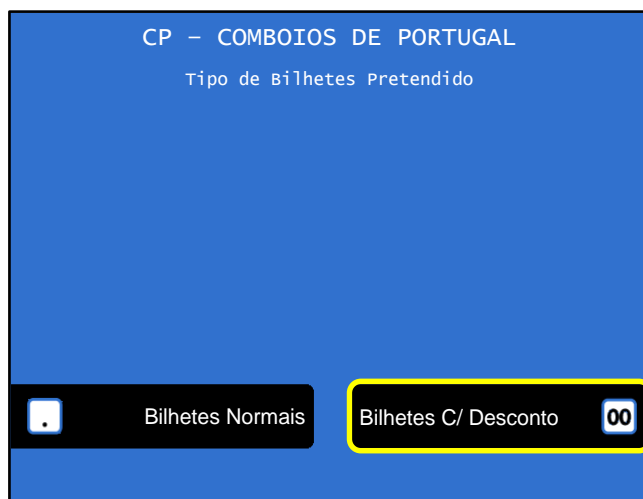


Figura 44 - Opção “Bilhetes C/ Desconto”

10. No ecrã dos beneficiários de descontos estão listadas as várias categorias com direito a abatimentos no preço dos títulos de transporte. No topo surgem já os locais de origem e de destino da viagem e o período para o qual é possível efectuar a reserva de bilhetes, o qual abarca 21 dias, incluindo a data da operação de compra no Caixa Automático.



Figura 45 - Ecrã com categorias de descontos

À semelhança da aquisição de Bilhetes Normais, na etapa seguinte, o utilizador deverá definir a quantidade de títulos de transporte que pretende. Há, contudo, alguns pormenores diferenciadores relacionados com certas categorias de descontos consignadas, como é o caso das Forças Militares e Militarizadas.

3.1.2.1 Descontos - Forças Militares e Militarizadas

1. Nos casos dos descontos para as Forças Militares e Militarizadas, os beneficiários devem prosseguir definindo se são Graduados ou Não Graduados, devendo no ecrã seguinte, escolher o seu ramo ou corporação;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Selecione o Tipo de Bilhete a adquirir

1 Normal (Sem Desconto)	Sênior (A partir de 65 Anos) 3
4 Criança (5 a 12 Anos)	Cartão Jovem 6
7 Jovem (13 a 17 Anos)	Forças Militares / Militariz.-Graduados 9
. Jovem (18 a 25 Anos)	Forças Militares / Militariz.N/Graduados 00

Figura 46 – Escolha Graduados/Não Graduados

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Selecione o Tipo de Bilhete a adquirir

1 Exército	PSP 3
4 Marinha	Guardas Prisionais 6
7 Força Aérea	9
. GNR	00

Figura 47 - Escolha de Ramo ou Corporação

2. De seguida, os utilizadores beneficiários destes descontos têm de, obrigatoriamente, inserir o seu número mecanográfico, o qual será impresso no talão final, que serve de bilhete. Em caso de equívoco na introdução do número mecanográfico, têm um segundo ecrã para o fazer;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
EXÉRCITO
Introduza o Número Mecanográfico

15 empty boxes for the number

ANULAR CORRIGIR CONFIRMAR

Figura 48 - Introdução Número Mecanográfico

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
EXÉRCITO
Número Mecanográfico Incorrecto
Introduza Novamente

15 empty boxes for the number

ANULAR CORRIGIR CONFIRMAR

Figura 49 - Reintrodução Número Mecanográfico

3. O sistema só aceita um Número Mecanográfico que seja numérico e diferente de zeros. Caso o utilizador tenha preenchido os 15 espaços a zeros tem oportunidade, num novo ecrã, de reintroduzir os elementos correctos. Caso persista no erro, a transacção é cancelada e o cartão **MB SPOT** é ejectado pelo Caixa Automático.

Ao invés de outras categorias de utentes com direito a descontos, no caso das Forças Militares e Militarizadas há uma série de especificidades que levam à supressão de algumas etapas na operativa do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** e inibem os seus beneficiários de fazer algumas escolhas:

- **Quantidade** - O serviço assume que o beneficiário só pode **adquirir um bilhete**, para si, logo não lhe é apresentado o ecrã para seleccionar a quantidade de bilhetes;
- **Classe** - O serviço assume que os **Militares Graduados** viajam em **1ª Classe/Conforto** e os **Militares Não Graduados** viajam em **2ª Classe/Turística**, logo não lhes é apresentado o ecrã para escolha da classe dos bilhetes;
- **Ida e Volta** - O serviço assume que os elementos das Forças Militares e Militarizadas **só podem adquirir** viagem de “**Ida**”, logo não lhes é apresentado o ecrã de escolha com a modalidade **Ida e Volta** e demais informações subsequentes relacionadas.

3.1.2.2 Descontos - Jovem 13-17 e Jovem 18-25

Outro género de descontos disponível no serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** envolve os utentes dos 13 aos 17 anos e dos 18 aos 25 anos, inclusive.

As recém-criadas categorias **Jovem (13 a 17 anos)** e **Jovem (18 a 25 anos)** têm a particularidade de obrigar à inserção do número de identificação civil do beneficiário do desconto, durante a operativa num CA.

Acresce que estes utentes só podem adquirir um bilhete, para si, de **Ida** ou de **Ida e Volta** e, durante a viagem, deverão ter consigo o documento de identificação, cujo número usaram na compra.

Num CA da Rede MULTIBANCO, de modo a adquirir bilhetes para comboios Alfa Pendular ou Intercidades, os utilizadores de cartões **MB SPOT** válidos e que se beneficiem das categorias de descontos **Jovem (13 a 17 anos)** e **Jovem (18 a 25 anos)** devem proceder da seguinte forma:

1. Após definir a origem e o destino da viagem, seleccionar a tecla de **Bilhetes C/ Desconto** e, no ecrã seguinte, **Jovem (13 a 17 anos)** ou **Jovem (18 a 25 anos)**, consoante o seu caso;

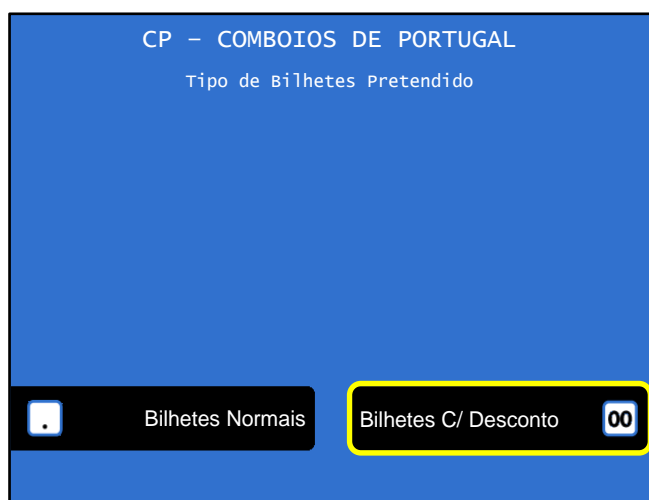


Figura 50 - Escolha “Bilhetes C/ Desconto”

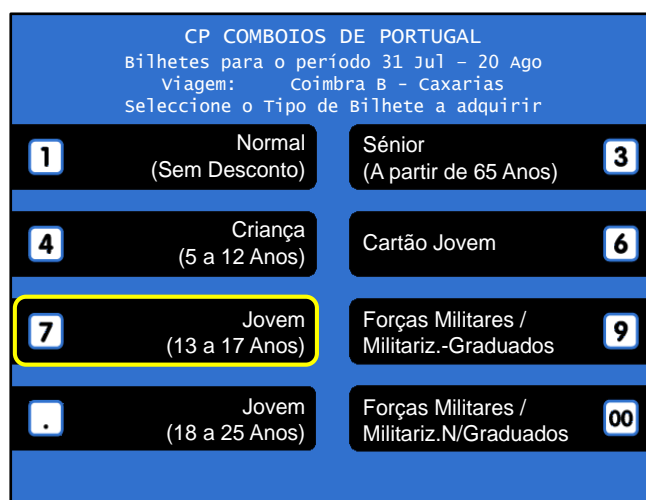


Figura 51 - Escolha Jovem (13 a 17 anos)

- De seguida, os beneficiários destes descontos têm de, obrigatoriamente, inserir o seu Número de Identificação Civil, constante no Cartão de Cidadão ou no Bilhete de Identidade, o qual será impresso no talão final, que serve de bilhete. Em caso de equívoco na introdução, há um segundo ecrã para corrigir a informação;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago
Viagem: Coimbra B – Caxarias
Jovem 13 a 17 Anos
Introduza o Número Identificação Civil

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Apenas poderá indicar o número do Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão Português

Confirme os Dados com a Tecla Verde

ANULAR CORRIGIR CONFIRMAR

Figura 52 - Inserção Número de Identificação Civil

CP COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago
Viagem: Coimbra B – Caxarias
Jovem 13 a 17 Anos
Número Identificação Civil Incorrecto
Introduza Novamente

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Apenas poderá indicar o número do Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão Português

Confirme os Dados com a Tecla Verde

ANULAR CORRIGIR CONFIRMAR

Figura 53 - Reinserção Número Id. Civil

- O sistema só aceita um Número de Identificação Civil que seja numérico e diferente de zeros. Caso o utilizador tenha preenchido os espaços a zeros tem a oportunidade, num novo ecrã, de reintroduzir os elementos correctos. Caso persista no erro, a transacção é cancelada e o cartão **MB SPOT** é ejectado pelo Caixa Automático.

Ao contrário de outras categorias de utentes com direito a descontos, tal como no caso das Forças Militares e Militarizadas, os beneficiários de descontos **Jovem (13 a 17 anos)** e **Jovem (18 a 25 anos)** só podem adquirir um bilhete, para si.

Assim, na etapa seguinte da operativa não lhes é apresentado o ecrã para seleccionar o número de títulos de transporte a adquirir. Terão sim de escolher se desejam bilhete de **Ida** ou de **Ida e Volta**, qual a classe do lugar pretendido (**Conforto** - 1ª classe ou **Turística** - 2ª classe) e qual o dia e a hora da viagem ou viagens.

Concluído o processo de escolha e confirmados os dados da compra realizada, o CA irá imprimir o necessário talão que representa o bilhete, onde consta, por exemplo, o Número de Identificação Civil inserido durante a operativa.

MB MULTIBANCO

N.CAIXA: 9999/9999/99 TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 11111111111111111111 9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO *****4444

CP Comboios de Portugal, E.P.E.
Calçada do Duque N°20 NIF 500498601
Matricula N°109 no CRC de Lisboa

RECIBO: 1234/56789012

N.IDENTIFICAÇÃO CIVIL:999999999

IDA: XXXXXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXXX
XXX XX XXX PART:XX:XXH CHEG:XX:XXH
EM XXXXXXXX NR.DE COMBOIO:123456
LG/CR:YYY/ZZZ BIL. N° XXXXXXX

CUSTO TOTAL: 99.999,99 EUR
IVA incluído à taxa em vigor
COMPLETE OS SEUS DADOS:

NOME:
MORADA:
NIF:

PROCESSADO POR COMPUTADOR

É OBRIGATÓRIO FAZER-SE ACOMPANHAR DO
DOCUMENTO QUE CONFERE DIREITO A DESCONTO

Linha para texto do Emitente
Linha para texto do Emitente

MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO

** OBRIGADO **

Figura 54 - Exemplo Talão/Bilhete para categorias “Jovem”

3.1.2.3 Descontos - Cartão Jovem

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** possibilita também aos titulares do **Cartão Jovem** obterem descontos nos comboios Intercidades, já que, para estes utentes, a CP - Comboios de Portugal, E.P.E. **não disponibiliza reduções de preço nas viagens nos Alfa Pendular.**

Apesar desta restrição, nos CA MULTIBANCO, o serviço apresenta aos utilizadores com **Cartão Jovem** (cidadãos dos 12 aos 29 anos, inclusive) todos os comboios disponíveis na data escolhida para a viagem, mesmo os que não lhes concedam desconto, permitindo-lhes optar pelo horário mais conveniente.

A título de exemplo, os ecrãs seguintes mostram o processo de compra num CA MULTIBANCO, de um bilhete de Porto/Campanhã para Coimbra B, por um utilizador com **Cartão Jovem**.

1. Após definir a origem (Porto/Campanhã) e o destino da viagem (Coimbra B), selecciona-se a tecla de **Bilhetes C/ Desconto** e, no ecrã seguinte, **Cartão Jovem**;

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Tipo de Bilhetes Pretendido

1	Bilhetes Normais	00
4	Bilhetes C/ Desconto	00

Figura 55 - Escolha “Bilhetes C/ Desconto”

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Porto/Campanhã - Coimbra B
Seleccione o Tipo de Bilhete a adquirir

1	Normal (Sem Desconto)	3	Sénior (A partir de 65 Anos)
4	Criança (5 a 12 Anos)	6	Cartão Jovem
7	Jovem (13 a 17 Anos)	9	Forças Militares / Militariz.-Graduados
.	Jovem (18 a 25 Anos)	00	Forças Militares / Militariz.N/Graduados

Figura 56 - Escolha Cartão Jovem

2. Nos ecrãs seguintes, o utilizador deverá seleccionar o número de bilhetes pretendido (v.d. 3.1.2.4 Descontos - Beneficiários e Quantidades), o tipo de viagem - **Ida** ou **Ida e Volta** - e a classe do lugar - **1ª Classe/Conforto** ou **2ª Classe/Turística** - (v.d. 3.1.2.6 Descontos - Conclusão da Operativa), até poder escolher a data e a hora da viagem, etapa em que decidirá se pretende usufruir dos descontos proporcionados pelo **Cartão Jovem**, nos comboios Intercidades, ou se prefere viajar em Alfa Pendular.

Seleccione Data da Viagem de Ida
2ª Classe
Viagem: Porto/Campanhã - Coimbra B

1	Dom Dia 02 Ago	3	Qui Dia 06 Ago
4	Seg Dia 03 Ago	6	Sex Dia 07 Ago
7	Ter Dia 04 Ago	9	Sab Dia 08 Ago
.	Qua Dia 05 Ago	00	Datas Seguintes

Figura 57 - Cartão Jovem - Escolha da Data

Seleccione a Hora da Viagem de Ida
Viagem: Porto/Campanhã - Coimbra B
2ª Classe - Dom Dia 02 Ago

1	09:46 - 10:40 h Alfa S/Desconto	3	16:30 - 17:35 h Intercidades
4	10:50 - 11:55 h Intercidades	6	18:50 - 19:44 h Alfa S/Desconto
7	12:30 - 13:24 h Alfa S/Desconto	9	21:46 - 22:51 h Intercidades
.	14:20 - 15:25 h Intercidades	00	Horas Seguintes

Figura 58 - Intercidades e Alfa sem desconto

Como o portador e beneficiário do **Cartão Jovem** só usufrui de desconto nos comboios Intercidades, as teclas com os horários dos comboios Alfa Pendular indicam explicitamente que os mesmos não concedem direito a abatimento no preço do título de transporte.

Em viagem, os beneficiários deste tipo de descontos, além do talão que lhes serve de bilhete e de um documento de identificação civil, devem ainda fazer-se acompanhar pelo respectivo **Cartão Jovem**, que lhes confere direito à redução de preço em causa.

3.1.2.4 Descontos - Beneficiários e Quantidades

Nos casos das Forças Militares/Militarizadas e das recém-criadas categorias **Jovem (13 a 17 anos)** e **Jovem (18 a 25 anos)**, os beneficiários só podem comprar um bilhete, para si, nos CA MULTIBANCO.

Nas restantes situações que dão direito a desconto (**Criança**, **Sénior** ou **Cartão Jovem**), os utilizadores devem indicar a quantidade de títulos de transporte que pretendem para as categorias escolhidas.

Globalmente, o processo de reserva de bilhetes assenta em pressupostos lógicos e simples:

- À excepção das categorias já indicadas, em cada transacção, um utilizador pode comprar quatro (4) bilhetes, no máximo;
- O utilizador escolhe a sua categoria de desconto e indica de seguida quantos bilhetes pretende para essa categoria;
- Se não escolheu o máximo permitido de quatro (4) bilhetes, o sistema irá questioná-lo se pretende os restantes bilhetes que ainda pode adquirir e para quem;
- Caso pretenda mais bilhetes, o utilizador escolhe entre as restantes categorias de descontos - ou até, se pretende algum bilhete **Normal (Sem Desconto)** - e, no ecrã seguinte, selecciona quantos títulos de transporte quer para essa nova categoria;
- Caso não deseje mais bilhetes, o utilizador opta pela tecla **Não Pretende Mais Bilhetes**.

De forma ilustrativa, a operativa desenvolve-se com uma sucessão de ecrãs que permitem ao utilizador, com a maior facilidade, fazer as suas reservas considerando quaisquer categorias de descontos:

1. Num primeiro momento, o utilizador escolhe o tipo de desconto e, no ecrã seguinte, a quantidade de bilhetes pretendida. Tomando como exemplo o utilizador **Sénior**, com idade igual ou superior a 65 anos, para usufruir do desconto a que tem direito, deverá seleccionar a sua categoria e, no ecrã seguinte, a tecla **1 Bilhete**;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Selecione o Tipo de Bilhete a adquirir

1	Normal (Sem Desconto)	Sénior (A partir de 65 Anos)	3
4	Criança (5 a 12 Anos)	Cartão Jovem	6
7	Jovem (13 a 17 Anos)	Forças Militares / Militariz.-Graduados	9
.	Jovem (18 a 25 Anos)	Forças Militares / Militariz.N/Graduados	00

Figura 59 - Categoria desconto "Sénior"

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Pretendidos
SÉNIOR (C/ Desconto)

7	1 Bilhete	3 Bilhetes	9
.	2 Bilhetes	4 Bilhetes	00

Figura 60 - Escolha de 1 Bilhete para "Sénior"

2. À excepção das **Forças Militares e Militarizadas** e dos utentes das categorias **Jovem (13 a 17 anos)** e **Jovem (18 a 25 anos)**, os restantes beneficiários de descontos podem comprar até quatro bilhetes com o mesmo tipo de redução de preço. Seguindo o exemplo, se um **Sénior** optar pelo máximo permitido, escolherá de seguida se quer viagem de **Ida** ou de **Ida e Volta**, para si e para os outros três "Seniores" que o acompanham e para os quais acabou de reservar títulos de transporte;

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Pretendidos
SÉNIOR (C/ Desconto)

7	1 Bilhete	3 Bilhetes	9
.	2 Bilhetes	4 Bilhetes	00

Figura 61 - Escolha de 4 Bilhetes para "Sénior"

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Selecione o Tipo de Viagem

7	Ida	Ida e Volta	9
---	-----	-------------	---

Figura 62 - Ecrã seguinte - "Ida" e "Ida e Volta"

3. O utilizador pode, contudo, comprar bilhetes para várias categorias de descontos na mesma transacção. Se escolher um número inferior ao máximo (de 1 a 3), no ecrã seguinte terá de indicar para quem pretende adquirir os restantes títulos de transporte. Exemplificando, se o utente **Sénior**, depois de comprar o seu bilhete com desconto, quiser adquirir outro para um neto, com idade entre os 5 e os 12 anos, escolherá a opção **Criança** e depois a tecla **1 Bilhete**;

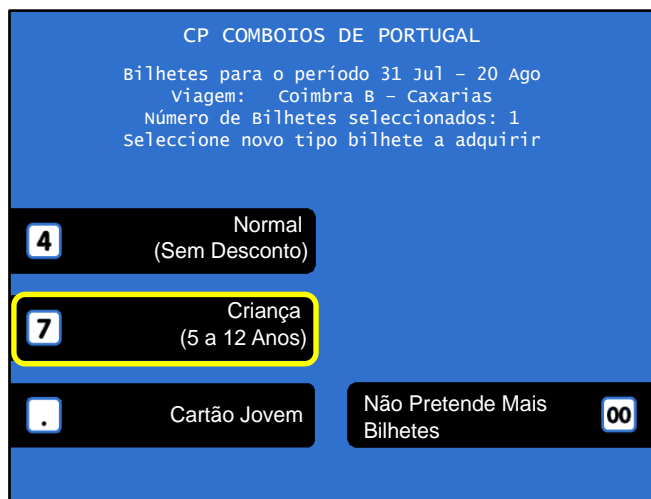


Figura 63 - Categoria desconto "Criança"

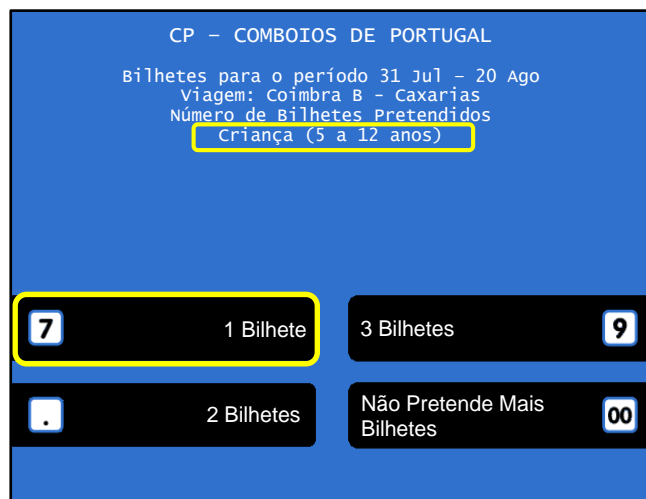


Figura 64 - Escolha de 1 Bilhete para "Criança"

4. Sempre que selecciona uma categoria, o utilizador tem de indicar de seguida a quantidade de bilhetes pretendida para essa mesma categoria. No caso exemplificado, como apenas reservou dois bilhetes - para si, o avô, **Sénior**, e para o neto, **Criança** - é-lhe novamente apresentado um ecrã com as restantes categorias **Cartão Jovem** e **Normal (Sem Desconto)**. Não querendo comprar mais títulos de transporte, basta-lhe escolher a tecla **Não Pretende Mais bilhetes** para evoluir na operativa do serviço.

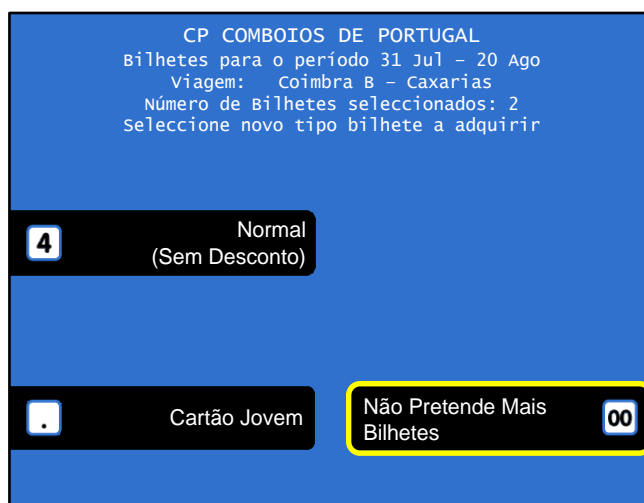


Figura 65 - Descontos - Opção "Não Pretende Mais bilhetes"

3.1.2.5 Descontos - Beneficiários e Quantidades - Outros exemplos

Sempre que um beneficiário de um desconto quer comprar mais do que um bilhete tem de indicar para quem se destinam os restantes títulos de transporte. Nos ecrãs subsequentes à escolha do número de bilhetes, são sempre apresentadas ao utilizador as restantes categorias disponíveis, com excepção daquela ou daquelas para as quais já tenha feito a reserva e das que apenas permitem a aquisição de um bilhete.

Tabela 3 - Categorias apresentadas consoante anteriores escolhas do utente

Categorias presentes no ecrã seguinte	Normal	Criança	Sénior	Cartão Jovem
<i>Escolha do Utilizador</i>				
Normal	<i>Não</i>	Sim	Sim	Sim
Criança	Sim	<i>Não</i>	Sim	Sim
Sénior	Sim	Sim	<i>Não</i>	Sim
Cartão Jovem	Sim	Sim	Sim	<i>Não</i>

Pelo exposto na tabela anterior, percebe-se que, quando o utilizador **MB SPOT** não beneficia ele mesmo de desconto (categoria **Normal**), mas pretende comprar títulos de transporte com redução para acompanhantes seus, deve optar por **Bilhetes C/ Desconto**, após a definição do trajecto da viagem.

Por outro lado, independentemente do tipo de utilizador, em todos os ecrãs que sucedem aos da escolha do número de títulos de transporte pretendidos, há sempre uma tecla com a opção **Não Pretende Mais Bilhetes** (em baixo, na coluna da direita), a qual permite abandonar essa etapa e avançar na operativa.

3.1.2.5.1 Exemplo de compra de bilhetes: 2 Seniores + 1 Criança

Descreve-se de seguida, um exemplo prático de operativa no serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**, no âmbito da aquisição de **Bilhetes Com Desconto**. Nesta simulação, considera-se a compra de três bilhetes com desconto, para um avô e uma avó, ambos com mais de 65 anos (**Sénior**), e o seu neto, com idade entre os cinco e os 12 anos (**Criança**).

- Escolhido o trajecto da viagem, o utilizador **MB SPOT** com 65 anos, ou mais, opta por **Bilhetes C/ Desconto**, selecciona depois a sua categoria de beneficiário (**Sénior**) e, no ecrã seguinte, define o número de títulos de transporte pretendidos: **2 Bilhetes**, um para si e outro para a sua mulher;

CP – COMBOIOS DE PORTUGAL

Tipo de Bilhetes Pretendido

☐ Bilhetes Normais

☒ Bilhetes C/ Desconto 00

Figura 66 - Opção “Bilhetes C/ Desconto”

CP COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago

Viagem: Coimbra B – Caxarias

Seleccione o Tipo de Bilhete a adquirir

☐ Normal (Sem Desconto) 1

☐ Criança (5 a 12 Anos) 4

☐ Jovem (13 a 17 Anos) 7

☐ Jovem (18 a 25 Anos) .

☒ Sénior (A partir de 65 Anos) 3

☐ Cartão Jovem 6

☐ Forças Militares / Militariz.-Graduados 9

☐ Forças Militares / Militariz.N/Graduados 00

Figura 67 - Categoria desconto “Sénior”

CP – COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul – 20 Ago

Viagem: Coimbra B – Caxarias

Número de Bilhetes Pretendidos

SÉNIOR (C/ Desconto)

☐ 1 Bilhete 7

☒ 2 Bilhetes .

☐ 3 Bilhetes 9

☐ 4 Bilhetes 00

Figura 68 - Escolha 2 Bilhetes “Sénior”

2. O ecrã seguinte apresenta-lhe as restantes categorias de utilizadores - beneficiários de descontos e **Normal (Sem Desconto)** - de forma a definir para quem pretende os restantes dois títulos de transporte, que ainda pode adquirir. O utilizador escolhe então a tecla **Criança (5 a 12 Anos)** e, em seguida, assinala o bilhete que pretende para o seu neto;

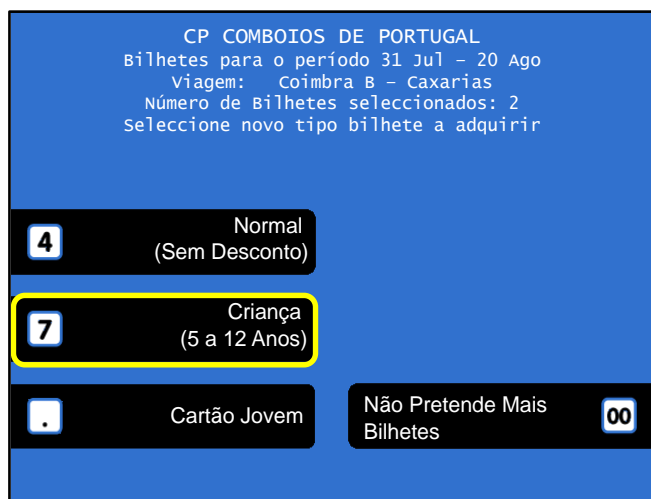


Figura 69 - Categoria desconto “Criança (5 a 12 Anos)”

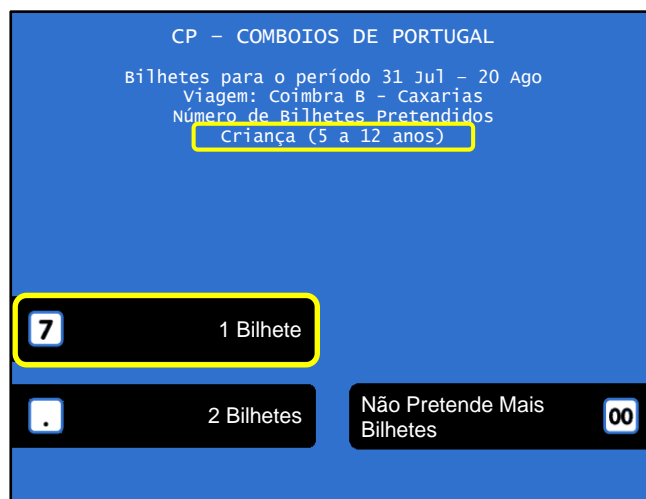


Figura 70 - Escolha 1 Bilhete “Criança”

3. Como o utilizador reservou três (3) bilhetes, até ao momento, e pode ainda adquirir um quarto título de transporte, o ecrã seguinte apresenta-lhe as restantes categorias disponíveis, exceptuando as duas que já seleccionou - **Sénior** e **Criança**. Se não deseja adquirir mais um bilhete, basta indicá-lo na tecla respectiva, para evoluir na operativa do serviço.

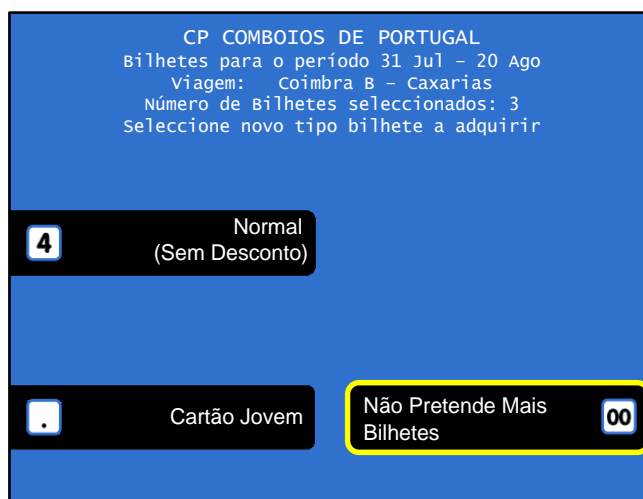


Figura 71 - Escolha “Não Pretende Mais Bilhetes”

3.1.2.5.2 Exemplo de compra de bilhetes: 1 Normal + 3 Crianças

Num último exemplo, considera-se a compra de quatro (4) bilhetes, o máximo possível numa só transacção no serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal**. Os utilizadores, no caso em seguida descrito, são a mãe - **Bilhete Normal (Sem Desconto)** - e os seus três filhos, com idades entre os 5 e os 12 anos - **Criança (5 a 12 Anos)**:

1. Escolhido o trajecto da viagem e a opção **Bilhetes C/ Desconto**, a utilizadora pode seleccionar, em primeiro lugar, o bilhete para si. Carrega na tecla **Normal (Sem Desconto)** e, no ecrã seguinte, em **1 Bilhete**;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Pretendidos

1	Normal (Sem Desconto)	Sénior (A partir de 65 Anos)	3
4	Criança (5 a 12 Anos)	Cartão Jovem	6
7	Jovem (13 a 17 Anos)	Forças Militares / Militariz.-Graduados	9
.	Jovem (18 a 25 Anos)	Forças Militares / Militariz.N/Graduados	00

Figura 72 - Opção “Normal (Sem Desconto)”

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Pretendidos
Normal (Sem Desconto)

7	1 Bilhete	3 Bilhetes	9
.	2 Bilhetes	Não Pretende Mais Bilhetes	00

Figura 73 - Escolha 1 Bilhete “Normal”

2. De seguida, a utilizadora compra os bilhetes para os seus três filhos, seleccionando a opção **Criança (5 a 12 Anos)** e, no ecrã seguinte, marcando três (3) bilhetes;

CP COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Seleccionados: 1
Seleccione o Tipo de Bilhete a adquirir

4	Criança (5 a 12 Anos)	Sénior (A partir de 65 Anos)	7
.	Cartão Jovem	Não Pretende Mais Bilhetes	00

Figura 74 - Desconto “Criança (5 a 12 Anos)”

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL
Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias
Número de Bilhetes Pretendidos
Criança (5 a 12 Anos)

7	1 Bilhete	3 Bilhetes	9
.	2 Bilhetes	Não Pretende Mais Bilhetes	00

Figura 75 - Escolha 3 Bilhetes “Criança”

3. Como a utilizadora reservou quatro (4) bilhetes - um para si e três (3) para os seus filhos - a operativa do serviço evolui de imediato para outra etapa, onde irá definir se pretende viagens apenas de **Ida** ou de **Ida e Volta**.

3.1.2.6 Descontos - Conclusão da Operativa

1. Feitas as escolhas da quantidade dos títulos de transporte, de acordo com o perfil dos passageiros, o utilizador do cartão **MB SPOT** deverá então indicar se pretende bilhetes de **Ida** ou de **Ida e Volta** e, no ecrã seguinte, qual a classe pretendida;

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias

Selecione o Tipo de Viagem

7 Ida Ida e Volta 9

Figura 76 - Bilhete de “Ida” ou de “Ida e Volta”

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhetes para o período 31 Jul - 20 Ago
Viagem: Coimbra B - Caxarias

Selecione a Classe Pretendida

7 1ª Classe/Conforto 2ª Classe/Turística 9

Figura 77 - Classe: “Conforto” ou “Turística”

2. Surgirão depois os ecrãs onde o utilizador escolhe a data da viagem de **Ida** - compreendida no prazo dos próximos 21 dias, incluindo o dia da operação no CA -, e o horário pretendido;

Selecione Data da Viagem de Ida
2ª Classe
Viagem: Coimbra B - Caxarias

1 Sex Dia 31 Jul 3 Ter Dia 04 Ago

4 Sab Dia 01 Ago 6 Qua Dia 05 Ago

7 Dom Dia 02 Ago 9 Qui Dia 06 Ago

. Seg Dia 03 Ago 00 Datas Seguintes

Figura 78 - Escolha da data da viagem “Ida”

Selecione a Hora da Viagem de Ida
Viagem: Coimbra B - Caxarias
2ª Classe - Dom Dia 02 Ago

1 08:46 - 09:39 h Intercidades 3

4 14:33 - 15:26 h Intercidades 6

7 20:46 - 21:39 h Intercidades 9

. 00

Figura 79 - Ecrã de escolha do horário

3. Caso tenha optado por um bilhete de **Ida e Volta**, o utilizador deve proceder de modo semelhante para escolher a data e hora da viagem de regresso. Do conjunto de 21 datas inicialmente disponíveis para marcar a viagem, são-lhe agora apenas apresentados o dia e os dias seguintes ao escolhido para a viagem de **Ida**;

Seleccione Data da Viagem de Volta
2ª Classe
Viagem: Caxarias - Coimbra B

1	Dom Dia 02 Ago	3	Qui Dia 06 Ago
4	Seg Dia 03 Ago	6	Sex Dia 07 Ago
7	Ter Dia 04 Ago	9	Sab Dia 08 Ago
.	Qua Dia 05 Ago	00	Datas Seguintes

Figura 80 - Escolha data de regresso

Seleccione a Hora da Viagem de Volta
Viagem: Caxarias - Coimbra B
2ª Classe - Dom Dia 02 Ago

1	12:30 - 13:23 h Intercidades	3
4	16:30 - 17:23 h Intercidades	6
7	22:39 - 23:32 h Intercidades	9
.		00

Figura 81 - Escolha hora de regresso

4. Por fim, o utilizador deve confirmar a aquisição do seu bilhete ou bilhetes, carregando na tecla **Confirma**, no ecrã que lhe resume todos os dados relevantes da escolha efectuada, o qual exibe a mensagem de aviso para o utente e beneficiário: **É obrigatório fazer-se acompanhar do documento que confere direito a desconto.**

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL

Confirme a sua Viagem Para 2 bilhete (s)

Ida: Coimbra B - Caxarias
Dom 02 Ago 08:46 - 09:39 h
Turística - N. Comboio: 000182

Lug/Car: 055/003 - 056/003
Bilhetes: 1 SENIOR
1 CRIANÇA

Custo Total: X,XX Euros

É OBRIGATÓRIO FAZER-SE ACOMPANHAR DO DOCUMENTO QUE CONFERE DIREITO A DESCONTO

ATENÇÃO: IMPOSSIVEL LUGARES JUNTOS (Msg opcional)

Anula Confirma

Figura 82 - Ecrã confirmação compra de bilhetes

5. Confirmada a compra, o serviço permite ainda ao utilizador realizar **Outras Operações**, sem ter de retirar e reintroduzir o seu cartão **MB SPOT**, ou finalizar a operação (**Retirar Cartão**);



Figura 83 - Ecrã de progressão



Figura 84 - Ecrã final

6. Seja qual for a escolha do utilizador, o CA ejecta o cartão **MB SPOT** e conclui o serviço com a impressão de um talão, com os dados apresentados no ecrã, o qual serve de bilhete.

MB MULTIBANCO	
N.CAIXA: 9999/9999/99	TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 1111111111111111	9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO	*****4444

CP Comboios de Portugal, E.P.E.	
Calçada do Duque N°20 NIF 500498601	
Matrícula N°109 no CRC de Lisboa	
RECIBO: 1234/56789012	
c)	BILHETES:
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
b)	NUM.MECANOGRÁFICO:99999999999999
IDA: XXXXXXXXXXXXXXX-XXXXXXXXXXXX	
XXX XX XXX	PART:XX:XXH CHEG:XX:XXH
EM XXXXXXXXX	NR.DE COMBOIO:123456
LG/CR:YYY/ZZZ	BIL.N° XXXXXXXX
LG/CR:YYY/ZZZ	BIL.N° XXXXXXXX
CUSTO TOTAL: 99.999,99 EUR	
IVA incluído à taxa em vigor	
COMPLETE OS SEUS DADOS:	
NOME:	
MORADA:	
NIF:	
PROCESSADO POR COMPUTADOR	
a)	É OBRIGATÓRIO FAZER-SE ACOMPANHAR DO DOCUMENTO QUE CONFERE DIREITO A DESCONTO

Linha para texto do Emitente	
Linha para texto do Emitente	

MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO	

** OBRIGADO **	

Figura 85 - Ilustração de Talão/Bilhete

- a) Nos casos dos **Bilhetes com Desconto**, o talão de confirmação da compra inclui o aviso “**É obrigatório fazer-se acompanhar do documento que confere direito a desconto**”;
- b) A linha indicada só surge preenchida no caso de emissão de um Talão/Bilhete para as Forças Militares e Militarizadas;
- c) As linhas assinaladas servem para indicar os tipos de bilhetes adquiridos e os respectivos códigos de desconto, como se apresenta na Tabela 4.

Tabela 4 - Códigos e tipos de bilhetes

Tipo de Bilhete	Código para interfaces técnicos do serviço
Normal - Sem Desconto	000
Cartão Jovem	400
Jovem - 13 a 17 anos	300
Jovem - 18 a 25 anos	301
Criança	700
Sénior	800
Forças Militares - Graduados	000 e < 700 e Força Militar (2275) = 0
Forças Militares - Não Graduados	000 e < 700 e Força Militar (2275) = 1

3.1.3 Ecrãs de rectificação e de erro

Ao longo da operativa do serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** podem ocorrer circunstâncias que impeçam a aquisição dos títulos de transporte pretendidos pelos utilizadores de cartões **MB SPOT**.

O primeiro destes casos diz respeito à eventualidade de estar esgotada a lotação de um comboio, num determinado horário, ou mesmo dos comboios previstos para um dia. Numa e noutra situação, as teclas que surgem nos ecrãs dos CA MULTIBANCO indicam explicitamente essas ocorrências.

Seleccione Data da Viagem de Volta
2ª Classe
Viagem: Porto/Campanhã - Coimbra B

1 Dom Dia 02 Ago Indisponível no MB	3 Qui Dia 06 Ago
4 Seg Dia 03 Ago	6 Sex Dia 07 Ago
7 Ter Dia 04 Ago	9 Sab Dia 08 Ago
. Qua Dia 05 Ago	00 Datas Seguintes

Figura 86 - Data: Domingo - Comboios lotados

Seleccione a Hora da Viagem de Volta
Viagem: Porto/Campanhã - Coimbra B
2ª Classe - Dom Dia 02 Ago

1 09:46 – 10:40 h Alfa Pendular	3 16:30 – 17:35 h Indisponível no MB
4 10:50 – 11:55 h Intercidades	6 18:50 – 19:44 h Indisponível no MB
7 12:30 – 13:24 h Alfa Pendular	9 21:46 – 22:51 h Intercidades
. 14:20 – 15:25 h Intercidades	00 Horas Seguintes

Figura 87 - Horários - Comboios lotados

Em ambos os casos ilustrados, caso o utilizador **MB SPOT** selecione um dia, ou um horário, com indicação de **Indisponível no MB**, provoca o cancelamento da operativa, sendo-lhe apresentado um dos ecrãs de erro, previstos no serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** e descritos na tabela seguinte:

Tabela 5 - Ecrãs de rectificação e de erro

Ecrã	Mensagem apresentada	Observações
Seleção de Dia Esgotado	Selecionou uma data de viagem que tem indicação de "Indisponível no MB" Operação cancelada	-
Seleção de Horário Esgotado	Selecionou um horário que tem indicação de "Indisponível no MB" Operação cancelada	-
Inexistência de Bilhetes	Os bilhetes pretendidos já não estão disponíveis para venda Operação cancelada	-
Introdução de Número Mecanográfico a zeros	Número Mecanográfico incorrecto Introduza Novamente	Aplicável a Forças Militares e Militarizadas - apresentado após 1ª tentativa incorrecta.
Introdução de Número Mecanográfico a zeros	Número Mecanográfico incorrecto Operação cancelada	Aplicável a Forças Militares e Militarizadas - apresentado após 2ª tentativa incorrecta.
Introdução Número de Identificação Civil a zeros	Número Identificação Civil incorrecto Introduza Novamente	Aplicável a beneficiários das categorias Jovem (13 a 17 anos) e Jovem (18 a 25 anos) após 1ª tentativa incorrecta.
Introdução Número de Identificação Civil a zeros	Número Identificação Civil incorrecto Operação cancelada	Aplicável a beneficiários das categorias Jovem (13 a 17 anos) e Jovem (18 a 25 anos) após 2ª tentativa incorrecta.
Outros erros	Operação cancelada Por sua ordem	Utilizador usou tecla com opção Anula .
	Operação cancelada Por problemas ocorridos no diálogo com o Banco	Débito da conta associada ao cartão MB SPOT não foi aceite.

3.2 Mecanismos de Controlo

O serviço **MB SPOT CP - Comboios de Portugal** assenta em procedimentos fidedignos, comprovados e eficazes de validação efectiva das transacções realizadas pelos utilizadores nos CA MULTIBANCO.

Na base funcional do serviço existe uma troca de ficheiros entre os intervenientes, a saber:

- Processador - a SIBS FPS, no caso concreto;
- CP - Comboios de Portugal, E.P.E.;
- Instituições Financeiras - Banco domiciliário da conta da CP e Emitentes de cartões **MB SPOT**.

3.2.1 Fluxos de Dados

No início do processo funcional, cabe à transportadora enviar ao processador um Ficheiro de Catálogo **MCCP** com as Estações e Viagens a disponibilizar no serviço. Em resposta, e de forma a detectar eventuais erros no Ficheiro **MCCP**, o processador, a SIBS FPS, envia à CP um Ficheiro de Retorno **ECCP**.

Caso pretenda, a CP pode optar por alterar integralmente o Catálogo colocado no sistema da SIBS FPS enviando um Ficheiro de Substituição (**VBCP**), recebendo em resposta um Ficheiro de Retorno **ECCP**.

Sempre que um utilizador de um cartão **MB SPOT** efectua a aquisição de um bilhete num CA MULTIBANCO, a CP é notificada em tempo real através de uma mensagem **CP03**, à qual responde com outra, acusando a boa recepção da primeira.

Caso haja desistência na compra de bilhetes, o processador envia uma mensagem **CP04**, de Anulação da Reserva, à CP, que responde também em tempo real, confirmando a boa recepção da primeira mensagem.

Havendo movimentos e após o período de compensação diária, cabe ao processador informar a CP - Comboios de Portugal, E.P.E. (Ficheiro de Movimentos **MSCP**), o Banco domiciliário de conta da CP (Ficheiro **MMOV5**) e os Emitentes dos cartões **MB SPOT** utilizados (Ficheiro **MDST5**).

3.2.1.1 Ficheiros com origem na CP

Ficheiro	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição	Objectivo
MCCP	Ficheiro de Catálogo	Processador (SIBS FPS)	Ao critério da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.	Ficheiro enviado à SIBS FPS, com a periodicidade tida por conveniente, com todas as Estações e Viagens a incluir no serviço MB SPOT CP - Comboios de Portugal .	Assegurar que a SIBS FPS dispõe sempre de um catálogo actualizado, com as Estações da rede da CP e com todas as Viagens e respectivos horários a incluir no serviço.
VBCP	Ficheiro de Substituição Total de Catálogo	Processador (SIBS FPS)	Ao critério da CP - Comboios de Portugal, E.P.E.	Ficheiro enviado à SIBS FPS, quando haja necessidade de proceder a uma substituição total do Catálogo de Estações e Viagens.	Permitir à CP substituir na totalidade os Catálogos existentes na SIBS FPS, a qual, ao receber o Ficheiro VBCP , elimina todas as informações dos catálogos anteriores e carrega no sistema a nova versão recebida.

3.2.1.1 Ficheiros de Resposta do processador (SIBS FPS)

Ficheiro	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição	Objectivo
ECCP	Ficheiro de Retorno	CP	Sempre e após a recepção do Ficheiro de Catálogos (MCCP) e do de Substituição de Catálogos (VBCP)	Ficheiro produzido após a recepção e processamento do Ficheiro de Catálogos (MCCP) ou do Ficheiro de Substituição Total de Catálogos (VBCP), enviados pela CP, haja ou não erros no processo de validação.	Permitir que a CP confirme a recepção dos ficheiros enviados à SIBS FPS e que detecte com rapidez a eventual ocorrência e a razão dos erros no processamento desses ficheiros. Caso o Ficheiro de Retorno (ECCP) não tenha registos de detalhe, significa que houve um processamento normal e sem erros.

3.2.1.2 Mensagens do processador (SIBS FPS) para a CP

Mensagem	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição	Objectivo
CP03	Mensagem de Pedido de Reserva de Bilhetes	CP	Em tempo real, no momento da reserva de bilhetes num CA MULTIBANCO	Mensagem em tempo real enviada pela SIBS FPS à CP, com o pedido de reserva de bilhetes feito pelo utilizador, quando interage num CA MULTIBANCO.	Permitir ao sistema da CP assinalar e iniciar o processo de venda dos bilhetes pretendidos pelo utilizador, fornecendo-lhe informação detalhada sobre a disponibilidade desses títulos de transporte. No fluxo de resposta, a CP informa a SIBS FPS da correcta recepção da mensagem CP03 .
CP04	Mensagem de Anulação de Pedido de Reserva de Bilhetes	CP	Em tempo real, no momento do cancelamento da reserva de bilhetes num CA MULTIBANCO	Mensagem em tempo real enviada pela SIBS FPS à CP, anulando a reserva de bilhetes desencadeada pelo utilizador na mesma interacção, a partir de um CA MULTIBANCO.	Permitir à CP anular, no momento, a reserva de bilhetes, solicitada através da mensagem CP03 anteriormente enviada, devido ao utilizador ter cancelado a operação no CA MULTIBANCO. No fluxo de resposta, a CP informa a SIBS FPS da correcta recepção da mensagem CP04 .

3.2.1.3 Ficheiros com origem na SIBS FPS

Ficheiro	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição	Objectivo
MSCP	Ficheiro de Movimentos/ Bilhetes Vendidos	CP	Diariamente, após conclusão da compensação MULTIBANCO	Disponibilizado após conclusão do período de compensação, apresenta o detalhe de cada transacção efectuada nesse dia (com informação para cada bilhete) na Rede MULTIBANCO e o correspondente total a creditar à CP.	Informar a CP de todas as vendas de bilhetes efectuadas diariamente nos CA MULTIBANCO e dos valores que lhe serão creditados após a compensação.
MMOV5	Ficheiro de Movimentos	Banco domiciliário de conta da CP	Diariamente, após conclusão da compensação MULTIBANCO	Disponibilizado após conclusão da compensação MULTIBANCO, apresenta o detalhe dos movimentos a lançar na conta da CP, devido às transacções ocorridas nos CA MULTIBANCO.	Informa o Banco domiciliário da conta da CP sobre os movimentos a lançar na conta da empresa, por via das transacções efectuadas nos CA MULTIBANCO.
MDST5	Ficheiro de Destinos	Emitentes MB SPOT	Diariamente, após conclusão da compensação MULTIBANCO	Disponibilizado após conclusão da compensação MULTIBANCO, apresenta o detalhe das transacções correctamente concluídas pelos utilizadores de cartões MB SPOT por si emitidos e também sobre as tarifas aplicáveis.	Informar os Emitentes MB SPOT sobre as transacções correctamente concluídas pelos utilizadores dos cartões por si emitidos e também sobre as tarifas aplicáveis.

Quadro 2 - A reter sobre os Mecanismos de Controlo

- Para inserir ou actualizar referências do catálogo de Estações ou Viagens a disponibilizar aos utilizadores, a CP envia ao processador, SIBS FPS, um Ficheiro **MCCP**.
- Caso queira alterar na totalidade a lista de Estações e Viagens disponíveis no serviço, a transportadora envia à SIBS FPS um Ficheiro de Substituição de Catálogo (**VBCP**).
- Em resposta, a SIBS FPS remete sempre à CP um Ficheiro de Retorno (**ECCP**) assinalando eventuais erros de processamento encontrados nos Ficheiros **MCCP** e **VBCP**.
- Por cada operação na Rede CA MULTIBANCO, o sistema do serviço envia uma mensagem (**CP03**) para a CP, destinada a concretizar a reserva de bilhetes pretendida pelo utilizador.
- Se o utilizador cancelar a compra de bilhetes, o sistema do serviço envia à CP, em tempo real, uma mensagem (**CP04**) de anulação do pedido de reserva anteriormente feito.
- Após a compensação diária, a SIBS FPS envia um Ficheiro de Movimentos (**MSCP**) à CP, dando-lhe conta do total de bilhetes vendidos e dos proveitos que lhe serão creditados.

3.3 Contactos

Âmbito	Área	Contacto
Apoio operacional e funcional (esclarecimentos, sugestões e recuperação de ficheiros)	Departamento de Gestão de Operações e Redes Área de Suporte a Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone: 217 918 798 <i>Email:</i> sac.suporte@sibs.pt
Testes de aceitação		
Dúvidas ou relato de anomalias		
Regras de imagem do serviço	Gabinete Corporativo Núcleo de Comunicação e Imagem	comunicacao@sibs.pt

4 Glossário

Termo	Definição	Origem
BIN	<i>Banking Identification Number</i>	Intervenientes
CA	Caixa Automático	Introdução
CA MULTIBANCO	Caixa Automático MULTIBANCO	Apresentação do Serviço
CP03	Mensagem de Pedido de Reserva de Bilhetes	Apresentação do Serviço
CP04	Mensagem de Anulação de Pedido de Reserva de Bilhetes	Apresentação do Serviço
ECCP	Ficheiro de Retorno	Apresentação do Serviço
E.P.E.	Entidade Pública Empresarial	Introdução
FPS	<i>Forward Payment Solutions</i>	Introdução
Km	Quilómetro	Descrição do Serviço
MCCP	Ficheiro de Catálogo	Apresentação do Serviço
MDST5	Ficheiro de Destinos	Apresentação do Serviço
MMOV5	Ficheiro de Movimentos	Apresentação do Serviço
MSCP	Ficheiro de Movimentos/Bilhetes Vendidos	Apresentação do Serviço
VBCP	Ficheiro de Substituição Total de Catálogo (Versão Base)	Apresentação do Serviço