

# Manual de Uso – Vai Fácil: Bilhete Único Virtual

## 1. Introdução

### 1.1 O que é o Vai Fácil?

O VaiFácil é um aplicativo móvel desenvolvido para facilitar o acesso ao sistema de transporte público de São Paulo, digitalizando o uso do Bilhete Único.

### 1.2 Objetivo do aplicativo

O principal objetivo do VaiFácil é oferecer praticidade, segurança e integração ao usuário no uso diário do transporte público.

### 1.3 Quem pode utilizar O Vai Fácil

O VaiFácil pode ser utilizado por todos os usuários do transporte público, incluindo estudantes, idosos, trabalhadores e pessoas com deficiência.

## 2. Requisitos do Sistema

### 2.1 Requisito:

- Celular com sistema operacional **Android 10**. (Aparelhos que tem o Android 10 como versão máxima de atualização em sua grande maioria)
- Celular com sistema operacional **iOS 18**.
- NFC (Near Field Communication) para utilização do bilhete virtual em catracas compatíveis ou QR Code.
- Câmera (para leitura facial em algumas funcionalidades).
- Cadastro prévio no sistema SPTrans (pode ser necessário para algumas funcionalidades, como integração do bilhete existente).

### 2.2 Conectividade:

- Acesso à internet (Wi-Fi ou dados móveis) para download, cadastro, recarga e consulta de informações.
- GPS (opcional, para funcionalidades de planejamento de rota e localização de linhas).

## **3. Instalação do Aplicativo**

### **3.1 Onde baixar:**

- Para dispositivos Android: procure por "Vai Fácil" na Google Play Store.
- Para dispositivos iOS: procure por "Vai Fácil" na App Store.

### **3.2 Permissões necessárias:**

- Durante a instalação ou ao utilizar certas funcionalidades, o aplicativo poderá solicitar as seguintes permissões:
- GPS (Para utilizar os serviços de localização e planejamento de rotas.)
- Notificações: Para receber alertas sobre recargas, horários de ônibus e outras informações relevantes.
- Câmera: para leitura facial, caso essa funcionalidade esteja disponível.
- NFC: Para utilizar o bilhete único virtual em catracas compatíveis.

## **4. Cadastro e Acesso**

### **4.1 Como criar uma conta:**

- Abra o aplicativo Vai Fácil após a instalação.
- Toque na opção "Cadastrar" ou "Criar conta".
- Preencha o formulário com as informações solicitadas (nome completo, CPF, data de nascimento, e-mail ou número de telefone, criação de senha etc.).
- Leia e aceite os Termos de Serviço e a Política de Privacidade.
- Siga as instruções para verificar seu e-mail ou número de telefone, se necessário.

### **4.2 Integração com SPTrans:**

- Durante o cadastro ou posteriormente, o aplicativo poderá oferecer a opção de integrar sua conta Vai Fácil com seu cadastro existente no sistema da SPTrans.
- Siga as instruções fornecidas para realizar essa integração, que pode envolver a inserção do número do seu Bilhete Único físico.

### **4.3 Autenticação:**

- Após o cadastro, utilize seu e-mail ou número de telefone e senha para fazer login no aplicativo.
- O Vai Fácil poderá oferecer opções adicionais de autenticação para maior segurança:
- Biometria: Utilize sua impressão digital ou reconhecimento facial para acessar o aplicativo de forma rápida e segura (se o seu dispositivo for compatível).

- Autenticação em dois fatores “2”: Ative uma camada extra de segurança, geralmente através de um código enviado para o seu celular, ao tentar acessar sua conta em um novo dispositivo.

## **5. Funcionalidades Principais**

### **Carteira Digital**

#### **5.1 Como adicionar seu Bilhete Único Virtual:**

- Após o login, acesse a seção "Carteira" ou "Bilhetes".
- Toque na opção "Adicionar Bilhete" ou similar.
- Se você integrou sua conta com a SPTrans, seu bilhete virtual poderá ser adicionado automaticamente. Caso contrário, siga as instruções para adicionar seu bilhete, que podem incluir a leitura do QR Code do seu cartão físico ou a inserção do número do cartão.

#### **5.2 Tipos de bilhete suportados: O Vai Fácil suporta os seguintes tipos de Bilhete Único:**

- Comum
- Estudante
- Idoso
- Vale Transporte
- Bilhete Único especial

#### **5.3 Uso via NFC ou QR Code:**

- NFC: Em ônibus e estações com catracas compatíveis, ao invés de utilizar o cartão físico, aproxime seu celular da leitora NFC para validar sua passagem. Certifique-se de que a função NFC do seu celular esteja ativada.
- QR Code: O app Vai Fácil permite que o QR Code do Bilhete Único Virtual seja gerado de forma simples e segura. Abaixo, explicamos como proceder em diferentes situações:

#### **5.4 Embarque Imediato:**

**Ideal para quem já está no ponto ou na estação.**

- Abra o app Vai Fácil.
- Toque em "Bilhete Único Virtual".
- Selecione a opção "Gerar QR Code para embarque".
- O QR será exibido na tela – aproxime-o do leitor no validador do ônibus ou estação.
- Após a leitura, o saldo será debitado automaticamente.

Dica: deixe o brilho da tela alto para facilitar a leitura.

## **5.5 Planejamento Antecipado**

**Recomendado para quem quer evitar atrasos ou dependência de internet no embarque.**

- No menu do Bilhete Único Virtual, toque em “Pré-gerar QR Code”.
- Escolha o intervalo de validade (ex: 30 minutos, 1 hora).
- Confirme e salve o QR Code.
- Ele ficará armazenado localmente no app e poderá ser usado mesmo offline (até o prazo de expiração).

Observação: QR Codes gerados antecipadamente expiram após o tempo configurado e não são reutilizáveis.

## **5.6 Sem Internet / Offline**

**Caso esteja sem conexão no momento do embarque.**

- Se você pré-gerou um QR Code anteriormente, ele estará disponível mesmo offline na aba "QR Codes Salvos".
- A leitura poderá ser feita normalmente no validador.
- Após o uso, o QR será invalidado automaticamente.
- Na carteira logada com seu bilhete não é necessário estar online, pois ele é via NFC e não é preciso estar online para passar na catraca, porém o usuário perde a funcionalidade do aplicativo.

Importante: Para recarregar ou gerar novos QR Codes, será necessário se reconectar à internet.

## **5.7 Restrições de Uso**

- O QR Code é individual e intransferível.
- É gerado para um único embarque, em uma única linha ou estação.
- Caso não seja utilizado no período de validade, será necessário gerar um novo.
- Tentativas de reutilização ou duplicação do código resultam em bloqueio do bilhete virtual por medida de segurança.

## **5.8 Recarga Instantânea**

- Opções: O Vai Fácil oferece diversas opções para recarregar seu Bilhete Único virtual:
  - PIX: Recarregue de forma rápida e segura utilizando o sistema de pagamentos instantâneo PIX.
  - Cartão de crédito: Utilize seu cartão de crédito para realizar recargas de forma prática.
  - Cartão de débito: cartões de débito podem ser aceitos para recarga.
- Histórico de recargas: Consulte o histórico de todas as suas recargas realizadas através do aplicativo na seção "Histórico" ou "Recargas".
- Notificações de saldo baixo: Configure alertas para ser notificado quando o saldo do seu Bilhete Único estiver baixo, evitando imprevistos.

## **5.9 Consulta de Linhas e Aceitação**

- Planejamento de rota com base na localização: Utilize a funcionalidade de planejamento de rota para encontrar o melhor caminho para o seu destino utilizando o transporte público. O aplicativo poderá solicitar acesso à sua localização (GPS) para sugerir rotas otimizadas.
- Verificação de aceitação do bilhete antes do embarque: Antes de embarcar, verifique se a linha de ônibus ou estação aceita o Bilhete Único virtual através do Vai Fácil. Essa informação poderá estar disponível na tela de consulta de linhas ou em detalhes da linha específica.

## **5.10 Notificações Inteligentes**

- Alertas de chegada de ônibus: Se você planejou uma rota ou favoritou uma linha, o aplicativo poderá enviar alertas sobre a chegada do seu ônibus em pontos próximos.
- Vencimento de benefícios: Para bilhetes com benefícios (estudante, idoso), o aplicativo poderá notificar sobre o prazo de vencimento, auxiliando na renovação.
- Histórico de uso: Consulte o seu histórico de utilização do Bilhete Único virtual, com detalhes de datas, horários e linhas utilizadas.

## **5.11 Segurança e Privacidade**

- Proteção por biometria: Utilize a autenticação biométrica para proteger o acesso ao seu aplicativo e evitar o uso não autorizado do seu Bilhete Único virtual.
- Rastreamento de uso com consentimento: O aplicativo poderá coletar dados de uso para melhorar a experiência do utilizador, sempre com o seu consentimento e seguindo as diretrizes da Política de Privacidade.
- Recuperação de conta e suporte: Em caso de perda do celular ou esquecimento da senha, utilize os mecanismos de recuperação de conta disponíveis no aplicativo ou entre em contato com o suporte.

## 5.12 Integração com Outros Dispositivos

- Google Pay / Apple Pay: O Vai Fácil poderá oferecer a opção de integrar seu Bilhete Único virtual com carteiras digitais como Google Pay ou Apple Pay para ainda mais praticidade no uso.
- Relógios inteligentes: Em alguns casos, o aplicativo poderá ser compatível com relógios inteligentes, permitindo o uso do bilhete virtual diretamente do seu pulso. Verifique a compatibilidade do seu dispositivo.

## 6. Perguntas Frequentes (FAQ)

- 1. O que é o Bilhete Único Virtual?** É a versão digital do Bilhete Único que funciona diretamente no seu celular, permitindo o embarque via NFC ou QR Code.
- 2. O cartão físico deixa de funcionar?** Não. O sistema é híbrido: o cartão físico continua válido como alternativa ao virtual.
- 3. Preciso de internet para usar o bilhete no embarque?** Não obrigatoriamente. Se o QR Code tiver sido gerado previamente, o embarque pode ocorrer offline. Mas o app precisa de conexão para atualizações, recargas e sincronizações.
- 4. O QR Code expira?** Sim. Por segurança, o QR Code gerado tem validade limitada (ex: 5 minutos). Após esse período, é necessário gerar um novo.
- 5. É possível utilizar o bilhete em mais de um dispositivo?** Não. Por segurança, o bilhete virtual é vinculado a um único aparelho por vez.
- 6. Como saberei se a linha aceita o Bilhete Virtual?** O app exibe, antes do embarque, se a linha ou modal aceita o uso do QR Code ou NFC.
- 7. Como posso recarregar meu bilhete virtual?** Pelo próprio app Vai Fácil, usando PIX, cartão de crédito ou débito.
- 8. O saldo é compartilhado com o cartão físico?** Sim. O saldo é vinculado à sua conta, e pode ser utilizado tanto pelo app quanto pelo cartão físico.
- 9. A recarga é instantânea?** Sim, via PIX ou cartão. Em casos de instabilidade bancária, pode haver pequena demora.
- 10. É possível agendar recargas automáticas?** Sim. O app permite configurar recargas automáticas quando o saldo atingir um valor mínimo.

**11. Todos os celulares funcionam com o NFC?** Não. Apenas dispositivos com hardware NFC ativado são compatíveis com essa função. O QR Code é a alternativa para celulares sem NFC.

**12. Como ativar o NFC no meu celular?** Acesse as configurações do dispositivo e habilite o NFC na seção de "Conexões" ou "Dispositivos conectados".

**13. Meu QR Code não foi lido no validador. O que fazer?**

Verifique:

Se o brilho da tela está adequado

Se o código está visível sem rachaduras ou película

Se está utilizando a versão atualizada do app

**14. Meus dados estão protegidos?** Sim. O app utiliza criptografia e autenticação por biometria ou senha. Os dados seguem a LGPD.

**15. O que acontece se meu celular for perdido ou roubado?** Você pode desativar o bilhete virtual pela central de atendimento ou acessar outro dispositivo para bloqueio imediato.

**16. Posso usar biometria para liberar o uso do bilhete?** Sim. A biometria pode ser habilitada nas configurações de segurança do app.

**17. Alguém pode usar meu bilhete virtual sem minha autorização?** Não. O acesso ao bilhete exige autenticação (senha/biometria) e está vinculado ao seu dispositivo.

**18. Onde posso ver meu histórico de uso?** Na aba "Movimentações", dentro do menu do Bilhete Único.

**19. Posso consultar o saldo restante a qualquer momento?** Sim. O saldo é exibido na tela inicial do Bilhete Virtual no app.

**20. Como acompanho o vencimento de benefícios (ex: meia-tarifa, gratuidade)?** Notificações inteligentes alertam sobre prazos e vencimentos. Você também pode consultar na aba "Benefícios".

**21. Posso cadastrar mais de um bilhete no mesmo app?** Sim, é possível cadastrar e gerenciar múltiplos perfis (ex: filhos, dependentes), desde que autorizados.

**22. O app permite bilhete para estudantes, idosos e PCD?** Sim. As categorias especiais são suportadas e validadas conforme documentação exigida.

**23. Onde peço ajuda em caso de erro no embarque?**

Suporte no próprio app (chat 24h)

Central: +55 11 946582316

E-mail: [suporte@vaifacil.com.br](mailto:suporte@vaifacil.com.br)

**24. O que fazer se o saldo sumir ou não for atualizado?** Entre em contato imediatamente pelo suporte com comprovante da transação para verificação e reembolso, se necessário.

**25. O app Vai Fácil funciona em outros estados?** Atualmente, o sistema está integrado apenas ao transporte municipal de São Paulo.

**26. Esqueci minha senha. O que devo fazer?** Na tela de login, toque em "Esqueci minha senha". Siga as instruções para redefinir sua senha. Geralmente, você precisará inserir seu e-mail ou número de telefone e seguir um link enviado para sua caixa de entrada ou por SMS.

**27. O aplicativo está lento ou travando. Como posso resolver isso?**

Verifique se você está utilizando a versão mais recente do aplicativo. Você pode verificar e atualizar na loja de aplicativos.

Feche outros aplicativos que estejam rodando em segundo plano no seu dispositivo. Certifique-se de que seu dispositivo possui espaço de armazenamento suficiente. Se o problema persistir, tente desinstalar e reinstalar o aplicativo.

**28. Como posso alterar minhas informações de perfil?** Acesse a seção "Perfil" ou "Configurações" no menu principal. Toque na opção para editar suas informações e siga as instruções.

## **7. Suporte e Contato**

Se você tiver alguma dúvida, precisar de ajuda ou encontrar algum problema que não foi abordado neste manual, entre em contacto com a nossa equipe de suporte através dos seguintes canais:

- E-mail: [suporte@vaifacil.com.br](mailto:suporte@vaifacil.com.br)
- Telefone: +55 11 946582316
- Website: <https://vaifacil.com.br>
- Seção de Ajuda no Aplicativo: Chat 24h (disponível na seção de ajuda do aplicativo)



Agradecemos por utilizar o Vai Fácil! Esperamos que este manual seja útil para você. Estamos sempre a trabalhar para melhorar a sua experiência, por isso, o seu feedback é muito importante para nós.