

RESOLUÇÃO Nº.071, DE 05 DE JANEIRO DE 2012.

**APROVA NOVO REGIMENTO INTERNO DO
SERVIÇO ESPECIAL 'TRANSPORTE
ACESSÍVEL'.**

A COMPANHIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS
– CMTc, instituída pela Lei Complementar Estadual nº 27, de 30 de dezembro de 1999, alterada e consolidada pela Lei Complementar Estadual nº 34, de 03 de outubro de 2001, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e

1. *considerando* as disposições legais e normativas vigentes, inerentes ao atendimento da acessibilidade e mobilidade de usuários portadores de deficiências, observadas as garantias preferenciais aos respectivos cidadãos;
2. *considerando* a necessidade de adequar o programa especial de transporte coletivo de passageiros portadores de deficiências e/ou com modalidade reduzida, à realidade, às condições e à demanda atualmente apresentada pela sociedade, no âmbito da Região Metropolitana de Goiânia;
3. *considerando* a conclusão dos trabalhos executados em conformidade com o disposto na Portaria nº 053/2011,

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o novo Regimento Interno do Serviço Especial "Transporte Acessível", nos termos do ato anexo, como parte integrante da presente Resolução.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data da sua assinatura, revogadas as disposições em contrário.

COMPANHIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS

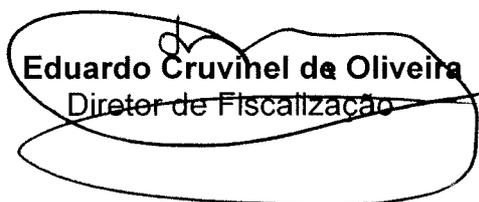
1ª Avenida nº 486 - Setor Leste Universitário - Goiânia - Goiás - Tel.: (62) 3524-1818
presidencia@cmtc.goiania.gov.br - CEP 74605-020

DADA E PASSADA NO GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA
COMPANHIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS – CMTC, em
Goiânia, aos 05 de janeiro de 2012.


José Carlos Xavier
Presidente


Áurea Maria de O. Pitaluga
Diretora Técnica


Inez Rodrigues de Andrade
Diretora Adm. Financeira **Eduardo**


Eduardo Cruvinel de Oliveira
Diretor de Fiscalização

**SERVIÇO ESPECIAL
“TRANSPORTE ACESSÍVEL”
REGIMENTO INTERNO**

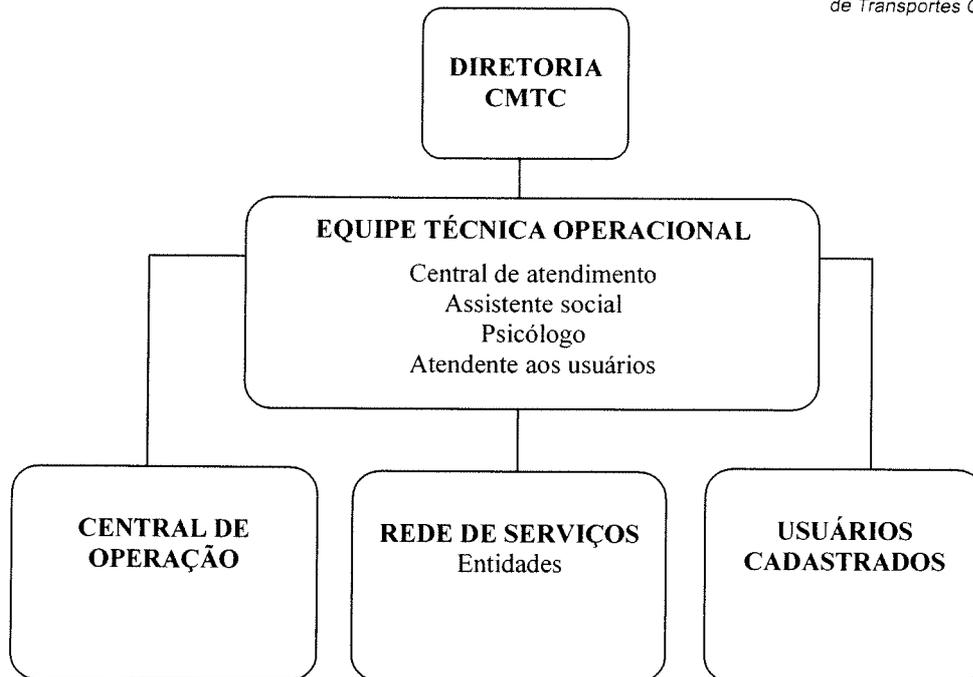
**Capítulo I
NATUREZA DO SERVIÇO ESPECIAL**

Art. 1º. O serviço denominado TRANSPORTE ACESSÍVEL é por natureza um serviço especial de transporte coletivo, prestado continuamente e gratuitamente para os usuários a que se destina, e como tal estará sempre à disposição destes usuários, de nenhuma forma, qualquer que seja o motivo, podendo ser entendido ou tratado como modalidade de transporte destinada ao atendimento de demandas individuais.

Parágrafo único. Este serviço especial de transporte coletivo será operacionalizado através de rotas preexistentes e os locais de embarque e desembarque dos usuários serão fixados o mais próximo possível de suas moradias.

**Capítulo II
ESTRUTURA FUNCIONAL**

Art. 2º. O serviço especial denominado TRANSPORTE ACESSÍVEL, instituído pela Resolução nº 018, de 15 de fevereiro de 2006, da Companhia Metropolitana de Transporte Coletivo – CMTC, com denominação alterada por força do art. 4º da Resolução CMTC nº 020, de 27 de março de 2006, tem a seguinte estrutura funcional:



Art. 3º. É de responsabilidade do Órgão Gestor disponibilizar uma equipe técnica operacional composta por: Coordenador, Técnico, Assistente Social, Psicóloga, Atendente aos usuários e o Serviço 0800.

Art. 4º. É de responsabilidade da Equipe Técnica Operacional:

- I - mediar a relação entre órgão gestor, rede de serviços e usuários;
- II - receber e avaliar os cadastros enviados pelas entidades considerando as prioridades, estabelecimentos de rotas e cronogramas dos atendimentos;
- III - ampliar rotas e atendimentos a novos usuários, programações extras;
- IV - operacionalizar o atendimento pelo sistema 0800 (agendamento, sugestões, reclamações e outros);
- V - analisar relatórios enviados pela Central de Operação, com a finalidade de redirecionamento das ações conforme as necessidades apresentadas;
- VI - realizar visitas domiciliares aos usuários quando necessário;
- VII - enviar a cada entidade a relação de usuários atendidos pelo serviço.
- VIII - realizar o descadastramento quando solicitado pelo usuário ou por outros motivos previstos neste Regimento.

Art. 5º. É de responsabilidade da Central Operacional do serviço:

- I - promover o rastreamento e operação dos ônibus escalados;
- II - capacitar e orientar os motoristas;
- III - promover a manutenção e limpeza dos veículos e envio de relatórios semanais por escrito à Central de Atendimento (kilometragem, desagendamento, faltosos e outros).

Art. 6º. É de responsabilidade da rede de serviços triar, encaminhar e recadastrar os usuários inscritos conforme normativas previstas no presente regimento.

§ 1º Usuários cadastrados e atendidos pelo Programa Transporte Acessível deverão seguir as regras estabelecidas no presente regimento, ficando responsável por informar à Central de Atendimento as alterações que possam ocorrer (falta, agendamento e desagendamento) quando possível com antecedência.

§ 2º O não cumprimento das normas implicará em punição prevista neste regimento (Art. 16).

Art. 7º. A organização, o planejamento, o gerenciamento e a execução do serviço especial denominado Transporte Acessível observará os critérios e normas fixados neste Regimento Interno.

Capítulo III **CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS**

Art. 8º. Terão direito de tornarem-se usuários do Transporte Acessível todas as pessoas com deficiência física, cadeirantes e de colo, com impossibilidade de uso do transporte coletivo convencional, especialmente as pessoas com deficiência múltipla, que comprovadamente atendam aos requisitos previstos no presente regimento interno.

Art. 9º. Para cadastrar-se como usuário do Transporte Acessível o candidato deverá comprovar ter renda *per capita* mensal igual ou inferior a 1 (um) salário mínimo.

§ 1º Caso a família do interessado não possua renda declarada, esta deverá, de próprio punho, informar a renda mensal do grupo familiar firmando compromisso com a verdade acerca das informações prestadas.

§ 2º Será feita uma triagem por parte do Assistente Social da Entidade da Rede de Serviços a que pertença o candidato, que obrigatoriamente elaborará relatório completo e emitirá Termo de Encaminhamento, conforme modelo descrito no Anexo I do presente regimento, do candidato, o qual deverá ser apresentado em papel timbrado da Entidade, devidamente carimbado e assinado pelo profissional do Serviço Social da mesma.

Art. 10. Não fará *jus* ao serviço especial de transporte de que trata este regimento interno o candidato cuja família, com a qual conviva permanentemente, possua veículo próprio.

Parágrafo único. Para exceções à norma contida no *caput*, deverão os casos específicos ser objeto de indispensável estudo e justificada aprovação por escrito por parte da Entidade da Rede de Serviços em conjunto com a Equipe Técnica Operacional do Órgão Gestor.

Art. 11. Recebido o Termo de Encaminhamento do candidato devidamente expedido pela Entidade da Rede de Serviços solicitante, a Equipe Técnica Operacional

responderá por escrito à respectiva Entidade informando-a acerca da possibilidade ou não de atendimento.

Art. 12. Para fins de cadastramento de usuários nos serviços contemplados pelo Transporte Acessível, deverão ser apresentados juntamente com o Termo de Encaminhamento, os seguintes documentos:

- a) Certidão de Nascimento e/ou Carteira de Identidade;
- b) Comprovante recente de endereço;
- c) Comprovante recente de rendimentos da família do usuário;
- d) Duas fotos tamanho 3x4;
- e) Laudo médico.

Parágrafo único. Outros documentos poderão ser exigidos do interessado de acordo com a avaliação da Equipe Técnica Operacional.

Art. 13. Preenchidos todos os requisitos regimentais e apresentados todos os documentos necessários por parte do candidato, a Equipe Técnica Operacional incluirá solicitante no cadastro de possíveis usuários do Transporte Acessível e, tão logo se verifique a disponibilidade de vagas, promoverá a inserção do mesmo nos serviços com a emissão da respectiva carteira de identificação por parte do Órgão Gestor.

Parágrafo Único. Caso o usuário contemplado para utilização dos serviços necessite de acompanhante de terceiros para utilização do Transporte Acessível, a Entidade da Rede de Serviços deverá informar tal situação à Equipe Técnica Operacional do Órgão Gestor.

Capítulo IV **DOS DEVERES E DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Art. 14. São deveres dos usuários do Transporte Acessível:

I - atualização dos dados cadastrais perante a Equipe Técnica Operacional por meio da Central de Atendimento, conforme modelo padrão estabelecido pela CMTC;

II - desagendar no mínimo com 2 (duas) horas de antecedência os compromissos pré-agendados;

III - agendar, mediante disponibilidade de vaga, até às 12:00 horas do dia anterior ao compromisso, ou justificar a impossibilidade de fazê-lo;

IV - informar à Central de Atendimento sobre o período de férias e afastamentos devido a problemas de saúde e outros motivos;

V - Estar pontualmente no local combinado previamente para embarque.

§ 1º Todos os usuários devem manter relação de respeito com os outros usuários e funcionários do Transporte, sob pena de advertência, suspensão ou exclusão do serviço, conforme a gravidade.

§ 2º É proibido o embarque de pessoas que não sejam os usuários cadastrados e seus acompanhantes autorizados pela Equipe Técnica Operacional, salvo os casos expressamente autorizados pela Coordenação da Equipe Técnica Operacional do Transporte Acessível.

Art. 15. O usuário que infringir o dispositivo sobre desacato a Servidor Público, consoante art. 331 do Código Penal Brasileiro – CPB, estará sujeito a responder a processo próprio, com previsão de pena de 6 meses a 2 anos de reclusão ou multa.

Capítulo V DA CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO

Art. 16. A emissão da carteira de identificação do usuário do Transporte Acessível ficará a cargo do Órgão Gestor, mediante parecer favorável da Equipe Técnica Operacional, e terá validade de 2 (dois) anos, podendo perder validade nos casos previstos no presente regimento, bem como revalidada após atualização do cadastro.

§ 1º A revalidação da carteira dar-se-á após indispensável reavaliação da situação sócioeconômica do usuário, que será feita sob responsabilidade da Equipe Técnica Operacional do Órgão Gestor juntamente com a Entidade da Rede de Serviços.

§ 2º Para revalidação da carteira do usuário deverá o mesmo apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, junto ao Órgão Gestor os seguintes documentos:

- a) declaração da Entidade da Rede de Serviços que comprove sua regular frequência às atividades;
- b) uma foto recente;
- c) cópia comprovante de renda e/ou declaração;
- d) cópia do comprovante de endereço atualizado;
- e) atualização de contatos telefônicos.

§ 3º O não comparecimento dentro do prazo estabelecido no parágrafo anterior implicará em suspensão do usuário até sua devida regularização perante o Órgão Gestor.

Art. 17. O embarque nos veículos do Serviço do Transporte Acessível somente será permitido mediante apresentação da carteira de identificação do usuário devidamente expedida pelo Órgão Gestor.

§ 1º O usuário que tiver a necessidade de ser acompanhado por terceiros para embarque nos veículos do Serviço do Transporte Acessível terá em sua carteira de identificação informada tal situação específica.

§ 2º O acompanhante a que se refere o parágrafo anterior necessariamente terá que ser maior de idade.

Capítulo VI HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Art. 18. O horário de funcionamento do Transporte Acessível será das 04:00 às 20:00 horas, diariamente, de segunda a sexta-feira, conforme atividades específicas, a saber:

- a) Equipe Técnica Operacional, das 08:00 às 18:00 horas;
- b) Central de Operação, das 08:00 às 18:00 horas;
- c) Motoristas, das 04:00 às 20:00 horas.

Parágrafo Único. Nos dias de sábado, domingo e feriado, serão realizados serviços previamente agendados pela Central de Atendimento, após observância das normas específicas consignadas neste Regimento Interno.

Capítulo VII AGENDAMENTO DO SERVIÇO

Art. 19. Para melhor resolutividade, todos os atendimentos do Transporte Acessível obedecerão e/ou deverão adequar-se às rotas (programações de itinerários) elaboradas pela Central de Operação e horários preestabelecidos em plano operacional aprovado e monitorado pela diretoria CMTC que, por meio da Central de Atendimento da Equipe Técnica Operacional se incumbirá de manter informados os usuários acerca das rotas, dos horários e dos locais de embarque e desembarque, e de fazer os respectivos agendamentos.

Art. 20. O agendamento do serviço será realizado pela Central de Atendimento, a pedido do usuário transmitido pessoalmente ou por meio de correio eletrônico (e-mail), telefone ou fax, com pelo menos 1 (um) dia de antecedência, contado da data do compromisso agendado, obedecendo ao horário de agendamento que funcionará das 8:00 às 12:00 horas do referido dia antecedente.

§1º A Coordenação da Equipe Técnica Operacional da CMTC, para fins de regulamentar o disposto neste artigo, deverá dar publicidade aos usuários dos contatos da Central de Atendimento dispostos no *caput*.

§2º Os usuários cadastrados pela Central de Atendimento nos critérios de prioridade (rotina ou atendimento continuado) ficam dispensados do agendamento prévio, até que cesse para os mesmos a rotina motivadora do atendimento continuado.

§3º Os usuários que tiverem o atendimento de rotina cessado, qualquer que seja o motivo, terão suas necessidades de transporte supridas pelo Transporte Acessível mediante agendamento prévio, nos termos do *caput* deste artigo.

Art. 21. O agendamento obedecerá a seguinte ordem de prioridade:

- I - saúde;
- II - educação;
- III - trabalho;
- IV - esporte;
- V - lazer.

Parágrafo único. Para uso do Transporte Acessível em atividades de esporte recreação e lazer, estas deverão ser organizadas por rotas específicas pela Equipe Técnica Operacional da CMTC, oferecidas em finais de semana e feriados, das 8:00 às 19:00 horas, assim como rotas agendadas coletivamente pelas entidades representativas que deverão ser programadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, mediante encaminhamento de ofício à Central de Atendimento.

Capítulo VIII DO TEMPO DE ESPERA E DA AUSÊNCIA DO USUÁRIO

Art. 22. Os usuários do Transporte Acessível em cumprimento de rotina, ou agendados, **deverão estar previamente presentes no local e horário combinados com a Central de Atendimento**, sendo que o motorista estará autorizado a esperá-los pelo prazo máximo de 5 (cinco) minutos.

§1º Em se tratando de retorno o prazo previsto no *caput* será ampliado para o máximo de 10 (dez) minutos.

§2º O usuário que reiteradamente descumprir a obrigação de estar previamente presente no local e horário combinados com a Central de Atendimento, terá sua conduta enquadrada como infração e ficará sujeito às penalidades previstas no presente regimento.

Art. 23. Em caso de ausência ao compromisso de rotina e/ou agendado, qualquer que seja o motivo, é obrigação do usuário do Transporte Acessível comunicar à Central de Atendimento (através do 08006461851), no período de 8:00 às 18:00 horas, devendo fazê-lo, quando possível, até a véspera do compromisso agendado.

§1º Caso ocorra imprevisto que impossibilite o comunicado previsto o *caput* deste artigo, o usuário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para prestar justificativas o mais rápido possível e, ocorrendo a impossibilidade de fazê-lo, deverá apresentar justificativas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a fim de que não seja considerado faltante.

§2º O não desagendamento ou a não apresentação de justificativa plausível para a ausência ao compromisso, acarretará anotação de infração em face do usuário.

Capítulo IX DAS INFRAÇÕES E DAS PENALIDADES

Art. 24. Constituem infrações passíveis de aplicação de penalidades:

- I** - ausência/falta aos compromissos de rotina e/ou aos agendamentos sem a respectiva justificativa;
- II** - desrespeito para com os demais usuários e profissionais que atuam na prestação do serviço, sejam estes das Entidades, da Empresa responsável pela operacionalização ou do Órgão Gestor do transporte acessível;
- III** - ato de indisciplina caracterizado por condutas inadequadas à boa funcionalidade dos serviços;
- IV** - deixar, o usuário/responsável, de cumprir com as obrigações previstas no artigo 14 e demais dispositivos do presente Regimento.

Art. 25. São penalidades aplicáveis aos infratores:

- I** - advertência verbal;
- II** - advertência escrita;
- III** - suspensão;
- IV** - exclusão dos serviços.

Parágrafo único. Na aplicação de penalidades deverá o Órgão Gestor dos serviços se estribar nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade quando da dosimetria da pena a ser aplicada.

Art. 26. Nos casos de cometimento reiterado de infrações por parte do usuário, as mesmas serão contabilizadas e penalizadas da seguinte forma:

- I** - duas infrações no mês: advertência verbal pela Central de Atendimento;
- II** - quatro infrações no bimestre: advertência por escrito pela Central de Atendimento;
- III** - seis infrações no trimestre: notificação para comparecimento à Central de Atendimento para prestar informações.

Parágrafo único. Verificado número de infrações cometidas superior às estabelecidas no lapso de tempo previsto no *caput* e seus incisos, ficará sujeito o usuário/responsável à exclusão do programa com o respectivo direcionamento de sua vaga para o próximo interessado constante do cadastro de possíveis usuários do Transporte Acessível mantido pela Equipe Técnica Operacional, nos termos do artigo 13 do presente regimento.

Capítulo X DO PROCESSO DISCIPLINAR

Art. 27. As infrações ao presente regimento e as irregularidades de qualquer natureza cometidas pelos usuários/responsáveis acarretarão procedimentos e penalidades aplicadas, em última instância, pela Diretoria Colegiada do Órgão Gestor (CMTC).

Art. 28. O procedimento disciplinar é o instrumento destinado à apuração de infrações cometidas pelos usuários/responsáveis.

Art. 29. O procedimento disciplinar dar-se-á nas seguintes fases:

I - instauração, através da expedição de ordem de serviço a ser expedida pela Coordenação da Equipe Técnica Operacional, devendo referido ato ser juntado aos autos do procedimento disciplinar;

II - notificação do suposto infrator para, caso queira, apresentar defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias;

III - instrução do feito mediante juntada de documentos comprobatórios e depoimentos, caso necessário;

IV - notificação do suposto infrator para apresentação de alegações finais no prazo de 5 (cinco) dias;

V - expedição de relatório e decisão final acerca da aplicação da respectiva penalidade por parte da Coordenação da Equipe Técnica Operacional, no prazo máximo de 15 (quinze) dias;

VI - reexame por parte da Diretoria Colegiada do Órgão Gestor, no prazo máximo de 30 (trinta) dias com efeito devolutivo e suspensivo, caso haja interposição de recurso, o que deverá ser feito no prazo máximo de 10 (dez) dias pelo interessado.

§1º As notificações de que tratam este artigo serão feitas via postal, mediante telegrama ou carta registrada com aviso de recebimento, ou pessoalmente, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas da data marcada para a realização do ato, devendo a 2ª via ser anexada nos autos.

§2º As testemunhas de defesa arroladas devem ser conduzidas voluntariamente pelo interessado independente de notificação/intimação, sendo que o seu não comparecimento ocasionará a sua dispensa, salvo decisão do Coordenador da Equipe Técnica Operacional.

§3º O não comparecimento do suposto infrator/responsável aos autos do procedimento disciplinar, sem motivo justificado, implicará no prosseguimento do feito à sua revelia, com a indicação de defensor dativo, quando possível, sendo que o não comparecimento for na audiência, esta ocorrerá normalmente, sendo consignado sua injustificada ausência.

§4º As reuniões e audiências terão caráter reservado, sendo registradas em atas que deverão detalhar as deliberações adotadas.

§5º O relatório conclusivo a ser apresentado pelo Coordenador da Equipe Técnica Operacional conterà:

- a) nome do suposto infrator/responsável;
- b) exposição sucinta dos fatos e da defesa;
- c) registro das principais ocorrências havidas no processo;
- d) exame das questões submetidas;
- e) indicação do dispositivo legal transgredido;
- f) data e assinatura do Coordenador da Equipe Técnica Operacional.

Art. 30. O Coordenador da Equipe Técnica Operacional opinará pela não aplicação de penalidade, quando:

- I - estiver provada a inexistência da infração imputada;
- II - inexistir prova da existência de infração;
- III - não constituir o fato infração.

Capítulo XI **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 31. Reclamações, dúvidas e sugestões dos usuários, sobre quaisquer aspectos relacionados ao serviço do Transporte Acessível, deverão ser encaminhadas a central de atendimento, por meio do contato 0800-6461851.

Art. 32. No caso de não resolução das reclamações e demais encaminhamentos feitos via contato 0800-6461851, poderá o interessado contatar a ouvidoria da CMTC.

Art. 33. Os prazos relativos ao procedimento disciplinar, salvo disposição expressa neste Regimento, serão contínuos, e contar-se-ão se excluindo o dia do começo e incluindo-se o dia do vencimento.

§ 1º Os prazos começarão a correr sempre em dia útil.

§ 2º Prorrogar-se-á o prazo até o primeiro dia útil se o vencimento cair em feriado, sábado ou domingo.

§ 3º Será considerado dia não útil o ponto facultativo.

Art. 34. Havendo imprevistos graves, relacionados com acidente de trânsito, quebra de veículo ou dificuldade operacional, que necessariamente deverão ser justificados por escrito pelo Operador à área de fiscalização da CMTC, e também à Central de Atendimento, o tempo de espera para a viagem de retorno, não poderá ser maior que duas (2) horas.

Art. 35. Compete à Diretoria do Órgão Gestor, providenciar a estrutura material e de pessoal necessárias a garantia do funcionamento do Serviço.

Art. 36. Os casos omissos neste regimento serão resolvidos pela Coordenação da Equipe Técnica Operacional da CMTC.

Art. 37. O presente Regimento Interno poderá ser alterado mediante ato da presidência do Órgão Gestor do Serviço.

Art. 38. O presente Regimento Interno entrará em vigor na data de sua aprovação e assinatura pelo presidente da CMTC, revogando-se automaticamente disposições em contrário, em especial o texto do regimento interno até então em vigor.

Goiânia, aos 13 de setembro de 2011.

José Carlos Xavier
PRESIDENTE
Companhia Metropolitana de Transporte Coletivo (CMTC)

ANEXO I

ENCAMINHAMENTO

DO: _____
PARA: CENTRAL DE ATENDIMENTO DO TRANSPORTE ACESSÍVEL

I – IDENTIFICAÇÃO

Nome: _____
D.N.: ____ / ____ / ____ Naturalidade: _____
Sexo: _____
Filiação: _____
Doc. Ident.: _____ Estado Civil: _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Cep: _____
Cidade: _____
Fone: _____ E-mail: _____
Ponto de Referência: _____
Responsável: _____
Doc. Identidade do responsável: _____

II- DEFICIÊNCIA

Tipo: _____
Aparelho que utiliza: _____
Necessita de acompanhante: _____

III- FINALIDADE DO TRANSPORTE

Motivo: _____
Destino: _____
Dias: _____
Horários: _____

