

RESOLUÇÃO N° 104, de 08 de fevereiro de 2019.

**APROVA O NOVO REGIMENTO INTERNO
DO SERVIÇO PERSONALIZADO
DENOMINADO DE 'TRANSPORTE
ACESSÍVEL'.**

A DIRETORIA COLEGIADA DA COMPANHIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS – CMTC, empresa pública instituída por força da Lei Complementar n° 027 de 30 de dezembro de 1999, alterada e consolidada pela Lei Complementar n.º 034, de 03 de outubro de 2001, no uso das atribuições que lhe confere o inciso V, do art. 27, do Estatuto social da CMTC e;

1. Considerando a necessidade de promover alterações no serviço personalizado de TRANSPORTE ACESSÍVEL visando adequá-lo às condições de demanda atualmente apresentadas bem como à realidade do sistema, proporcionando a dinamização de sua operação;
2. Considerando que referidas alterações demandam uma regulação clara, que venha efetivamente normatizar a prestação do serviço, estabelecendo, para tanto, direitos e obrigações a todos os prestadores e usuários do TRANSPORTE ACESSÍVEL;
3. Considerando as disposições legais e normativas vigentes que tratam sobre a matéria;

Resolve:

Art. 1º. Aprovar o Novo Regimento Interno do serviço personalizado de TRANSPORTE ACESSÍVEL, conforme documento anexo, como parte integrante da presente Resolução, para todos os efeitos legais.

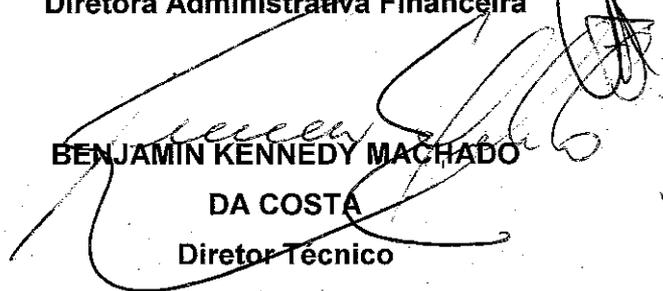
Art. 2º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua assinatura, revogadas as disposições em contrário, encaminhando-se posteriormente para publicação.

DADA E PASSADA NO GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA COMPANHIA METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLETIVOS (CMTC), em Goiânia, aos 08 dias do mês de fevereiro de 2019.


FERNANDO OLINTO MEIRELLES
Presidente


KASSY ANNE J. F. SILVESTRE
Diretora Administrativa Financeira

EDUARDO CRUVINEL DE OLIVEIRA
Diretor de Fiscalização


**BENJAMIN KENNEDY MACHADO
DA COSTA**
Diretor Técnico

SERVIÇO ESPECIAL - "TRANSPORTE ACESSÍVEL"

REGIMENTO INTERNO

Capítulo I

DO SERVIÇO PERSONALIZADO DE TRANSPORTE ACESSÍVEL

Art. 1º. O TRANSPORTE ACESSÍVEL, modalidade de serviço complementar personalizado previsto na Clausula Décima Segunda, § 3º dos Contratos de Concessão, é destinado para os usuários portadores de necessidades especiais com limitação severa de locomoção, devendo ser prestado de forma contínua e gratuita e será operado conforme especificações técnicas contidas neste Regimento Interno.

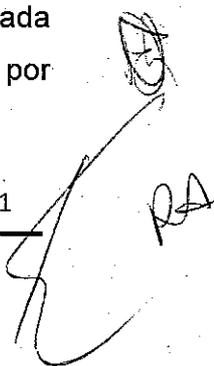
§ 1º Referido serviço personalizado não poderá, sob nenhuma forma, ser tratado como modalidade de transporte convencional e nem destinada ao atendimento de demandas individuais.

§ 2º A organização, o planejamento, o gerenciamento e a execução do serviço personalizado denominado TRANSPORTE ACESSÍVEL observará os critérios e normas fixados neste Regimento Interno, sem prejuízo das disposições contidas em Lei, no Contrato de Concessão ou no Regulamento Operacional do Transporte Coletivo - ROT.

Capítulo II

ESTRUTURA FUNCIONAL

Art. 2º. A prestação do serviço de TRANSPORTE ACESSÍVEL deverá ser realizada pelas concessionárias do transporte coletivo, de forma conjunta, diretamente ou por



contratação de empresa terceirizada, cuja operação terá supervisão de equipe técnica da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC.

Parágrafo único. A contratação de empresa terceirizada para a operação do serviço a ser realizada pelas concessionárias do transporte coletivo, não importará na transferência de responsabilidade das concessionárias quanto às obrigações assumidas no presente Regimento, no ROT, nos Contratos de Concessão e na lei que rege as concessões públicas (Lei 8.987/95).

Art. 3º. A Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC deverá manter contato direto e frequente com o Prestador Terceirizado do Serviço e com o Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, podendo demandar, a qualquer momento, informações operacionais que possam subsidiar análises sobre o serviço.

Art. 5º. Deverá o Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos realizar homologação do laudo médico na Loja do Sitpass, no endereço sito a Rua 4, nº 515 Edifício Parthenon Center, Setor Central, Goiânia-Go, enviando posteriormente o resultado do laudo a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC.

Art. 6º. A Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, a partir dos dados recebidos das Entidades Sociais de Atendimento cadastradas e do Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, realizará o deferimento ou indeferimento dos usuários pre-cadastrados, o controle, a supervisão da operação e a fiscalização da prestação do serviço por intermédio de departamento interno denominado “ACESSÍVEL”, formado por uma Equipe Técnica de Supervisão composta por:

- I – Um Coordenador;
- II – Um assistente técnico;
- III – Um assistente social;

Parágrafo único. O departamento ACESSÍVEL, por intermédio de sua Equipe Técnica de Supervisão, manterá arquivo próprio de cadastro dos usuários do TRANSPORTE ACESSÍVEL sendo que tal informação poderá ser disponibilizada ao prestador terceirizado do serviço a qualquer momento.

Art. 7º. É de responsabilidade da Equipe Técnica de Supervisão da CMTC:

- I – mediar a relação mantida entre órgão gestor, Prestador Terceirizado do Serviço, Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, Entidades Sociais e usuários;
- II – avaliar os pré-cadastros ora enviados pelas Entidades Sociais de Atendimento e, pelo Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, a homologação do laudo médico, considerando as prioridades e cronogramas dos atendimentos e deferir ou indeferir a inclusão dos usuários;
- III – encaminhar os cadastros regularmente efetivados e deferidos, ao Operador Terceirizado do Serviço para que este providencie o atendimento;
- IV – solicitar ao Operador Terceirizado do Serviço, estudos para ampliação de rotas e atendimentos a novos usuários desde que observada a capacidade de atendimento do serviço;
- V - solicitar programações extraordinárias ao Operador Terceirizado do Serviço, desde que esteja dentro da compatibilidade dos agendamentos já realizados e capacidade do serviço;
- VI – operacionalizar o atendimento pelo sistema 0800 (agendamento, sugestões, reclamações e outros);
- V – analisar relatórios enviados pelo Operador Terceirizado do Serviço, com a finalidade de redirecionamento das ações conforme as necessidades apresentadas;
- VI – realizar visitas domiciliares aos usuários quando necessário;
- VII – informar diariamente ao operador terceirizado do serviço a relação dos usuários que farão uso do serviço no dia posterior;
- VIII – realizar a exclusão do usuário quando por ele solicitada ou por outro motivo previsto neste Regimento;
- IX – manter o cadastro dos usuários atualizado;
- X – organizar e realizar a gestão dos usuários contidos na relação de espera por vaga no serviço;

XI – informar ou responder junto a qualquer esfera pública ou privada sobre a organização, planejamento e execução do serviço;

XII – fornecer formulário de Termo de Encaminhamento para a Entidade Social de Atendimento; e

Parágrafo único. A CMTC deverá manter Central de Atendimento para a pronta comunicação com os usuários do sistema do TRANSPORTE ACESSÍVEL.

Art. 8º. É de responsabilidade do Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos:

I – Realizar homologação do laudo médico, enviando posteriormente o resultado do laudo a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC.

II – apresentar, quando solicitado, relatórios à Equipe Técnica de Supervisão da CMTC ou ao Operador Terceirizado do Serviço;

III – disponibilizar ao usuário do TRANSPORTE ACESSÍVEL informação sobre o serviço via aplicativo SiMRmtc.

Art. 9º. É de responsabilidade do Operador Terceirizado do Serviço:

I – garantir a quantidade de 5 (cinco) ônibus diariamente para atendimento das rotas definidas;

II – disponibilizar 1 (um) ônibus como frota reserva;

III - promover o planejamento de rotas com base nos usuários cadastrados no sistema;

IV – manter equipe de motoristas capacitados e treinados para o atendimento dos usuários do serviço personalizado;

V – promover a manutenção e limpeza dos veículos;

VI – realizar o acompanhamento da operação, o monitoramento por câmera e o rastreamento dos ônibus escalados mediante o sistema de GPS; e

VII – comunicar de imediato a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos qualquer fato ou ocorrência que aconteça na operação do TRANSPORTE ACESSÍVEL.

Capítulo III

DAS ENTIDADES SOCIAIS E ASSISTENCIAIS DE ATENDIMENTO

Art. 10. As Entidades Sociais de Atendimento que realizam atendimento aos usuários do TRANSPORTE ACESSÍVEL deverão estar devidamente cadastradas na Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos e estas deverão enviar mensalmente relatório com frequência dos usuários e outros dados para manutenção da base de cadastro.

Parágrafo único. Caso não seja enviado o referido relatório no prazo estipulado conforme Art.4, as Entidades Sociais de Atendimento poderão ser descredenciadas.

Art. 11. Compete às Entidades Sociais de Atendimento:

- I - realizar o cadastramento dos usuários nos termos exigidos neste regulamento;
- II – enviar à Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC a documentação referente ao pré-cadastro dos usuários;
- III – encaminhar o usuário ao Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos no endereço referido no art. 5º, juntamente com o laudo médico com indicação de CID para sua devida homologação;
- IV – Informar à CMTC qualquer ocorrência que reflita na utilização dos serviços.

Art. 12. As Entidades Sociais de Atendimento deverão estar devidamente cadastradas na Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC, competindo-lhes efetuar o controle de frequência dos usuários por elas atendidos que estejam vinculados ao serviço prestado de TRANSPORTE ACESSÍVEL e outros dados necessários para manutenção da base de cadastros.

Parágrafo único. As Entidades Sociais de Atendimento deverão comunicar mensalmente a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, as faltas, desistências, falecimentos e outros fatos relacionados ao cadastro que porventura sejam registrados.

Capítulo IV

DOS REQUISITOS PARA USO DO TRANSPORTE ACESSÍVEL

Art. 13. Terão direito ao uso do serviço de Transporte Acessível, todas as pessoas portadoras de deficiência física com limitação severa de mobilidade, especialmente pessoas portadoras de deficiência múltipla, cuja avaliação técnica (médica) reconheça a impossibilidade de uso do transporte coletivo convencional, preenchidos outros requisitos estabelecidos no presente Regimento Interno.

Parágrafo único. Considera-se limitação severa de mobilidade os casos de pessoas que apresentam redução efetiva da capacidade de deslocamento, flexibilidade, coordenação motora e percepção, necessitando de acompanhante durante todo o deslocamento, conforme especificações abaixo:

- I - usuários de cadeiras de roda, muletas ou de colo que necessitam de amparo para deslocar-se, como, por exemplo, tetraplegia;
- II - pessoas com deficiência sensorial que não conseguem se deslocar sem a presença de outrem;
- III - pessoas com deficiência mental severa ou profunda que necessitem de acompanhamento diário para o desenvolvimento de suas atividades pessoais;
- IV - pessoas acometidas de doenças incapacitantes definitivas ou transitórias que comprometam severamente sua capacidade de locomoção sem amparo de outrem.

Art. 14. O solicitante do TRANSPORTE ACESSÍVEL deverá realizar pré-cadastro junto à Entidade Social de Atendimento à qual estiver vinculado, nos termos do art. 19 deste regimento.

Art. 15. Além da indispensável homologação do laudo médico no Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, para cadastrar-se como usuário do TRANSPORTE ACESSÍVEL, o solicitante deverá comprovar renda *per capita* mensal igual ou inferior a 1 (um) salário mínimo junto a Companhia Metropolitana de

Transportes Coletivos - CMTc, nos termos da Lei 12.313/94, em seu art. 1º e Decreto 4.253/94, em seu art. 5º.

Parágrafo único. Caso a família do interessado não possua renda declarada, seu responsável deverá, de próprio punho, informar a renda mensal do grupo familiar firmando compromisso com a verdade acerca das informações prestadas.

Art. 16. Não terá direito ao uso do serviço do TRANSPORTE ACESSÍVEL de que trata este Regimento Interno o solicitante cuja família, com a qual conviva permanentemente, possua veículo próprio.

Art. 17. Considera-se requisito essencial para uso do TRANSPORTE ACESSÍVEL a presença de acompanhante para o usuário, que sob nenhuma forma poderá transitar sozinho pelos veículos que compõe a frota de serviço.

Parágrafo único. Os motoristas não poderão responsabilizar-se por usuários desacompanhados nos veículos, sendo vedado o embarque de usuários sem acompanhante.

Art. 18. O usuário ou acompanhante cuja conduta possa causar riscos à integridade física das pessoas que estejam utilizando o serviço, será notificado e, sendo reincidente, poderá ter seu cadastro rescindido.

Capítulo V

CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS

Art. 19. Para controle e garantia de vagas no sistema, o pré-cadastramento deverá ser efetuado junto às Entidades Sociais de Atendimento à qual o solicitante esteja vinculado, na forma e modelo previstos neste Regimento.

Art. 20. O pré-cadastramento deverá ser feito mediante preenchimento de Termo de Encaminhamento fornecido pela Companhia Metropolitana Transportes Coletivos - CMTC, o qual deverá conter:

- I - nome completo do usuário;
- II - nome completo do responsável ou acompanhante;
- III - endereço completo;
- IV - telefones para contato;
- V - descrição da limitação de locomoção (deficiência);
- VI - declaração da renda familiar;
- VII - declaração de que não possui veículo próprio;
- VIII - finalidade do transporte.

Parágrafo único. O Termo de Encaminhamento deverá ser instruído com a cópia dos seguintes documentos:

- a) certidão de nascimento e/ou carteira de Identidade do usuário;
- b) carteira de identidade do acompanhante;
- c) comprovante recente de endereço;
- d) comprovante recente de rendimentos da família do usuário;
- e) duas fotos tamanho 3x4;
- f) laudo Médico que descreva a CID do usuário.

Art. 21. A Entidade Social de Atendimento à qual o solicitante encontra-se vinculado deverá realizar a triagem do perfil apresentado e dos dados fornecidos pelo solicitante, inclusive com acompanhamento de Assistente Social, pertencente os seus quadros.

§ 1º A Assistente Social da Entidade Social de Atendimento deverá emitir relatório completo que acompanhará, obrigatoriamente, o Termo de Encaminhamento.

§ 2º O Termo de Encaminhamento deverá ser apresentado em papel timbrado da Entidade Social de Atendimento, devidamente carimbado e assinado pelo profissional do Serviço Social, integrante de seus quadros.

§ 3º A comprovação dos rendimentos familiares poderá ser feita mediante apresentação de cópia da carteira de trabalho juntamente à cópia do último contracheque, extratos bancários, declaração de imposto de renda, se houver, ou carteira de comprovação de benefício social concedido por entidade governamental.

§ 4º Outros documentos poderão ser exigidos conforme posterior avaliação da Equipe Técnica de Supervisão.

§ 5º Caso haja alternância entre acompanhantes para o usuário, deverá ser informado de imediato pelo acompanhante ou responsável cadastrado a substituição do nome a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

Art. 22. Preenchidos todos os requisitos regimentais e apresentados os documentos necessários, a Equipe Técnica de Supervisão da CMTC incluirá o solicitante e seu acompanhante no cadastro de usuários do Transporte Acessível, informando os dados ao Operador Terceirizado do Serviço e ao Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos, para seja incluído na programação operacional;

Art. 23. Caso não seja possível a imediata inclusão por ausência de vagas o nome do solicitante será encaminhado para a lista de espera e, tão logo se verifique a disponibilidade de vagas a ser informada às Entidades Sociais de Atendimento, deverá a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos promover sua inserção no serviço.

Art. 24. A Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC informará, por escrito, à respectiva Entidade Social de Atendimento à qual o solicitante se vincula, se houve o deferimento ou indeferimento do pedido acerca de sua inclusão no serviço de TRANSPORTE ACESSÍVEL.

Art. 25. Caberá à Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC avaliar, mediante decisão fundamentada, as eventuais exceções ao estabelecido no presente Capítulo, cuja solicitação deverá ser direcionada para o departamento ACESSÍVEL da CMTC.

Art. 26. A decisão sobre deferimento ou indeferimento compete exclusivamente ao ente gestor do TRANSPORTE ACESSÍVEL.

Capítulo VI

DOS DEVERES E DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 27. São deveres dos usuários do Transporte Acessível:

I – manter atualizados os dados cadastrais perante a Equipe Técnica de Supervisão da CMTC por meio da Central de Atendimento conforme modelo padrão estabelecido pela CMTC;

II – comunicar justificadamente a CMTC com, no mínimo, 2 (duas) horas de antecedência a desistência de comparecimento aos compromissos pré-agendados;

III – informar à Central de Atendimento da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC sobre os períodos de férias, afastamentos e outros motivos que justifique sua ausência ao serviço;

IV – estar pontualmente no local previamente combinado para o embarque devidamente acompanhado conforme Art.16;

V – garantir que os acompanhantes sejam pessoas maiores e capazes.

Art. 28. Compete aos usuários e acompanhantes do TRANSPORTE ACESSÍVEL manter relação de cordialidade e respeito com os demais ocupantes do veículo e funcionários do sistema.

Art. 29. É proibido o embarque de pessoas que não sejam usuários cadastrados e seus acompanhantes, ressalvados os casos expressamente autorizados pela Equipe

Técnica de Supervisão do departamento ACESSÍVEL da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC em decisão fundamentada.

Art. 30. São direitos dos usuários do TRANSPORTE ACESSÍVEL:

I – receber tratamento digno dos operadores, profissionais vinculados à Prestador do Serviço Terceirizado, bem como da Equipe Técnica de Supervisão, integrante do departamento ACESSÍVEL da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC;

II – ser transportado dentro dos padrões exigidos de segurança e conforto estabelecidos nas normas que regulam a prestação do serviço da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos;

III – ser atendido em suas reclamações e sugestões pelo Órgão Gestor dentro das atribuições que lhe são cominadas e limitações contratuais do serviço;

IV - transitar em ônibus especialmente adaptados para a ideal prestação dos serviços de caráter personalizado;

V – ser conduzido por motoristas treinados e capacitados para a operação do serviço personalizado posto à disposição;

Capítulo VII

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

Art. 31. O horário de funcionamento operacional do Transporte Acessível será a partir das 04:00 horas até às 20:00 horas, diariamente, de segunda a sexta-feira, ressalvado o horário de funcionamento dos órgãos de gestão e controle, a saber:

- a) Equipe Técnica de Supervisão, das 8:00 às 18:00 horas;
- b) Operador Terceirizado do Serviço das 8:00 às 18:00 horas;

Parágrafo único. Aos sábados, domingos e feriados, poderão ser realizados serviços previamente agendados junto à Central de Atendimento, mediante criteriosa análise da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes

Coletivos - CMTC, em decisão fundamentada, observadas normas específicas consignadas neste Regimento Interno.

Capítulo VIII

DO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS EVENTUAIS

Art. 32. Para melhor regularidade na prestação do serviço, todos os atendimentos do TRANSPORTE ACESSÍVEL obedecerão e deverão adequar-se às rotas (programações de itinerários) elaboradas pelo Operador Terceirizado do Serviço, bem como aos horários, dias da semana e locais de embarque e desembarque, preestabelecidos em plano operacional aprovado e monitorado pela CMTC.

Parágrafo único. A CMTC, por meio da Central de Atendimento da Equipe Técnica de Supervisão, se incumbirá de manter informados os usuários acerca das rotas, dos horários e dos locais de embarque e desembarque, e fazer os respectivos agendamentos.

Art. 33. Poderão ser agendados serviços eventuais para atendimentos específicos desde que existam vagas disponíveis que não interfiram no atendimento regular dos usuários cadastrados para uso contínuo ou de rotina.

Art. 34. O agendamento do serviço eventual será realizado pela Central de Atendimento da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, a pedido do usuário eventual, transmitido pessoalmente ou por meio de correio eletrônico (e-mail) e telefone, com pelo menos 1 (um) dia de antecedência no período matutino, que funcionará das 8:00 às 12:00 horas.

§ 1º A Coordenação da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, para fins de cumprimento do 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 porventura tiverem o atendimento de rotina cessado, por qualquer motivo, poderão ingressar com pedido de serviço eventual, mediante agendamento prévio, nos termos do *caput* deste artigo, mantida a ressalva prevista no art. 36 do presente Regimento Interno.

Art. 35. O agendamento para serviço eventual de transporte obedecerá a seguinte ordem de prioridade:

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

Parágrafo único. Para uso do Transporte Acessível nas atividades de esporte, recreação e lazer, deverão ser organizadas rotas específicas pela Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, que poderão ser 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 da CMTC.

Capítulo IX

DO TEMPO DE ESPERA E DA AUSÊNCIA DO USUÁRIO

Art. 36. Os usuários do Transporte Acessível em cumprimento de rotina, ou agendados, deverão estar presentes e devidamente acompanhados em local e horário previamente combinados com a Central de Atendimento da CMTC, autorizando-se o motorista a esperá-los pelo prazo máximo de 5 (cinco) minutos.

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

§ 2º O atraso reiterado por parte do usuário ensejará a aplicação das penalidades cabíveis no presente Regimento Interno.

Art. 37. Havendo a necessidade de ausentar-se aos compromissos de rotina ou agendados, por motivo de doença, tratamento ou viagem, o usuário ou seu representante legal obriga-se a comunicar o fato, antecipadamente, à Central de Atendimento da CMTC, por intermédio do número 08006461851, no período compreendido entre 8:00 horas às 18:00 horas.

§ 1º Caso ocorra algum imprevisto que impossibilite a comunicação antecipada prevista no *caput*, o usuário ou seu responsável deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da CMTC para justificar a falta, devendo apresentar justificativa por escrito no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a comunicação telefônica junto à Entidade Social de Atendimento a fim de que não seja considerado faltante.

§ 2º A Entidade Social de Atendimento deverá oficiar a Equipe Técnica de Supervisão com a cópia da justificativa firmada pelo usuário ou seu representante legal.

§ 3º A ausência de comunicação prévia da falta ou a não apresentação de justificativa plausível para a ausência ao compromisso, ensejará a aplicação das penalidades previstas no presente Regimento Interno.

§ 4º Presumir-se-á ausente do serviço o usuário que não promover a competente comunicação de sua ausência a CMTC, ensejando o cancelamento de seu cadastramento e direcionamento da vaga ao solicitante que se encontra no cadastro de espera.

Capítulo X

DAS INFRAÇÕES E DAS PENALIDADES

Art. 38. Constituem infrações aos termos desse Regimento Interno:

- 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, vinculados às Entidades Sociais de Atendimento, do Operador Terceirizado do Serviço, bem como a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC;
- III – ato de indisciplina caracterizado por condutas inadequadas à boa funcionalidade dos serviços, em violação aos termos do art. 24;
- IV – deixar o usuário/responsável, de cumprir com as obrigações previstas no art. 23 do presente Regimento.

Parágrafo único. O rol de infrações listadas neste artigo não é exaustivo, podendo ser caracterizada como infração outras condutas que porventura venham a ser reconhecidas pela Equipe Técnica de Supervisão da CMTC em decisão fundamentada.

Art. 39. As penalidades aplicáveis são:

- I – advertência escrita;
- II – suspensão;
- III – exclusão dos serviços.

Parágrafo único. Na aplicação de penalidades deverá a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC observar, além da gradação anteriormente prevista, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Art. 40. Constituem penalidades passíveis de advertência:

- I – deixar de manter atualizados os dados cadastrais perante a Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC;
- II - faltar sem comunicação prévia aos compromissos de rotina e àqueles previamente agendados ou deixar de justificar a falta no prazo estabelecido no art. 40, 1º.
- III – não estar pontualmente no local e horários previstos para embarque ou retorno.

Parágrafo único. Na eventualidade de que outras condutas de menor gravidade venham a ocorrer, a Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC fará a análise de cada caso, podendo aplicar a penalidade de advertência de forma fundamentada.

Art. 41. Constituem penalidades passíveis de suspensão:

- I – o recebimento de 3 (três) penalidades de advertência no período de até 3 (três) meses por qualquer motivação;
- II – a falta reiterada sem justificativa prévia ou por escrito pelo período de até 15 (quinze) dias úteis.
- II – deixar de proceder com urbanidade para com os demais usuários do TRANSPORTE ACESSÍVEL.
- III – deixar de proceder com urbanidade para com os motoristas ou demais prestadores do serviço, profissionais das Entidades Sociais de Atendimento ou da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

Art. 42. Constituem penalidades passíveis de exclusão:

- I – agredir verbal ou fisicamente outro usuário do serviço ou seu acompanhante;
- II – receber mais de 2 (duas) penalidades de suspensão no período de 6 (seis) meses.
- III – a falta reiterada sem justificativa prévia ou por escrito por um período de 1 (um) mês.

Art. 43. As infrações e penalidades descritas nos artigos antecedentes aplicam-se a condutas praticadas tanto pelos usuários quanto por seus acompanhantes.

Capítulo XI

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PARA APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E APLICAÇÃO DE PENALIDADE.

Art. 44. A penalidade de advertência poderá ser contestada, por escrito, diretamente ao Coordenador da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, que em decisão fundamentada, decidirá por sua manutenção ou retirada.

Art. 45. Para a aplicação das penalidades de suspensão ou exclusão instaurar-se-á o devido procedimento administrativo sumário que estará sujeito às normas a seguir dispostas.

Art. 46. O procedimento administrativo sumário dar-se-á nas seguintes fases:

- I – instauração, por intermédio da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, mediante relatório sucinto da conduta praticada, seja por constatação do cometimento da falta ou comunicação por escrito de demais usuários, das Entidades Sociais de Atendimento, Prestador Terceirizado do Serviço e Consórcio da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos;
- II – notificação do usuário, ou seu representante legal, a quem se imputa a conduta faltosa para, caso queira, apresentar defesa escrita no prazo de 5 (cinco) dias contados da notificação;
- III – instrução mediante juntada de documentos comprobatórios;
- IV – oitiva de testemunhas, quando solicitado fundamentadamente;
- V – expedição de relatório e decisão final acerca da aplicação da respectiva penalidade por parte da Coordenação da Equipe Técnica Operacional da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, no prazo máximo de 10 (dez) dias;

VI – reexame por parte da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, 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 usuário responsabilizado na decisão.

Parágrafo único. As notificações de que tratam este artigo serão feitas diretamente ou por via postal, mediante carta registrada com aviso de recebimento, devendo a 2ª via ser anexada aos autos.

Art. 47. Caso seja necessária a instrução do procedimento com a oitiva de testemunhas, o ato será marcado para data e local previamente comunicados ao usuário a quem se imputa a conduta, ou seu representante legal, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º As testemunhas arroladas deverão ser conduzidas voluntariamente pelo usuário mencionado no *caput* independente de notificação/intimação, sendo que o seu não comparecimento ocasionará a dispensa de sua oitiva posterior, salvo decisão do Coordenador da Equipe Técnica de Supervisão da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

§ 2º O não comparecimento do usuário a quem se imputa a conduta nos autos do procedimento administrativo sumário, sem motivo justificado, implicará no prosseguimento do feito à sua revelia.

Art. 48. O relatório conclusivo a ser apresentado pelo Coordenador da Equipe Técnica Operacional da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC conterà:

- a) Nome do usuário ou responsável pela conduta;
- b) Exposição sucinta dos fatos e da defesa;
- c) Registro das principais ocorrências havidas no procedimento sumário;
- d) Exame das questões submetidas;
- e) Indicação do dispositivo legal transgredido;

- f) Depoimento de testemunhas;
- g) Data e assinatura do Coordenador da Equipe Técnica Operacional da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

Art. 49. O Coordenador da Equipe Técnica Operacional da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC opinará pela não aplicação de penalidade quando:

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

Capítulo XII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50. O chamamento da lista de espera obedecerá a ordem do registro mais antigo para o mais novo, ressalvada as prioridades de atendimento em casos específicos.

Art. 51. Reclamações, dúvidas e sugestões dos usuários, sobre quaisquer aspectos relacionados ao serviço do Transporte Acessível, deverão ser encaminhadas a central de atendimento da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, por meio do telefone 0800-6461851.

Art. 52. No caso de não resolução das reclamações e demais encaminhamentos feitos via contato 0800-6461851, poderá o interessado contatar a ouvidoria da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

Art. 53. Os prazos relativos ao procedimento administrativo, salvo disposição expressa neste Regimento, serão contínuos e contar-se-ão em dias úteis excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o dia do vencimento.

§ 1º Os prazos começarão a correr sempre em dia útil e seu vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil caso venha a cair em feriado, sábado ou domingo.

§ 2º Será considerado dia não útil o ponto facultativo.

Art. 54. Havendo imprevistos operacionais que impeçam a regular prestação do serviço, relacionados a acidentes de trânsito ou quebra de veículo, o Prestador do Serviço Terceirizado deverá comunicar imediatamente à área de fiscalização da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC e também à Central de Atendimento do departamento ACESSÍVEL.

Parágrafo único. Se o impedimento da operação se der no curso desta, o tempo de espera para a viagem de retorno, não poderá ser maior que 3 (três) horas.

Art. 55. Os casos omissos neste regimento serão resolvidos pela Coordenação da Equipe Técnica Operacional da Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC.

Art. 56. O presente Regimento Interno entrará em vigor na data de sua aprovação e assinatura pela Diretoria Colegiada Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos - CMTC, revogando-se automaticamente disposições em contrário, em especial o texto do regimento interno até então em vigor.

Goiânia, 08 de fevereiro de 2019.



FERNANDO OLINTO MEIRELLES

Presidente

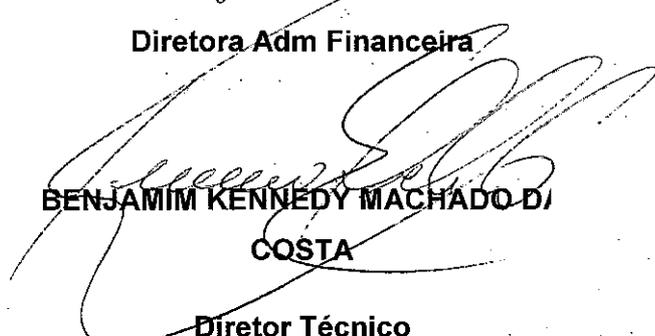


KASSY ANNE J. F. SILVESTRE

Diretora Adm Financeira

EDUARDO CRUVINEL DE OLIVEIRA

Diretor de Fiscalização



**BENJAMIM KENNEDY MACHADO DE
COSTA**

Diretor Técnico