Câmara Municipal de Caieiras
Rua Albert Hanser n.º 80 - Centro - Caieiras - SP. - CEP: 07700-000 - Fone/fax: (11) 4442-8399 - www.camaracaieiras.sp.gov.br

INDICAÇÃO Nº 424/2019

SENHOR PRESIDENTE,
SENHORES VEREADORES,

À COORD. DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS P/ PROVIDÊNCIAS
13/03/19
PRESIDENTE

INDICO a Vossa Excelência, na forma regimental, que seja oficiado ao Senhor Prefeito Municipal, para que este estude a possibilidade junto ao Departamento responsável desta Municipalidade para **instituir no Município de Caieiras o Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende, destinado a transportar munícipes com deficiência física, temporária ou permanente, transtorno do espectro autista, surdez, cegueira e outras enfermidades graves.**

JUSTIFICATIVA: O Serviço Atende destina-se a transportar gratuitamente pessoas que possuem mobilidade reduzida e dificuldade de acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que possuam grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos e mobiliários urbanos. O transporte será feito por veículos do tipo táxis, devidamente adaptados para o transporte confortável e seguro de seus usuários e seus acompanhantes.

A forma de contratação e remuneração dos taxistas deverá ser verificada junto ao Departamento competente da Prefeitura Municipal, observando-se a documentação em anexo, uma vez que os meios de transporte hoje disponibilizados não atendem às necessidades daqueles que possuem mobilidade reduzida e dificuldade de acessibilidade autônoma.

Assim, espero que a presente indicação se mostre oportuna para sensibilizar o Exmo. Sr. Chefe do Executivo Municipal, para que este adote a providência aqui pretendida.

Câmara Municipal de Caieiras, 26 de fevereiro de 2019

DR. PANELLI
Vereador/Presidente

LEI Nº 16.337, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2015

(Projeto de Lei nº 564/14, do Vereador Senival Moura - PT)

Institui o Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, no Município de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 25 de novembro de 2015, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Fica instituído o Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, destinado a transportar gratuitamente pessoas que não possuem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que possuam grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos e mobiliários urbanos, com:

I - deficiência física, temporária ou permanente;

II - transtornos do espectro do autismo;

III - surdocegueira.

Art. 2º O Serviço Atende integrará o Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de São Paulo e sua regulamentação, execução, organização, controle e fiscalização caberão à Secretaria Municipal de Transportes.

Art. 3º O transporte será feito por veículos do tipo van, similares ou táxis, devidamente adaptados para o transporte confortável e seguro de seus usuários e seus acompanhantes.

Art. 4º O Serviço Atende disponibilizará a seus usuários as seguintes modalidades de atendimento:

I - atendimento regular: transporte realizado através de uma programação de viagens fixas e regulares;

II - atendimento eventual: transporte para viagens esporádicas, para fins específicos;

III - atendimento a eventos: transporte nos finais de semana e feriados, a fim de promover a inclusão e interação social e cultural de pessoas com deficiência.

Parágrafo único. Os limites e regras de utilização serão definidos em regulamento, que englobará as três modalidades de atendimento previstas no "caput" deste artigo, podendo ser incluídas novas modalidades.

Art. 5º A origem e o destino das viagens dos usuários deverão estar localizados dentro dos limites geográficos do Município de São Paulo.

Art. 6º Qualquer alteração relativa à ampliação ou adequação do Serviço Atende ficará a cargo da Secretaria Municipal de Transportes e da São Paulo Transportes, assegurada a participação da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência.

Art. 7º As despesas com a execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará esta lei em 30 dias, contados da data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 30 de dezembro de 2015, 462º da fundação de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, PREFEITO

FRANCISCO MACENA DA SILVA, Secretário do Governo Municipal

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 30 de dezembro de 2015.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 31/12/2015, p. 5 c. 4

Para informações sobre revogações ou alterações a esta norma, visite o site www.camara.sp.gov.br.



Bem vindo (a) ao Serviço Atende!

Prezado (a) usuário (a),

O ATENDE é um transporte porta a porta, gratuito, destinado às pessoas que não apresentem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que manifestem grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos urbanos, com: deficiência física, temporária ou permanente; transtorno do espectro autista ou surdocegueira.

Este regulamento do Serviço Atende foi alterado em janeiro de 2015, a partir de muito diálogo entre a SPTrans (São Paulo Transporte S/A), SMPED (Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida) e sociedade civil, representada pelo Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência (CMPD), com o objetivo de melhorar a qualidade do transporte, oferecendo segurança, eficiência, otimização e produtividade.

Em agosto de 2017, foram providenciadas algumas atualizações como a substituição do número de telefone da Central de Atendimento 0800.155234 pelo número do Portal da Prefeitura SP 156, facilitando o acesso de nosso usuário e/ou munícipe com o serviço.

Para que os resultados sejam cada vez melhores é necessário que todos os envolvidos no processo tenham pleno conhecimento do regulamento. Ele apresenta as regras do serviço, os direitos e deveres dos usuários, evitando riscos de sanções disciplinares.

Portanto, leia com atenção. Em caso de dúvidas, utilize os nossos canais de comunicação: Central 156, carta endereçada para o ATENDE, Rua Santa Rita, nº500, Pari, São Paulo/SP, CEP: 03026-030 ou por e-mail: atende@sptrans.com.br.

Estaremos a sua disposição para ajudar no que for necessário.

Juntos formamos uma equipe e podemos melhorar sempre.

Serviço Atende

Prazer, Beija-flor a seu dispor!




No seu caso depende da avaliação médica. Para autistas e sudorcegos é obrigatório acompanhante.
Nada. O serviço Atende é GRATUITO!
E quanto vai custar tudo isso?
Mas se você não for utilizar o serviço cancele com antecedência de até 24h.
Leia sobre cancelamentos no item 9 do regulamento.
Então vamos logo mãe. Não podemos chegar atrasados.
Isso mesmo! A pontualidade é fundamental para o bom andamento do serviço.
Foi mesmo. Vamos ler o Regulamento.
Beija-flor foi muito bom conhecer você!
Se for preciso consultem o site www.sptrans.com.br ou liguem para: 156.
Para facilitar, nas próximas páginas, apresentamos as perguntas mais frequentes.
FIM
Gabi Ostilla



Perguntas frequentes

1) Fiz meu cadastro e estou aguardando atendimento. Por quanto tempo espero?

Depende da disponibilidade de vagas nas rotas existentes e não obedece a ordem cronológica de inscrição. O serviço é dinâmico e o processamento para encaixe de usuários é refeito mensalmente. Essa questão está bem explicada neste Regulamento - item 8.e.

2) Como faço para saber se consegui o atendimento?

Ligue para a **Central 156** ao início de cada mês em curso (um dia útil que antecede o dia da viagem). Se você foi contemplado com o serviço, receberá os dados de embarque (horário e prefixo do veículo), válidos para o mês vigente.

3) Como saberei se teve alteração no meu horário de embarque?

Todo início de mês ligue para a **Central 156** e solicite sua programação do mês vigente ou acesse o **site www.sptrans.com.br** para consulta.

4) Para qual finalidade posso utilizar a viagem eventual?

Somente para consultas e exames médicos que não tenham frequência semanal. É permitida apenas uma solicitação dentro do mês e deve ser agendada com, no mínimo, 20 dias de antecedência.

5) Como fico sabendo o horário de embarque da viagem eventual?

Você receberá uma mensagem no seu celular com a confirmação da viagem. Caso não receba até um dia antes, ligue para a **Central 156.**

6) Pode ocorrer de minha viagem eventual não ser atendida?

Sim. Não há garantia de encaixe caso a demanda de pedidos seja maior que as possibilidades de atendimento.

7) Como posso cancelar minhas viagens?
É preciso informar à **Central 156** todo e qualquer cancelamento de viagens (de ida, de volta ou ida e volta), até um dia antes da viagem programada.

8) Qual é o limite de cancelamentos/faltas que posso ter?
Até o limite de 25% do total de atendimentos disponibilizados. A tabela abaixo apresenta a quantidade de ausências (cancelamentos ou faltas justificadas) permitidas, de acordo com a quantidade de atendimentos.

Números de viagens por mês.	Quantidade de ausências permitidas no mês.
4	1
5	1
6	2
7	2
8	2
9	2
10	3
11	3
12	3
13	3

Números de viagens por mês.	Quantidade de ausências permitidas no mês.
14	4
15	4
16	4
17	4
18	5
19	5
20	5
21	5
22	6
23	6

9) Quando ocorre a falta?
Quando o usuário não realizar a viagem programada sem o aviso prévio de cancelamento. Veja no item 8.g. deste Regulamento.

10) Posso justificar a falta por telefone com um atendente?
Não. A justificativa deverá ser encaminhada ao Atende com declaração/atestado anexo, por fax, e-mail, carta ou pessoalmente nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

11) Vou ficar afastado do Serviço Atende por um longo período. Perco a minha vaga?
Você pode solicitar afastamento por um período máximo de 30 dias consecutivos, apenas para **licença médica e internação**. Se o afastamento exceder 30 dias, o serviço será suspenso. Você poderá retornar após nova solicitação de programação de viagens nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**
Neste Regulamento, você encontrará orientações sobre outros tipos de afastamento.

12) Estou sem utilizar o Serviço Atende há mais de seis meses. Como devo proceder para voltar a utilizá-lo?
Apresente nova Ficha de Avaliação Médica e Programação de Viagens, se houver, nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

13) Mudei de residência ou de instituição. O que devo fazer?
Faça nova solicitação nos **Postos de Atendimento da SPTrans** e aguarde até que a nova programação entre em vigência e que seja encaixada. Vide quadro do item 8.e. deste Regulamento.

14) Mudei minha programação no Posto de Atendimento da SPTrans. Posso fazer cancelamento das minhas viagens por lá?
Não. Você precisa ligar para a **Central 156** e solicitar os cancelamentos.

15) Moro em São Paulo, mas preciso ir para outro município. O Atende me leva?
Não. O endereço de origem e destino das viagens deve se localizar exclusivamente no município de São Paulo.

16) A van/táxi que faz o meu embarque está atrasado. O que faço?
Informe à **Central 156** e você receberá a previsão de chegada do veículo.

17) O motorista pode entrar no meu condomínio?
É preciso apresentar uma solicitação por escrito e também uma carta de autorização do síndico do condomínio. Essa documentação deve ser encaminhada por fax, e-mail, carta ou pessoalmente nos **Postos de Atendimento da SPTrans** e ficará sob análise e o retorno da SPTrans.

18) Eu posso ter dois acompanhantes?
Não. Somente um acompanhante com idade igual ou superior a 18 anos.

19) Minha condição de transporte é na cadeira de rodas, mas ela quebrou. O motorista pode me levar no banco?
Não. O motorista não está autorizado. O transporte é realizado de acordo com a Ficha de Avaliação Médica (FAM) que você apresentou.

Índice

01. O que é o Serviço Atende? 03
02. A quem se destina o Atende? 03
03. Modalidades de atendimento 03
04. Área de abrangência 04
05. Inscrição no Serviço Atende 04
06. Efetivação do cadastro 05
07. Atendimento 06
a) Programação fixa e regular 06
b) Programação eventual 06
08. Funcionamento do Atende 07
a) Atendimento do transporte 07
b) Número de viagens 07
c) Destinos 07
d) Programação de viagens 08
e) Período para solicitar inclusão ou alteração de programação das viagens regulares 09
f) Confirmação de viagens 10
g) Cancelamento de viagens 11
h) Faltas 12
09. Justificativa de faltas 13
10. Convocações 13
11. Auditoria médica 13
a) Novos inscritos 14
b) Credenciados 14
12. Sanções e penalidades 14
a) Faltas 14
b) Convocações 15
c) Fraude 15
13. Reavaliação obrigatória 15
14. Atualização de cadastro 15
15. Alterações cadastrais 16
16. Comportamento inadequado 16
a) Primeira ocorrência constatada 16
b) Segunda ocorrência constatada 16
c) Terceira ocorrência constatada 16
d) Quarta ocorrência constatada 17
17. Procedimentos e informações operacionais 17
a) Desempenho do motorista 18
b) Atraso do veículo 18
c) Autorização para transporte de equipamentos não previstos 18
d) Acompanhante 19
e) Condição de transporte 19
18. Dados gerais 19
a) Central 156 - Prefeitura 19
b) Postos de Atendimento da SPTrans 19
c) Site SPTrans 20
Anexo 1 - Termo de responsabilidade

Neste Regulamento a palavra usuário é utilizada como referência ao próprio usuário, ao seu responsável ou representante legal.

REGULAMENTO DO SERVIÇO ATENDE "VIAGENS REGULARES E EVENTUAIS"

1. O que é o Serviço Atende?



É um serviço de Atendimento Especial gratuito do tipo porta a porta, estabelecido pela Lei Municipal n° 16.337 de 30 de dezembro de 2015, integrado ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de São Paulo, na modalidade de serviço complementar, com operação gerenciada pela São Paulo Transporte S/A - SPTrans e executada pelas Concessionárias dos serviços públicos de transporte coletivo da Cidade de São Paulo, com veículos adaptados e acessíveis e Cooperativa de Táxis Acessíveis.

2. A quem se destina o Atende?

Às pessoas sem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou com grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos urbanos, com:

I - deficiência física, temporária ou permanente;

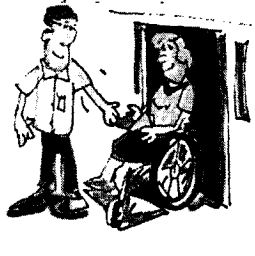
II - transtornos do espectro do autismo;

III - surdocegueira.

3. Modalidades de Atendimento

1. Atendimento regular: para transporte com programação de viagens fixas e regulares, com frequência semanal aos usuários cadastrados.

2. Atendimento eventual: para transporte com viagens esporádicas única e exclusivamente para consultas médicas (avaliações, consultas, exames, tratamentos de saúde sem frequência semanal) aos usuários cadastrados.



3. Atendimento a eventos nos finais de semana e feriados: transporte realizado para promover a interação social, cultural, esportiva e outras para um grupo de pessoas ligadas a instituição cadastrada.

4) Área de Abrangência

A origem e destino das viagens do usuário devem se localizar exclusivamente no município de São Paulo.

5. Inscrição no Serviço Atende

O candidato ou responsável deve dirigir-se até um **Posto de Atendimento da SPTrans**, vide site da **SPTrans- www.sptrans.com.br** ou **Central 156** para:

- prestar as informações preliminares para início do processo, quando receberá a Ficha de Avaliação Médica. Essa ficha também está disponível para impressão no site da SPTrans: **www.sptrans.com.br.**



Para pessoas com deficiência física:

- entregar a Ficha de Avaliação Médica ao médico que lhe assiste, para que seja completamente preenchida, carimbada, assinada e datada.

Para pessoas com autismo:

- entregar a Ficha de Avaliação Médica ao médico e à equipe multi-profissional que lhe assistem, para que seja completamente preenchida, carimbada, assinada e datada.

Para pessoas com surdocegueira:

- entregar a Ficha de Avaliação Médica aos médicos (otorrino-laringologista e oftalmologista) que lhe assistem, para que seja completamente preenchida, carimbada, assinada e datada.

NOTA: o preenchimento da Ficha de Avaliação Médica é de competência exclusiva do profissional médico com registro do CRM (Conselho Regional de Medicina) ou CREMESP (Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo) e, se o caso exigir, em conjunto com profissional de reabilitação (psicólogo, terapeuta ocupacional ou fisioterapeuta). Não serão aceitas avaliações assinadas somente por terapeutas.

- O candidato e/ou responsável deverá entregar a Ficha de Avaliação Médica, juntamente com os demais documentos exigidos (original e cópia simples de RG, CPF ou Certidão de Nascimento e comprovante de residência atualizado com CEP e exames que comprovem a deficiência, se for o caso), em um dos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

Observação: para diagnóstico de surdocegueira, deverá ser entregue exame de Audiometria ou BERA.

NOTA: a devolução da Ficha de Avaliação Médica completamente preenchida e sem rasuras é obrigatória para conclusão do processo de inscrição.

- No ato da entrega da documentação exigida para a inscrição é possível informar a programação de viagens com frequência regular, apresentando o nome e endereço da instituição, dias e horários de compromisso. Caso o candidato ainda não tenha essa informação, poderá se inscrever e apresentá-la posteriormente nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

NOTA: informações incorretas poderão impedir que os atendimentos sejam iniciados.

O candidato será considerado cadastrado somente após entregar os documentos exigidos e apresentar o perfil, conforme legislação vigente.

6. Efetivação do Cadastro

A SPTrans analisará os documentos entregues para efetivar o cadastro, conforme prevê a legislação vigente.
Todos os inscritos serão comunicados formalmente do resultado de sua solicitação no prazo máximo de 30 dias.

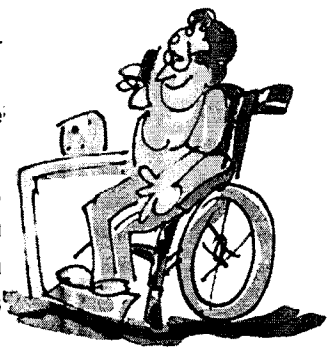
NOTA: caso o candidato não receba comunicação formal da SPTrans, deverá entrar em contato com a Central 156, após 30 dias de sua inscrição ou acessar o site da SPTrans para obter informações.

7. Atendimento

O atendimento será prestado obedecendo a seguinte definição:

a) Programação fixa e regular

1) Validade da programação;



2) Novos usuários serão atendidos com encaixes nas rotas operacionais existentes;

3) Novas rotas podem ser criadas desde que haja veículo disponível;

4) Para encaixe nas rotas existentes ou novas, solicitados por dois ou mais usuários em igualdade de condições, o critério para desempate será preferencialmente os pedidos para reabilitação, tratamento de saúde, educação ou trabalho e cadastro mais antigo;

5) As solicitações de atendimento para esporte, cultura, lazer e outras atividades serão concedidas mediante análise técnica das origens, destinos e horários.

NOTAS:

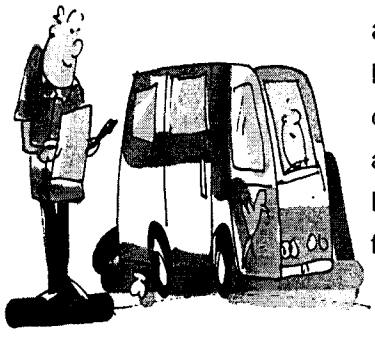
- **não há garantia de pronto atendimento. O encaixe está condicionado à disponibilidade de vagas nas rotas.**
- **pode ocorrer que o início de atendimento aos novos cadastrados não obedeça à ordem cronológica de inscrição, em razão da disponibilidade de vagas nas rotas. O serviço é dinâmico e o processamento para encaixe de usuários é feito mensalmente, conforme cronograma do item 8.e.**
- **o pedido de viagem regular pode ser atendido parcialmente, pois cada dia solicitado será analisado de forma independente.**

b) Programação eventual

1) Agendamento da viagem via **Central 156** ou site da SPTrans e;
2) Frota disponível: o atendimento está condicionado à capacidade operacional.

Nota: não há garantia de atendimento. A demanda de pedidos pode ser maior que a capacidade operacional da frota.

8. Funcionamento do Atende



a) Atendimento do Transporte

De segunda-feira a domingo, com início do compromisso a partir das 07h e término até às 20h.

Importante: o serviço não opera nos feriados, com exceção dos seguintes casos:

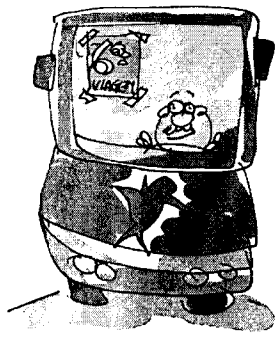
1) para os usuários que realizam tratamento de hemodiálise, é necessário contatar a **Central 156,** 01 (um) dia útil antes da data da viagem para saber os horários de embarque, pois poderão ser excepcionalmente alterados.

2) para os usuários com programação que são atendidos nos dias de feriados, devem solicitar o transporte na **Central 156**, 10 (dez) dias corridos antes da viagem e ligar novamente com 1 (um) dia de antecedência para saber os horários de embarque.

b) Número de Viagens
Viagens regulares

É considerada viagem completa o transporte realizado entre origem/destino/origem, permitindo-se o máximo de 6 (seis) viagens por semana, limitando a uma viagem completa por dia.

Viagens eventuais - Será permitida 01 (uma) solicitação dentro do mês (de 01 a 31).
Caso não seja utilizada dentro do mês de competência, não acumulará para o mês subsequente.



c) Destinos

Não há restrição, limitando-se apenas ao número de viagens permitidas.

d) Programação de Viagens

Viagens regulares

A solicitação será feita junto ao **Posto de Atendimento da SPTrans.**
A Programação de Viagens (fixas, regulares e programadas) terá validade mensal e renovada automaticamente, apresentando:

- origem;
- destino;
- dias, e
- horários (início e término do compromisso).

Essas informações serão iguais para todas as semanas do mês.

NOTA: programações sem regularidade semanal serão excluídas, ou seja, mesmo que tenha solicitado, mas não utilize regularmente, terá seu atendimento excluído das rotas.

A programação de viagens terá validade indeterminada e qualquer alteração deverá ser solicitada formalmente no **Posto de Atendimento da SPTrans.** As informações prestadas serão de responsabilidade do usuário. A Nova solicitação cancelará e substituirá a anterior. Enquanto isso, o usuário deverá informar o cancelamento das viagens **vigentes** que não for utilizar, até que a nova programação entre em vigência, de acordo com o cronograma do item 8.e.

Entende-se por alteração de programação de viagens as mudanças de:

- endereço de origem e/ou destino;
- dias e/ou horários de atendimento;
- condição de transporte e inclusão/exclusão de acompanhante, mediante apresentação de nova Ficha de Avaliação Médica.

NOTA: quando o usuário solicitar alteração de Programação de Viagens, deverá informar o horário de início e de saída do compromisso e ler atentamente toda a ficha para a conferência dos dados.

É prerrogativa da SPTrans definir os horários de embarque e desembarque para atender o maior número possível de usuários. O desembarque na instituição (viagem de ida) poderá ocorrer até 45 (quarenta e cinco) minutos antes do início do compromisso e o embarque (viagem de volta), até 45 (quarenta e cinco) minutos depois do horário do término.

NOTA: o usuário que estiver sem atendimento há mais de 06 (seis) meses, deverá apresentar nova Ficha de Avaliação Médica juntamente com o pedido de Programação de Viagens.

IMPORTANTE: para evitar transtornos e desatendimentos aos demais, o usuário que apresentar alguma alteração em seu cadastro, seja de programação de viagens ou da Ficha de Avaliação Médica, terá seu atendimento condicionado à disponibilidade de vagas nas rotas, **sem qualquer garantia de pronto atendimento.**

Viagens eventuais

Para agendamento, o interessado deverá ligar para a **Central 156** e informar o número da credencial, dia da viagem, destino com nome e endereço da instituição e horário do compromisso de ida (horário em que deverá estar na instituição) e volta (horário a partir do qual estará disponível para ser embarcado).

Após o agendamento, receberá um número de protocolo da SPTrans.

A programação de viagens só terá validade para o dia solicitado.

e) Período para solicitar inclusão ou alteração de programação das viagens regulares.

Para solicitar a inclusão ou alteração da programação de viagem, o inscrito/usuário conta com o seguinte cronograma:

INCLUSÃO OU ALTERAÇÃO DE PROGRAMAÇÃO DE VIAGENS	
Se o inscrito/usuário ou seu responsável solicitar inclusão/alteração da programação entre:	**A nova programação entrará em vigor em:**
01 de novembro a 30 de novembro	1° de janeiro
01 de dezembro a 31 de dezembro	1° de fevereiro
01 de janeiro a 31 de janeiro	1° de março
01 de fevereiro a 28/29 de fevereiro	1° de abril
01 de março a 31 de março	1° de maio
01 de abril a 30 de abril	1° de junho
01 de maio a 31 de maio	1° de julho
01 de junho a 30 de junho	1° de agosto
01 de julho a 31 de julho	1° de setembro
01 de agosto a 31 de agosto	1° de outubro
01 de setembro a 30 de setembro	1° de novembro
01 de outubro a 31 de outubro	1° de dezembro

- Para os meses em que o dia 30 (trinta) ou 31 (trinta e um) coincidir com sábado, domingo ou feriado, a apresentação das Fichas de Programação de Viagens poderá ser feita no primeiro dia útil posterior.

Viagens eventuais

O agendamento deverá ocorrer com antecedência mínima de 20 (vinte) dias à data da viagem.



f) Confirmação de Viagens

Viagens regulares

O usuário deverá, no início de cada mês 01 (um) dia útil que antecede o dia da viagem, entrar em contato com a **Central 156** ou consultar o site da SPTrans, para tomar conhecimento de sua programação de viagens válidas para o mês vigente.

É obrigatório fazer essa consulta mesmo que não tenha pedido de alteração de programação de viagens.

NOTA: não serão aceitas justificativas de faltas com a alegação de desconhecimento da programação horária.

- **Viagens eventuais**

Para o usuário confirmar se a viagem será atendida, deverá entrar em contato com 02 (dois) dias de antecedência, por meio das seguintes formas:

- **Central 156,** ou
- Site da SPTrans (ainda não disponível).

Se a viagem for atendida, será informado o número do veículo e horários de embarque (ida e volta).

Os usuários poderão receber mensagens SMS com a confirmação da viagem eventual. Neste Caso, não é preciso entrar em contato com a **Central 156.**

g) Cancelamento de Viagens

Para cancelar viagem(ns), o usuário poderá acessar o site da SPTrans (ainda não disponível) e, com autenticação de senha, efetivar o cancelamento ou ligar para a **Central 156**, sempre com, no mínimo, 01 (um) dia de antecedência.

Obs.: no cancelamento você receberá um número de protocolo, sem o qual não poderá reclamar futuramente. É importante anotar o nome do atendente, data e horário da ligação.

Não serão aceitos cancelamentos solicitados via e-mail.
Caso não efetive o cancelamento com antecedência, a ausência será considerada FALTA e deverá ser justificada para que não haja suspensão automática ou descredenciamento do serviço, conforme item 12.

É de responsabilidade do usuário informar por meio da **Central 156**, ou pelo site da SPTrans (ainda não disponível), todo e qualquer cancelamento de viagens (só a ida, só a volta ou a ida e a volta), até um dia antes da viagem programada.

Não serão aceitos pedidos de cancelamentos no dia da viagem, exceto para casos **excepcionais,** provocados por **ocorrência repentina.**

O usuário poderá requerer cancelamento por um período máximo de 30 (trinta) dias consecutivos de viagem por motivo de licença médica ou internação, comprovados por atestado. Será permitido novo cancelamento somente após 03 (três) meses de utilização.

Nos 3 (três) meses que precedem a licença médica, **poderá solicitar cancelamentos, consecutivos ou não, até o limite de 25% em relação ao número de atendimentos disponibilizados por mês.**

Se não utilizar o serviço por mais de 30 (trinta) dias consecutivos a suspensão será automática e só será retomado após nova solicitação de programação de viagens nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

Essa nova programação estará sujeita a encaixe, de acordo com a disponibilidade de vagas e cronograma descrito no item 8.e.

Caso a ausência superior a 30 (trinta) dias seja decorrente de internação (comprovada com atestado médico), essa programação, se apresentada dentro do prazo de 90 (noventa) dias, terá prioridade no encaixe.

O usuário poderá solicitar cancelamentos por outro motivos, consecutivos ou não, **até o limite de 25%** em relação ao número de atendimentos disponibilizados por mês.

Se o número de cancelamentos **exceder os 25% no mês**, ocasionará a suspensão automática do atendimento, podendo ser retomado após nova solicitação de programação de viagens nos **Postos de Atendimento da SPTrans.** Essa programação também estará sujeita a encaixe.

Os meses de novembro, dezembro, janeiro, fevereiro e julho, cancelados por motivo de férias, não serão computados.

h) Faltas

Será considerada falta o caso em que o usuário não realizar a viagem programada (só ida, só volta, ou ida e volta), sem o aviso prévio de cancelamento, conforme prevê o item 8.g.

NOTA: a falta na viagem de ida cancela automaticamente a viagem de volta. Portanto, caso o usuário necessite utilizar a viagem de volta, deve informar a Central 156 com antecedência. O atendente informará se será possível manter o embarque.
Esse procedimento não retira a FALTA do embarque da ida, que deverá ser justificada conforme item 9.

9. Justificativas de Faltas

É responsabilidade do usuário justificar formalmente a falta.
A justificativa será por meio de documento (carta ou e-mail) juntamente com atestado médico ou comprovante/declaração da instituição, devendo conter o nome completo do usuário, credencial, região de atendimento, data(s) e motivo(s) da(s) falta(s), no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da ocorrência da falta.

A justificativa será encaminhada para o Serviço Atende, em uma das formas a seguir:

- envio por Fax para o telefone **(011) 2292.9110**;
- carta enviada para Rua Santa Rita, 500 - Pari, São Paulo/SP, CEP: 03026-030;
- via e-mail **(atende@sptrans.com.br);**
- pessoalmente, nos **Postos de Atendimento da SPTrans**, com a apresentação do documento de justificativa em duas vias de igual teor, para que seja protocolada uma cópia, e/ou
- pelo site da SPTrans, mediante acesso com senha (ainda não disponível).

- **NOTA:**

Será analisada a justificativa que não contiver atestado ou comprovante/declaração anexos. Neste caso, o usuário deverá ligar para a Central 156, um dia útil após a data do envio para verificar se a justificativa foi aceita. Caso contrário, terá um prazo de 03 (três) dias corridos para envio da documentação exigida.

Quando a justificativa for enviada por fax ou carta, confirmar o recebimento na Central 156.

10. Convocações

É prerrogativa da SPTrans, a qualquer tempo, convocar o usuário para esclarecimentos e tratativas de questões de interesse do Serviço Atende. Esta convocação será feita por carta.

11. Auditoria Médica

A SPTrans poderá solicitar e realizar parecer médico conclusivo para dirimir conflitos ou confirmar as informações da Ficha de Avaliação Médica ou com fundamento em denúncia ou suspeita de irregularidade.

a) Novos Inscritos

Essa auditoria se aplica às pessoas que estão passando pelo processo de inscrição e se a Ficha de Avaliação Médica apresentar divergências quanto ao perfil necessário para credenciamento.

b) Credenciados

Essa auditoria também se aplica às pessoas já credenciadas e aptas ao atendimento.

Os processos (de inscrições e/ou alterações cadastrais) avaliados pela auditoria médica que apresentarem o perfil exigido serão válidos para efetivação de cadastro e encaminhados para estudos de atendimento a partir da data da avaliação.

Nos casos de credenciados, se o resultado da auditoria médica for negativo quanto ao perfil exigido, seu credenciamento/atendimento será suspenso automaticamente.

NOTA: a SPTrans convocará para nova auditoria os casos constatados como deficiência temporária, em período definido pelo médico auditor.



12. Sanções e Penalidades

Serão aplicadas conforme segue:

a) Faltas

Nas programações regulares, o usuário que apresentar 02 (duas) ou mais faltas **não justificadas**, ou com justificativa inválida em um período de 30 (trinta) dias, será suspenso automaticamente do atendimento por 1 (um) mês e, quando de sua "REINCIDÊNCIA" no período de 06 (seis) meses, será automaticamente descredenciado e somente será permitida nova inscrição após 06 (seis) meses.

O usuário que apresentar, no mês, mais que 25% de faltas em relação ao número de atendimentos disponibilizados, mesmo que justificadas, **terá o serviço automaticamente suspenso, podendo ser retomado após nova solicitação de programação de viagens nos Postos de Atendimento da SPTrans. Essa programação estará sujeita a encaixe, de acordo com a disponibilidade de vagas e cronograma descrito no item 8.e.**

Caso o usuário falte na viagem eventual e a justificativa não seja enviada ou aceita, será suspenso desta modalidade de transporte pelo período de **03 (três) meses**, sem, no entanto, influenciar no atendimento regular.

b) Convocações

A ausência injustificada à convocação da SPTrans implicará na suspensão automática dos atendimentos até o comparecimento.
Toda e qualquer justificativa de descumprimento da convocação deverá ser por escrito e nas formas previstas no Item 9.

Observação: a SPTrans pode convocar o usuário quando julgar necessária a orientação quanto à penalidade ou sanção a ser aplicada.

c) Fraude

A Ficha de Avaliação Médica que comprovadamente tenha sido emitida de maneira fraudulenta, resultará na imediata suspensão do serviço e, se for o caso, também em denúncia ao Conselho Regional do profissional responsável pela emissão do documento.

13. Reavaliação obrigatória

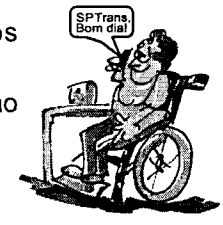
Os autistas passarão por avaliação anual obrigatória, com a entrega de nova Ficha de Avaliação Médica, conforme especificado no item 5.
As solicitações de renovação da concessão do benefício poderão ser efetuadas a partir de 60 (sessenta) dias que antecederem o vencimento.
Caso não se comprove a necessidade da continuidade do benefício, o atendimento será suspenso após 30 (trinta) dias de seu descredenciamento.

14. Atualização de Cadastro

A SPTrans estabelecerá prazos para atualização dos dados dos usuários com comunicação prévia e exigirá o preenchimento de nova Ficha de Avaliação Médica. O usuário que não entregá-la no prazo terá o atendimento suspenso automaticamente, até a atualização do cadastro.
A retomada dos atendimentos, após regularização, estará condicionada às possibilidades de encaixes nas rotas, de acordo com o item 7.

NOTA: a análise da nova Ficha de Avaliação Médica poderá resultar na suspensão dos atendimentos, caso se comprove irregularidade na caracterização do perfil exigido.

15. Alterações Cadastrais



É responsabilidade do usuário atualizar os dados cadastrais junto ao Serviço Atende.
Para alteração do número de telefone, a comunicação poderá ser feita diretamente na **Central 156.**

16. Comportamento inadequado

É toda ação de desrespeito, ofensa ou agressão física ou verbal por parte do usuário ou de seu acompanhante, para com os empregados da SPTrans, como também, aos condutores dos veículos e agentes de fiscalização.
O tratamento com educação e respeito é condição primordial para continuidade dos atendimentos. O desrespeito dessas condições será considerada como falta grave.
Identificado o comportamento inadequado serão aplicadas as penalidades conforme segue:

a) primeira ocorrência constatada
Advertência escrita;

b) segunda ocorrência constatada
Segunda advertência escrita, reincidência;

c) terceira ocorrência constatada
Suspensão de 03 (três) meses. O retorno dos atendimentos estará condicionado à nova solicitação de programação e às possibilidades de encaixes nas rotas;

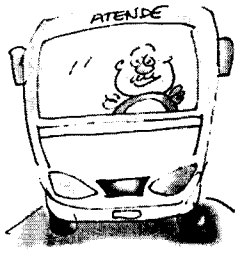
d) quarta ocorrência constatada
Suspensão de 06 (seis) meses. O retorno dos atendimentos estará condicionado à apresentação de nova FAM e programação de viagens, sujeito às possibilidades de encaixes nas rotas.

NOTA: ocorrências apuradas e comprovadas graves, garantido o amplo direito de defesa do usuário, poderão sofrer sanções de suspensão (itens c e d), independente da existência de advertências anteriores.

17. Procedimentos e informações operacionais

a) Desempenho do Motorista

- é o profissional habilitado, preparado e treinado para conduzir em seu veículo os usuários e acompanhantes, conforme prevê a Ordem de Rota Operacional - ORO;
- está autorizado aguardar no máximo até 05 (cinco) minutos após o horário programado para embarque (local de origem ou de destino), sendo que o usuário deve estar no local e disponível para o transporte;
- deverá ajudar no embarque e desembarque do veículo e carregar somente objetos de uso pessoal do usuário;
- é proibido abandonar o veículo para adentrar em prédios e residências, ou até mesmo para avisar ao usuário de sua chegada, não sendo permitido buzinar, tocar a campainha ou bater palmas;



- o embarque e/ou desembarque será feito nas entradas de cada destino, exceto em casos de condomínios, desde que haja concordância do síndico e autorização do Serviço Atende;
- Os motoristas recebem Ordens de Rotas Operacionais - ORO's para a realização dos atendimentos, com base nas origens e destinos de cada usuário e poderão propor e praticar itinerários racionalizados, com segurança, qualidade e pontualidade;
- é expressamente proibido o transporte de pessoas não identificadas nas Ordens de Rotas Operacionais - ORO's;
- deverá obedecer rigorosamente a legislação de trânsito;
- na ocorrência de qualquer situação imprevista da operação, é obrigado entrar em contato imediatamente com o Plantão do Serviço Atende/ Centro de Operação SPTrans - COP, por meio do equipamento de radio-comunicação;
- o motorista não está habilitado a prestar primeiros socorros.

NOTA: Caso o usuário apresente mal súbito no interior do veículo, o motorista se deslocará ao Pronto Socorro mais próximo e avisará imediatamente o Plantão do Serviço Atende/Centro de Operação SPTrans - COP. O motorista não ficará encarregado de permanecer como acompa-panhante e nem sendo responsável pelo efetivo atendimento médico-hospitalar ou seus desdobramentos.

b) Atraso do veículo

Caso haja atraso por tempo superior a 10 (dez) minutos, o usuário deverá avisar a **Central 156** e será informado se existe qualquer impedimento técnico para a realização do atendimento e, se o caso exigir, receberá o prefixo do outro veículo e o tempo estimado de atendimento.

c) Autorização para transporte de equipamentos não previstos

É permitido ao usuário transportar equipamento extra ou diferente do previsto na **Ordem de Rota Operacional - ORO**, mediante autorização prévia da administração do Serviço Atende.
O usuário avisará a **Central 156,** que registrará o pedido e o encaminhará para análise.



d) Acompanhante

Usuários com transtorno do espectro do autismo e com surdocegueira deverão, obrigatoriamente, contar com acompanhante em suas viagens.
Para usuários com deficiência física, a necessidade de acompanhante no transporte será determinada pelo médico no formulário de avaliação e deverá constar na Ficha de Avaliação Médica.
Para os casos em que haja mais de uma pessoa com deficiência na mesma família e que os destinos e horários sejam coincidentes, poderá solicitar apenas um acompanhante. Para obter essa autorização é preciso solicitar por carta ao Serviço Atende, conforme descrito no Item 9.

É proibido acompanhantes menores de 18 (dezoito) anos. Todo acompanhante deverá comprovar sua idade com apresentação de documento com foto.

NOTA: o acompanhante deverá apresentar autonomia para dar assistência ao usuário no percurso da viagem, antes do embarque e após o desembarque.

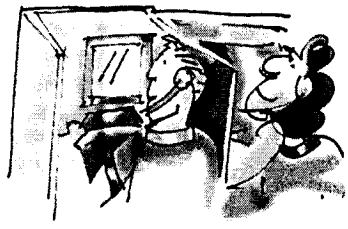
Caso haja a necessidade do acompanhante embarcar com uma criança de até 02 (dois) anos no período de amamentação, deverá encaminhar ao Serviço Atende, o Termo de Responsabilidade com cópia da Certidão de Nascimento da criança.

NOTA: se a condição de transporte do usuário for colo, essa autorização não será concedida.
O modelo do Termo de Responsabilidade está no anexo I.

e) Condição de transporte

O usuário será transportado exclusivamente de acordo com a Ficha de Avaliação Médica vigente. A SPTrans não tem autonomia para alterar essa condição.

18. Dados Gerais



a) Central 156 da Prefeitura

Durante as 24 horas do dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, presta informações sobre os dados das viagens contempladas (dias encaixados, horários de embarques e prefixos dos veículos).
Para demais assuntos (atrasos de vans, cancelamentos de viagens, agendamento de viagens eventuais, esclarecimentos de dúvidas, sugestões e reclamações), o horário é das 05h às 23h, de segunda a domingo e feriados.

b) Postos de Atendimento da SPTrans

De segunda a sexta-feira, das 08h às 16h, exceto na SPTrans/Boa Vista, 128, que o atendimento é das 09h às 17h. Nesses locais, o usuário recebe informações, realiza inscrição, solicita alterações cadastrais e entrega documentos.

c) Site SPTrans

Será disponibilizado acesso aos dados do usuário para consulta e solicitação de serviços na internet.

ANEXO I

Termo de Responsabilidade

Eu _____

portador (a) do RG n° _____ responsável

pelo(a) usuário(a) do Atende _____

_____ credencial: _____

devidamente cadastrado(a) neste programa de atendimento especial, solicito autorização para transportar o(a) menor:

_____

nascido(a) em _____/_____/_____, o(a) qual encontra-se em período de amamentação até completar a idade de 2 (dois) anos.

Informo ainda que me responsabilizo pelo que venha a ocorrer no trajeto, isentando a SPTrans e as Concessionárias/Empresas de qualquer responsabilidade.

São Paulo, _____de_____de 20_____.

Nome: _____

Assinatura: _____



EXPEDIENTE

Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT
São Paulo Transporte S/A - SPTrans
Diretoria de Operações
Superintendência de Engenharia Veicular e Mobilidade Especial
Gerência de Mobilidade Especial

Coordenação Editorial e Produção Gráfica
DP/SCO/MKT - Assessoria de Marketing

São Paulo Transporte S/A
Rua Santa Rita, 500 - Pari - São Paulo - SP - CEP: 03026-030
Site - www.sptrans.com.br
email - atende@sptrans.com.br

Outubro/2017