

ANEXO II

2.4. LEI Nº 16.337, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2015

REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO ATENDE

DECRETO Nº 57.320, DE 16 DE SETEMBRO DE 2016

PORTARIA SMT-GAB 92/2016, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE
E TRANSPORTES



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria Geral Parlamentar
Secretaria de Documentação
Equipe de Documentação do Legislativo

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.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria Geral Parlamentar
Secretaria de Documentação
Equipe de Documentação do Legislativo

DECRETO Nº 57.320, DE 16 DE SETEMBRO DE 2016

Regulamenta a Lei nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015, que 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,

D E C R E T A:

Art. 1º A Lei nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015, que institui o Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende no Município de São Paulo, fica regulamentada nos termos das disposições deste decreto.

Art. 2º Fica integrado ao Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, na modalidade Serviço Complementar, o 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.

§ 1º As viagens serão realizadas de acordo com os regulamentos vigentes do serviço e com a programação a ser fixada em função das necessidades e demandas específicas dos usuários.

§ 2º As normas e procedimentos operacionais constarão de regulamento a ser expedido por portaria da Secretaria Municipal de Transportes.

Art. 3º Ficam delegados à São Paulo Transportes S/A - SPTrans, por tempo indeterminado, o planejamento, a organização, o controle e a fiscalização do Serviço Atende.

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

I - atendimento regular: transporte realizado através de uma programação de viagens fixas e regulares, com frequência semanal, para os usuários cadastrados;

II - atendimento eventual: transporte para viagens esporádicas, visando à realização de tratamento de saúde, consultas médicas, exames e eventos similares, para os usuários cadastrados;

III - atendimento a eventos: transporte nos finais de semana e feriados, a fim de promover a interação social, cultural, esportiva e outras atividades congêneres, destinado a grupo de pessoas ligadas a uma instituição cadastrada.

Art. 5º Os veículos deverão ser devidamente adaptados para o transporte confortável e seguro de passageiros e de seus acompanhantes.

§ 1º A adaptação dos veículos e as características dos equipamentos auxiliares e complementares necessários ao serviço serão definidas em conformidade com as normas vigentes e de acordo com as especificações a serem estabelecidas pela Secretaria Municipal de Transportes ou por quem receber a delegação para tanto.

§ 2º Sendo o serviço operado por vans ou similares, os veículos serão considerados frota especial e estarão sujeitos às condições de operação, manutenção e remuneração dos contratos de concessão do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros.

§ 3º No caso de o serviço ser operado por táxi, será executado e remunerado conforme as normas estabelecidas no pertinente regulamento.

Art. 6º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados os Decretos nº 54.802, de 30 de janeiro de 2014, e nº 55.551, de 29 de setembro de 2014.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 16 de setembro de 2016, 463º da fundação de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, PREFEITO

JILMAR AUGUSTINHO TATTO, Secretário Municipal de Transportes

WEBER SUTTI, Secretário do Governo Municipal - Substituto

Publicado na Secretaria de Governo Municipal, em 16 de setembro de 2016.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 17/09/2016, p. 1 c. 2

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

Pesquisa de Legislação Municipal**Nº 92 Ano: 2016 Secretaria: SMT**

Voltar

Imprimir

PORTARIA SMT N.º 92/2016

JILMAR TATTO, SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TRANSPORTES , no uso de suas atribuições lhe foram definidas por Lei e,

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 57.320, de 16 de setembro de 2016 que regulamentou a Lei 16.337, de 30 de dezembro de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituído o regulamento do Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende, com as diretrizes, regras e procedimentos operacionais para o serviço, sob a forma do Anexo I à presente portaria.

Art. 2º - Fica revogada a Portaria nº 002/15-SMT.GAB e demais disposições em contrário.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I – REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIAL – SERVIÇO ATENDE

CAPÍTULO I – DAS INSCRIÇÕES

Art. 1º - As inscrições para o Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende podem ser feitas a qualquer tempo e, para tanto, o candidato ou seu responsável deve dirigir-se até o Posto de Atendimento ou Subprefeituras autorizadas – vide site da SPTrans (www.SPTrans.com.br) ou Central 156 – e prestar as informações preliminares para início do processo, quando receberá a Ficha de Avaliação Médica, a qual também está disponível para impressão no site da São Paulo Transporte S. A. – SPTrans (www.SPTrans.com.br).

§ 1º - Para a inscrição de pessoas com deficiência física, é necessário entregar a Ficha de Avaliação Médica ao médico que lhe assiste, para que seja preenchida em todos os campos do formulário, carimbada, assinada e datada pelo médico.

§ 2º - Para a inscrição de pessoas com autismo, é necessário entregar a Ficha de Avaliação Médica ao médico e ao profissional de reabilitação que lhe assiste (psicólogo, terapeuta ocupacional ou fisioterapeuta), para que seja preenchida em todos os campos do formulário, detalhando as limitações funcionais, as reações vivenciadas pelos usuários em situação de socialização e suporte sócio-familiar e as características que impedem o uso do transporte coletivo comum, de forma legível, atestando a demanda para utilização do Serviço Atende, bem como, seja carimbada, assinada e datada pelo médico e profissional de reabilitação.

§ 3º - Para a inscrição de pessoas com surdocegueira, é necessário entregar a Ficha de Avaliação Médica aos médicos (otorrinolaringologista e oftalmologista) que lhe assiste, para que seja preenchida em todos os campos do formulário, com a descrição da associação entre os códigos da CID relacionados à cegueira, à baixa visão e à deficiência auditiva, bem como, seja carimbada, assinada e datada pelos dois médicos. Além disso, deverá apresentar exames comprobatórios da deficiência, conforme os critérios abaixo:

Arquivo nº 01/02

Art. 2º - 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).

Parágrafo único. Não serão aceitas avaliações assinadas somente por terapeutas.

Art. 3º - Com a Ficha de Avaliação Médica devidamente preenchida e assinada pelo médico e equipe multiprofissional, o candidato ou seu representante ou responsável deverá entregá-la, 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 ou nas Subprefeituras autorizadas.

§ 1º - A devolução da Ficha de Avaliação Médica completamente preenchida e sem rasuras é obrigatória e indispensável para conclusão do processo de inscrição.

§ 2º - A Ficha de Avaliação Médica terá validade de 90 dias a contar da data de seu preenchimento.

Art. 4º - No ato de entrega da documentação necessária para inscrição no Serviço Atende, caso já tenha uma programação de viagens a informar, com frequência regular, o candidato ou seu responsável relatará os dados (nome e endereço da instituição, dias e horários de compromisso).

§ 1º - Caso o candidato ainda não tenha uma programação de viagens com frequência regular, poderá se inscrever e informá-la posteriormente nos postos de atendimento.

§ 2º - Informações incorretas poderão impedir que os atendimentos sejam iniciados.

Art. 5º - O candidato será considerado cadastrado somente após entregar todos os documentos exigidos e apresentar o perfil, conforme legislação vigente.

CAPÍTULO II – DA EFETIVAÇÃO DO CADASTRO

Art. 6º - A SPTrans analisará criteriosamente todos os documentos entregues no ato da inscrição, com o objetivo de efetivar o cadastro, conforme prevê a legislação em vigor.

Art. 7º - Concluídas as análises, todos os inscritos são comunicados formalmente do resultado de sua solicitação no prazo máximo de 30 dias.

Parágrafo único. Caso o candidato não receba comunicação formal da SPTrans, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 0800 155 234 após 30 dias de sua inscrição ou acessar o site da SPTrans para obter informações.

CAPÍTULO III – DO ATENDIMENTO

Art. 8º - O atendimento será prestado obedecendo a seguinte definição:

I - Programação fixa e regular:

- a) Validade da programação, conforme cronograma do artigo 19 deste regulamento;
- b) Novos usuários são atendidos com encaixes nas rotas operacionais existentes;
- c) Novas rotas podem ser criadas desde que haja veículo disponível;
- d) Para encaixe nas rotas existentes ou novas, para as solicitações apresentadas por dois ou mais usuários em igualdade de condições, o critério para desempate será preferencialmente a solicitação para reabilitação, para tratamento de saúde, para educação ou para trabalho e cadastro mais antigo;
- e) As solicitações de atendimento para esporte, cultura, lazer e atividades da vida cotidiana serão concedidas mediante análise técnica das origens, destinos e horários de atendimento.

II - Programação eventual:

- a) Agendamento da viagem através da Central 0800.155234 ou pelo site da SPTrans;
- b) Frota disponível (van ou táxi acessível): o atendimento estará condicionado à capacidade operacional.

§ 1º - Não haverá garantia de pronto atendimento em caso de programação fixa e regular, visto que o encaixe está condicionado à disponibilidade de vagas nas rotas existentes ou novas.

§ 2º - Pode ocorrer que o início de atendimento a novos cadastrados para programação fixa e regular não obedeça à ordem cronológica de inscrição, em razão da disponibilidade de vagas nas rotas existentes ou novas rotas que podem ser criadas. O serviço é dinâmico e o processamento para encaixe de usuários nas rotas é feito mensalmente, conforme cronograma do artigo 19 deste regulamento.

§ 3º - Pode ocorrer que o pedido de viagem regular seja atendido parcialmente, pois cada dia solicitado será analisado de forma independente.

§ 4º - Não há garantia de atendimento para programação eventual caso a demanda de pedidos seja maior que a capacidade operacional da frota.

CAPÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO

Art. 9º - O Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende funcionará de segunda-feira a domingo, com início do compromisso a partir das 07h00 e término às 20h00.

Parágrafo único. O serviço não operará nos feriados, com exceção dos seguintes casos:

I. Para os usuários atendidos que realizam tratamento de hemodiálise. Nesta ocasião, deverão contatar a Central de Atendimento 0800 155 234 um dia útil antes da data da viagem para obter os horários de embarque, pois poderão ser excepcionalmente alterados.

II. Para os usuários atendidos que necessitarem de atendimento no feriado. Nesta ocasião, deverão contatar a Central de Atendimento 0800 155 234 dez dias corridos antes da viagem para solicitar o transporte. Com um dia útil de antecedência deverá entrar em contato novamente para obter os horários de embarque.

Art. 10 - O Serviço Atende disponibilizará aos seus usuários a seguinte quantidade de viagens:

I – Para viagens regulares: Compreende-se como viagem completa o transporte realizado entre a origem, o destino e de volta à origem, permitindo-se o máximo de 06 (seis) viagens por semana, limitando a uma viagem completa por dia;

II – Para viagens eventuais: Será permitida 01 (uma) solicitação dentro do mês (de 01 a 31).

Parágrafo único. Nas viagens eventuais, caso não seja utilizada dentro do mês de competência, não acumulará para o mês subsequente.

Art. 11 - Não há restrição quanto ao número de destinos de viagens.

CAPÍTULO V – DA PROGRAMAÇÃO DE VIAGENS

Art. 12 - A solicitação de viagens regulares deverá ser feita junto ao Posto de Atendimento da SPTrans ou Subprefeituras autorizadas.

§ 1º - A Programação de Viagens (fixas, regulares e programadas) terá validade mensal e renovada automaticamente e conterá os dados da viagem, tais como:

I. Origem,

II. Destino,

III. Dias; e

IV. Horários (início e término do compromisso).

§ 2º - Estas informações serão iguais para todas as semanas do mês.

§ 3º - Programações sem regularidade semanal serão excluídas, isto é, caso o usuário, embora tenha solicitado, não utilize o serviço regularmente, terá seu atendimento excluído das rotas.

Art. 13 - A programação de viagens regulares terá validade indeterminada e qualquer alteração deverá ser solicitada formalmente junto ao Posto de Atendimento da SPTrans ou às Subprefeituras autorizadas e as informações prestadas serão de responsabilidade única do usuário ou de seu responsável. A nova solicitação cancelará e substituirá a anterior, ficando a critério do usuário ou de seu responsável informar o

cancelamento das viagens vigentes ou sua utilização até que a nova programação entre em vigência, de acordo com o cronograma do artigo 19 deste regulamento.

Parágrafo único. Entende-se por alteração de programação de viagens regulares os seguintes itens:

I. Mudança de endereço de origem ou destino;

II. Mudança de dias ou horários de atendimento;

III. Mudança de condição de transporte e inclusão ou exclusão de acompanhante, mediante apresentação de nova Ficha de Avaliação Médica.

Art. 14 - Quando o usuário ou responsável solicitar alteração de Programação de Viagens regulares, deverá informar o horário de início do compromisso, bem como o horário de saída do mesmo e ler atentamente toda a ficha para a conferência dos dados.

Art. 15 - É prerrogativa da São Paulo Transporte S. A. definir os horários de embarque e desembarque, com o principal objetivo de atender o maior número possível de usuários, podendo o desembarque na instituição (viagem de ida) 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 do compromisso.

Art. 16 - O usuário que estiver com seu atendimento suspenso há mais de 06 (seis) meses, deverá apresentar nova Ficha de Avaliação Médica juntamente com o pedido de Programação de Viagens regulares.

Art. 1º - Com o objetivo de evitar transtornos e desatendimentos aos demais usuários, o usuário que apresentar alguma alteração em seu cadastro, seja de programação de viagens regulares (endereço de origem ou destino da viagem, dias de atendimento ou horários dos compromissos) ou ainda da Ficha de Avaliação Médica (condição de transporte, tipo de equipamento utilizado, inclusão de acompanhante), terá seu atendimento condicionado à disponibilidade de vagas nas rotas, sem qualquer garantia de pronto atendimento.

Art. 18 - Para agendamento de viagens eventuais, o interessado deverá utilizar-se da Central de Atendimento do Serviço Atende, acessando o número de telefone 0800 155 234, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00, prestando as seguintes informações: nº de sua credencial, dia de sua viagem, endereço residencial, nome e endereço da instituição que viajará, e horário de seu compromisso de ida (horário em que deverá estar na instituição) e volta (horário a partir do qual estará disponível para ser embarcado).

§ 1º - Após o agendamento, receberá um número de protocolo da SPTrans.

§ 2º - A programação de viagens eventuais só terá validade para o dia solicitado no momento do agendamento.

Art. 19 - Para solicitar a inclusão ou alteração da programação de viagens regulares o usuário conta com o seguinte cronograma:

[Arquivo nº 02/02](#)

Parágrafo único. Para os meses em que o dia 30 (trinta) ou 31 (trinta e um) coincidir com sábado, domingo ou feriado, a apresentação da Programação de Viagens regulares poderão ser feitas no primeiro dia útil posterior.

Art. 20 - O agendamento de viagens eventuais deverá ocorrer com antecedência mínima de 20 dias à data pretendida.

Parágrafo único. Para os meses em que o vigésimo dia coincidir com sábado, domingo ou feriado, a solicitação do agendamento poderá ser feita no primeiro dia útil posterior.

CAPÍTULO VI – DA CONFIRMAÇÃO DE ATENDIMENTO

Art. 21 - Cabe única e exclusivamente ao usuário do Serviço Atende, ou a seu representante ou responsável, ao início de cada mês em curso (um dia útil que antecede o dia da viagem) entrar em contato com a Central 156 da Prefeitura ou consultar o site da SPTrans, para tomar conhecimento de sua programação de viagens regulares válidas para o mês vigente.

§ 1º - É obrigação do usuário, ou de seu representante ou responsável, consultar a Central 156 da Prefeitura ou o site da SPTrans, mesmo que inexistir pedido de alteração de programação de viagens.

§ 2º - Não serão aceitas justificativas de faltas, com a alegação de desconhecimento da programação horária.

Art. 22 - Para o usuário confirmar se a viagem eventual será contemplada, deverá contatar, com 2 (dois) dias de antecedência:

I. a Central 156 da Prefeitura de São Paulo, ou

II. a Central 0800.155234, ou

III. o site da SPTrans.

§ 1º - Caso sua viagem tenha sido contemplada, receberá as informações do veículo que realizará o atendimento e horários de embarque (ida e volta).

§ 2º - Os usuários poderão receber mensagens SMS com a confirmação da viagem eventual.

CAPÍTULO VII – DO CANCELAMENTO DE VIAGENS

Art. 23 - Para cancelar uma ou mais viagens, o usuário poderá acessar o site da SPTrans e, com autenticação de senha, poderá efetivar o cancelamento com, no mínimo, 01 (um) dia de antecedência. Além desse canal, o usuário ou seu responsável poderá entrar em contato com a Central de Atendimento 0800 155 234, com no mínimo 01 (um) dia de antecedência e informar que não utilizará o transporte e o motivo.

Parágrafo único. No momento do pedido de cancelamento, o usuário receberá um número de protocolo, sem o qual não poderá reclamar futuramente. É importante anotar junto ao número de protocolo o nome do atendente, a data e o horário do atendimento.

Art. 24 - Não serão aceitos pedidos de cancelamento no dia da viagem, exceto para casos excepcionais, provocados por ocorrência repentina.

Parágrafo único. Não serão aceitos cancelamentos solicitados via e-mail.

Art. 25 - Caso o usuário não efetive o cancelamento com antecedência, a ausência será considerada FALTA e deverá ser justificada para que não seja suspenso automaticamente ou até mesmo descadastrado do Serviço Atende, conforme artigo 36 deste regulamento.

§ 1º - É de única e exclusiva responsabilidade do usuário, ou de seu representante ou responsável, informar, por meio da Central de Atendimento 0800 155 234 ou pelo site da SPTrans, todo e qualquer cancelamento de viagens (de ida, de volta ou ida e volta), até um dia antes da viagem programada.

§ 2º - Aos sábados, domingos e feriados esta comunicação pode ser feita diretamente no Plantão do Serviço Atende, pelo telefone 2692-5622, bem como fora do horário da Central de Atendimento – das 04h30 às 07h00 e das 19h00 às 22h00.

Art. 26 - O usuário poderá requerer cancelamento por um período máximo de 30 (trinta) dias consecutivos para cada dia de viagem por motivo de licença médica ou internação, comprovados por atestado, sendo permitido novo cancelamento somente após 03 (três) meses de utilização.

§ 1º - Nos 03 (três) meses que precedem a licença médica, poderão solicitar cancelamentos, consecutivos ou não, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) em relação ao número de atendimentos disponibilizados por mês.

§ 2º - A não utilização do transporte em um período superior a 30 (trinta) dias consecutivos, ocasionará a suspensão automática do serviço, podendo ser retomado após nova solicitação de programação de viagens nos Postos de Atendimento ou Subprefeituras autorizadas. Essa programação estará sujeita a encaixe, de acordo com a disponibilidade de vagas e cronograma descrito no artigo 19 deste regulamento.

§ 3º - Caso a ausência superior a 30 (trinta) dias seja decorrente de internação (comprovada com atestado médico), a nova programação apresentada dentro do prazo de 90 dias, terá prioridade no encaixe às rotas.

Art. 27 - Os usuários poderão solicitar cancelamentos por outros motivos, consecutivos ou não, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) em relação ao número de atendimentos disponibilizados por mês.

§ 1º - Se o número de cancelamentos exceder os 25% (vinte e cinco por cento) no mês, ocasionará a suspensão automática do serviço, podendo ser retomado após nova solicitação de programação de viagens nos Postos de Atendimento ou Subprefeituras autorizadas. Essa programação estará sujeita a encaixe, de acordo com a disponibilidade de vagas e cronograma descrito no artigo 19 deste regulamento.

§ 2º - Os meses de janeiro, fevereiro, julho, novembro e dezembro cancelados por motivo de férias não serão computados.

CAPÍTULO VIII – DAS FALTAS

Art. 28 - Será considerada falta o caso em que o usuário não realizar a viagem programada (de ida, de volta, ou ida e volta), sem o aviso prévio de cancelamento, conforme prevê o artigo 23 deste regulamento.

Parágrafo único. A falta na viagem de ida cancela automaticamente a viagem de volta, portanto, caso o usuário necessite utilizar a viagem de volta, deve entrar em contato com a Central de Atendimento 0800 155 234 com antecedência para solicitar que a viagem seja mantida. O atendente entrará em contato com o setor responsável para verificação e confirmação – não garantida – e será informada ao usuário ou seu responsável a possibilidade de manter o embarque. Esse procedimento não retira a FALTA do embarque da ida, que deverá ser justificada conforme artigo 29 deste regulamento.

Art. 29 - É de única e exclusiva responsabilidade do usuário, ou seu representante ou responsável, justificar formalmente a falta.

Parágrafo único. A justificativa será por meio de documento (carta ou e-mail juntamente com atestado médico ou comprovante ou declaração da Instituição), devendo conter nome completo do usuário, credencial, região de atendimento, data(s) e motivo da(s) falta(s), no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados a partir da data da ocorrência de falta. A justificativa deverá ser encaminhada para o Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, em uma das formas a seguir:

I. Envio por Fax para o telefone 2292-9110 com a respectiva confirmação de recebimento na Central de Atendimento 0800 155 234 em 2 (dois) dias úteis após o envio;

II. Carta aos cuidados do Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, enviada para o endereço Rua Santa Rita, nº 500 - Pari, São Paulo - SP, CEP 03026-030, com a respectiva confirmação de recebimento na Central de Atendimento 0800 155 234, após 02 (dois) dias da data de postagem;

III. Pessoalmente, nos Postos de Atendimento, com a apresentação do documento de justificativa em duas vias de igual teor, para que seja protocolada uma cópia.

IV. Via e-mail (atende@sptrans.com.br), com respectiva confirmação de recebimento via e-mail. O Serviço Atende enviará número de protocolo em um prazo de até 02 (dois) dias úteis;

V. Pelo site da SPTrans, mediante acesso com senha.

Art. 30 - O Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende analisará a justificativa que não contiver atestado ou comprovante ou declaração anexados. Neste caso, o usuário ou seu responsável deverá contatar a Central de Atendimento 0800 155 234 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.

CAPÍTULO IX – DAS CONVOCAÇÕES

Art. 31 - É prerrogativa da São Paulo Transporte S. A., a qualquer tempo, convocar o usuário, ou seu representante ou responsável, para comparecimento ao escritório do Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende para esclarecimentos e tratativas de questões de interesse do Serviço Atende. Esta convocação será feita por escrito e por carta e determinará prazo para comparecimento.

CAPÍTULO X – DA AUDITORIA MÉDICA

Art. 32 - A SPTrans poderá solicitar e realizar parecer médico conclusivo para dirimir conflitos ou confirmar as informações da Ficha de Avaliação Médica apresentada ou com fundamento em denúncia ou suspeita de

irregularidade, com vistas a melhor controlar, fiscalizar e evitar cadastramentos indevidos, em qualquer fase do processo de cadastramento ou de atendimento do Serviço Atende.

§ 1º - A auditoria a novos inscritos se aplica às pessoas interessadas no serviço que estiverem passando pelo processo de inscrição e a Ficha de Avaliação Médica apresentada contiver divergências quanto à caracterização do perfil necessário para credenciamento.

§ 2º - A auditoria a cadastrados se aplica às pessoas já inscritas e aptas ao atendimento que apresentarem nova Ficha de Avaliação Médica, seja para alterar dados cadastrais divergentes daquela apresentada anteriormente ou também seja para confirmar o perfil do serviço.

Art. 33 - Os processos de inscrições ou de alterações cadastrais encaminhados para avaliação em auditoria médica, em sendo constatada a caracterização do perfil necessário, passarão a ter validade para fins de efetivação de cadastro e estudos para atendimento somente após essa avaliação.

Art. 34 - Nos casos de cadastrados, se o resultado da auditoria médica for negativo quanto à caracterização do perfil, seu cadastro ou atendimento será suspenso automaticamente.

Art. 35 - A SPTrans convocará para nova auditoria os casos constatados como deficiência temporária, em período definido pelo médico auditor.

CAPÍTULO XI – DAS SANÇÕES E PENALIDADES

Art. 36 - Serão aplicadas sanções e penalidades ao usuário nos casos de descumprimento das normas estabelecidas a seguir.

§ 1º - 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 01 (um) mês e, quando de sua "REINCIDÊNCIA" no período de 06 (seis) meses, será automaticamente descadastrado e somente será permitida nova inscrição após 06 (seis) meses.

§ 2º - O usuário que apresentar, no mês, mais que 25% (vinte e cinco por cento) 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 ou Subprefeituras autorizadas. Essa programação estará sujeita a encaixe, de acordo com a disponibilidade de vagas e cronograma descrito no artigo 19 deste regulamento.

§ 3º - 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.

§ 4º - A ausência injustificada à convocação da São Paulo Transporte S. A. implicará na suspensão automática dos atendimentos até o efetivo cumprimento da convocação. Toda e qualquer justificativa de descumprimento da convocação deverá ser por escrito e nas formas previstas no parágrafo 1º do artigo 29 deste regulamento.

§ 5º - As "Fichas de Avaliação Médica" que comprovadamente tenham sido emitidas de maneira fraudulenta ensejarão a imediata suspensão do usuário no Serviço Atende, sem prejuízo da aplicação das sanções penais cabíveis e, se for o caso, da denúncia formal ao Conselho Regional do profissional responsável pela emissão do documento em questão.

Art. 37 - É facultada à São Paulo Transporte S. A. convocar o usuário, ou seu representante ou responsável, para comparecimento ao escritório do Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, quando julgar ser necessária a orientação quanto à penalidade ou sanção a ser aplicada.

CAPÍTULO XII – DA REAVALIAÇÃO OBRIGATÓRIA

Art. 38 - Será obrigatória a reavaliação anual dos autistas, com a entrega de nova "Ficha de Avaliação Médica", conforme especificado no parágrafo 2º do artigo 1º do presente regulamento.

Parágrafo único. As solicitações de renovação da concessão do benefício aos autistas poderão ser efetuadas a partir de 60 (sessenta) dias que antecederem o vencimento.

Art. 39 - Caso não se constate a necessidade da continuidade do uso do transporte especial, o usuário terá o atendimento suspenso após 30 (trinta) dias de seu descredenciamento.

CAPÍTULO XIII – DA ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO

Art. 40 - A São Paulo Transporte S. A., com o objetivo de corrigir eventuais distorções de atendimento, estabelecerá prazos para atualização dos dados dos usuários do Serviço Atende com comunicação prévia e exigirá o preenchimento de nova Ficha de Avaliação Médica.

Art. 41 - O usuário que não entregar a nova Ficha de Avaliação Médica no prazo estabelecido terá seu atendimento suspenso automaticamente, até que seu cadastro seja atualizado.

Parágrafo único. A retomada de sua programação de atendimentos, após sua regularização, estará condicionada às possibilidades de encaixes nas rotas de atendimento, de acordo com o Capítulo III deste Regulamento.

Art. 42 - A análise da nova Ficha de Avaliação Médica poderá resultar na descontinuidade ou suspensão dos atendimentos, caso se constate irregularidade na caracterização do perfil exigido para o cadastramento.

Art. 43 - É de única e exclusiva responsabilidade do usuário ou de seu responsável a manutenção atualizada de seus dados cadastrais junto ao Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende.

Parágrafo único. Para alteração do número de telefone do usuário, a comunicação poderá ser feita diretamente na Central de Atendimento 0800 155 234.

CAPÍTULO XIV – DO COMPORTAMENTO INADEQUADO

Art. 44 - Será considerada comportamento inadequado toda ação de desrespeito, ofensa ou agressão física ou verbal por parte do usuário, ou de seu acompanhante, ou de seu representante ou responsável, para com os funcionários da São Paulo Transporte S. A., como também para com condutores dos veículos e agentes de fiscalização.

Art. 45 - O tratamento com urbanidade, educação e respeito é condição primordial para continuidade dos atendimentos. A ausência dessa condição será considerada como falta grave e não será admitida sob qualquer pretexto. Identificado o comportamento inadequado, após apuração e análise, o caso será caracterizado para aplicação de penalidade, conforme a seguir:

I. Primeira ocorrência constatada: Advertência escrita;

II. Segunda ocorrência constatada: Segunda advertência escrita (reincidência);

III. Terceira ocorrência constatada: Suspensão de 03 (três) meses e o retomo dos atendimentos condicionado à nova solicitação de programação e às possibilidades de encaixes nas rotas de atendimentos;

IV. Quarta ocorrência constatada: Suspensão de 06 (seis) meses e o retorno dos atendimentos condicionado à apresentação de nova Ficha de Avaliação Médica e nova Ficha de Programação de Viagens, sujeito às possibilidades de encaixes nas rotas de atendimentos.

Parágrafo único. Em caso de ocorrências gravíssimas apuradas e comprovadas, garantindo o direito ao contraditório e ampla defesa do usuário, poderão ocasionar sanções de suspensão (itens III e IV), independente da existência de advertências anteriores.

CAPÍTULO XV – DOS PROCEDIMENTOS E INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

Art. 46 - Para os casos em que o veículo atrasar-se por tempo superior a 10 (dez) minutos, o usuário, ou seu representante ou responsável, deverá comunicar-se com a Central de Atendimento 0800 155 234, das 07h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, e relatar o ocorrido; aos finais de semana e feriados e no período das 04h30 às 07h00 e das 19h00 às 22h00, o usuário, ou seu representante ou responsável, deverá comunicar-se com o Plantão do Serviço Atende pelo telefone 2692-5622.

Parágrafo único. Na ocasião do contato, a Central de Atendimento informará se existe qualquer impedimento técnico para a realização do atendimento e, se o caso exigir, o prefixo do veículo que será deslocado para a realização do atendimento e o tempo estimado de atendimento, em substituição ao veículo em atraso.

Art. 47 - É facultado ao usuário transportar equipamento extra ou diferente do previsto na Ordem de Rota Operacional, mediante autorização prévia da administração do Serviço Atende.

Parágrafo único. Para obtenção de autorização, o usuário poderá comunicar-se com a Central de Atendimento do 0800 155 234, que registrará o pedido e o encaminhará para análise.

Art. 48 - Usuários com transtorno do espectro do autismo e com surdocegueira deverão, obrigatoriamente, contar com acompanhante em suas viagens. Já para usuários com deficiência física, a necessidade de acompanhante será determinada pelo médico no formulário de avaliação e deverá constar do documento "Ficha de Avaliação Médica", considerando a necessidade de acompanhamento no transporte.

§ 1º - Para os casos em que haja mais de uma pessoa com deficiência na mesma família e que os destinos e horários de atendimento sejam coincidentes, um acompanhante poderá acompanhar os usuários. Para atendimento a esta condição, o usuário, ou seu representante ou responsável, deverá enviar carta para o Serviço de Atendimento Especial - Serviço Atende, para o endereço descrito no parágrafo 1º do artigo 29 deste regulamento e solicitar autorização.

§ 2º - É proibido o transporte de usuário cujo acompanhante tenha idade menor que 18 (dezoito) anos. Todo acompanhante deverá comprovar sua idade por meio de documento de identidade ou similar com foto e data de nascimento.

§ 3º - A São Paulo Transporte S. A. poderá impedir o embarque de usuário com acompanhante cuja idade for inferior a 18 (dezoito) anos. O acompanhante deverá portar documento para apresentação e comprovação de sua idade, se necessário, junto ao motorista.

§ 4º - O acompanhante deverá apresentar autonomia para dar assistência ao usuário durante o percurso da viagem, antes do embarque e após o desembarque.

Art. 49 - Caso haja necessidade de o acompanhante embarcar uma criança de até 02 (dois) anos – período de amamentação – o usuário, ou seu representante ou responsável, deverá encaminhar aos endereços descritos no parágrafo 1º do artigo 29 deste regulamento o termo de autorização (ANEXO II) juntamente com a cópia da certidão de nascimento da criança. A documentação será encaminhada ao setor responsável para que o embarque seja autorizado em todas as viagens vigentes.

Parágrafo único. Se a condição de transporte do usuário for colo, essa autorização não será concedida.

Art. 50 - O usuário será transportado exclusivamente de acordo com a Ficha de Avaliação Médica vigente. A SPTrans não tem autonomia para alterar essa condição.

CAPÍTULO XVI – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 51 - A Central de Atendimento do Serviço Especial Atende – 0800.155.234 funcionará de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00, e prestará serviços de informações e esclarecimentos de dúvidas, registrará cancelamentos, sugestões e receberá reclamações sobre o Serviço Atende. O telefone é do tipo "ligação gratuita", sem ônus para o usuário.

Art. 52 - A Central 156 da Prefeitura funciona durante as 24 horas do dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, e possibilita que o usuário obtenha informações sobre os dados de suas viagens (horário de embarque e prefixos dos veículos);

Art. 53 - Os Postos de Atendimento da São Paulo Transporte S. A. nas Subprefeituras e demais locais selecionados funcionam de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h00, exceto na SPTrans-STR (Santa Rita) e na SPTrans Boa Vista, cujo horário de atendimento é das 09h00 às 17h00. O usuário poderá obter informações sobre inscrição no Serviço Atende e solicitar alterações cadastrais.

Art. 54 - Será disponibilizado acesso aos dados do usuário para consulta e solicitação de serviços na internet.

CAPÍTULO XVII – DOS EVENTOS AOS FINAIS DE SEMANA

Art. 55 - O transporte de eventos aos finais de semana é o serviço solicitado por instituições e destinado a atender eventos aos finais de semana para um grupo de pessoas com deficiência.

Art. 56 - Serão destinatárias do serviço pessoas com qualquer tipo de deficiência, que poderão contar com um acompanhante para garantir a segurança do usuário na viagem.

Art. 57 - Para o cadastramento de instituições no Serviço Atende, será necessário enviar para o endereço de e-mail atende.eventos@sptrans.com.br uma carta de apresentação da instituição, uma cópia do

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, do estatuto social e, se o caso, de cópia da inscrição estadual.

Art. 58 - As solicitações poderão ser encaminhadas nas formas de coordenador ou de usuários.

§ 1º - Para os pedidos de coordenador, a instituição deverá apontar, em planilha padrão do Atende, os dados do evento e de cada pessoa que atuará como coordenador do veículo. Este coordenador tem a responsabilidade de indicar ao motorista quais os endereços em que serão realizados os embarques, sendo responsável pela correta utilização deste veículo. A definição do horário de embarque será feita pela instituição.

§ 2º - Para os pedidos de usuários, a instituição deverá apontar, em planilha padrão do Atende, os dados do evento (como data, local e horário) e de cada usuário que pretende ser transportado. Assim, o Atende definirá as rotas a serem seguidas e os devidos horários de embarque.

Art. 59 - A solicitação de atendimento deve ser feita em formulário padrão do Serviço Atende, com antecedência mínima de 10 (dez) dias ao evento, através do endereço de e-mail: atende.eventos@sptrans.com.br.

§ 1º - O Serviço Atende enviará confirmação do recebimento do e-mail. Caso o usuário não o receber até um dia após o envio do pedido, deverá entrar em contato através do número de telefone 2693-2572.

§ 2º - Não serão reconsiderados pedidos extraviados, sem a confirmação de recebimento do Serviço Atende.

Art. 60 - A instituição poderá solicitar alteração do pedido enviado até 10 (dez) dias antes do evento.

Art. 61 - Os pedidos com antecedência inferior a 10 (dez) dias não serão considerados, nem aqueles que se referirem a dias úteis.

Art. 62 - O serviço de eventos somente funcionará aos sábados, domingos e feriados, das 07h00 às 20h00.

Parágrafo único. O horário de atendimento poderá ser estendido nos eventos do calendário oficial da Cidade.

Art. 63 - Cabe exclusivamente à São Paulo Transporte S. A. dimensionar a frota necessária para o atendimento coletivo de eventos.

§ 1º - Os critérios a serem levados em consideração serão: disponibilidade de frota e utilização de maneira otimizada.

§ 2º - A instituição deverá contatar o Setor de Eventos do Serviço Atende, telefone 2693-2572, a partir do oitavo dia antes do evento, a fim de obter a confirmação ou não do atendimento de sua solicitação.

§ 3º - O Atende não entrará em contato com a instituição para confirmar o atendimento.

Art. 64 - Dois dias antes do evento, pela manhã, o Serviço Atende enviará por e-mail às instituições os horários de embarque e os prefixos dos veículos que farão os atendimentos. A instituição ficará responsável pela divulgação desta programação aos usuários.

Parágrafo único. O Serviço Atende não informará aos usuários seus horários ou prefixos dos veículos de embarque. O usuário deverá entrar em contato com a instituição.

Art. 65 - Caso haja necessidade de cancelamento de viagem, no todo ou em parte (só ida, só volta, ou ida e volta), a instituição deverá contatar o serviço Atende pelo número de telefone 2693-2572, em dias úteis, ou pelo número 2692-5622, aos finais de semana, e solicitar os cancelamentos.

Parágrafo único. Caso haja necessidade de solicitação de cancelamento na data do evento, o próprio usuário poderá solicitá-lo pelo número de telefone 2692-5622.

Art. 66 - Será considerada “falta”, os casos em que os usuários não realizarem suas viagens sem o prévio cancelamento, conforme artigo anterior.

Art. 67 - Semanalmente será realizada a estatística dos atendimentos efetuados e a instituição responsável será advertida nos casos em que houver ociosidade nos veículos por excesso de cancelamento ou por

atrasos injustificados.

Parágrafo único - Na reincidência, o atendimento à instituição será suspenso por prazo estipulado pela SPTrans.

Art. 68 - Os usuários poderão contar com acompanhante nas viagens, sendo permitido no máximo 01 (um) acompanhante maior de idade por usuário.

§ 1º - Para usuários com deficiência que tenham irmãos com idade igual ou menor que 14 anos, será permitido o embarque de, além do acompanhante, irmão de até 14 anos.

§ 2º - Para os usuários que tenham filhos de até 14 anos, será permitido o embarque de, além do acompanhante, filho de até 14 anos.

§ 3º - O limite de utilização nos casos dos parágrafos 1º e 2º deste artigo estará condicionado à disponibilidade de lugares, de acordo com a rota, sendo permitido no máximo 02 (dois) menores por veículo ou 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de lugares totais do veículo.

§ 4º - A necessidade do acompanhante nas viagens será de responsabilidade da instituição.

§ 5º - Para os casos em que houver mais do que uma pessoa com deficiência numa mesma família, elas poderão ser transportadas com apenas um acompanhante.

§ 6º - O acompanhante e o menor de idade (irmão ou filho do usuário) deverão portar documento para apresentação e comprovação de sua idade ou de parentesco, se necessário, junto ao motorista.

Art. 69 - O coordenador deverá ter idade igual ou superior a 18 anos, devendo estar munido de documento para, se necessário, comprovação ao motorista. Se este possuir deficiência, deverá ser transportado no salão do veículo.

§ 1º - O coordenador do veículo é responsável por possuir a relação de usuários a serem transportados, bem como a localização de cada endereço.

§ 2º - Caso o coordenador não possa retornar com o veículo, deverá indicar um responsável e comunicar imediatamente o Plantão Central do Serviço Atende para efetuar a alteração na ordem de serviços.

§ 3º - Caso haja a necessidade de mudança do nome do coordenador, este informe deverá ser comunicado ao Plantão Central do Serviço Atende em tempo hábil, informando-se os dados do segundo coordenador, sendo que este deverá ser da própria região.

Art. 70 - Todos os usuários com deficiência deverão ser transportados no salão do veículo. Os bancos da frente poderão ser utilizados por acompanhantes sem deficiência.

Art. 71 - Ocorrendo atraso do veículo, o usuário deverá aguardar até 10 (dez) minutos após o horário programado para embarque (local de origem e destino) e, em seguida, comunicar-se com o Plantão Central do Serviço Atende pelo número de telefone 2692-5622, que registrará a reclamação e dará resposta imediata quanto ao atraso.

Art. 72 - Será considerado comportamento inadequado toda ação de desrespeito, ofensa ou agressão física ou verbal por parte do usuário, ou de seu acompanhante, ou de seu representante ou responsável, para com os funcionários da São Paulo Transporte S. A., como também para com os condutores dos veículos e agentes de fiscalização.

Art. 73 - O tratamento com urbanidade, educação e respeito é condição primordial para continuidade dos atendimentos. A ausência dessa condição será considerada como falta grave e não será admitida sob qualquer pretexto.

Identificado o comportamento inadequado, após a apuração e análise, o caso será caracterizado para aplicação de penalidade, conforme a seguir:

I. Primeira ocorrência constatada: Advertência escrita à Instituição.

II. Segunda ocorrência constatada: Suspensão do atendimento de eventos à Instituição por 03 (três) meses.

III. Terceira ocorrência constatada: Suspensão do atendimento de eventos à Instituição por 6 (seis) meses.

Parágrafo único. Ocorrências apuradas e comprovadas gravíssimas, garantindo o direito ao contraditório e ampla defesa do usuário, poderão sofrer sanções de suspensão (itens II e III), independente da existência de advertências anteriores.

CAPÍTULO XVII – DO MOTORISTA

Art. 74 - Quanto ao Desempenho do Motorista:

I. É o profissional habilitado, preparado e treinado para conduzir em seu veículo os usuários e seus acompanhantes, conforme prevê a Ordem de Rota Operacional;

II. Nas viagens regulares e eventuais, está autorizado a aguardar no máximo até 05 (cinco) minutos após o horário programado para embarque, tanto no local de origem como no local de destino, sendo que o usuário já deve estar no local;

III. Nas viagens de eventos aos finais de semana, não está autorizado a aguardar mais que 10 (dez) minutos após o horário programado para embarque (local de origem e destino), sob pena de recolhimento do veículo;

IV. Deverá ajudar o usuário no ato de embarcar e desembarcar do veículo e poderá carregar somente objetos de uso pessoal do usuário;

V. É terminantemente proibido ao motorista do Serviço Atende 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;

VI. O embarque ou desembarques serão feitos nas entradas de cada destino, exceto em casos de condomínios, desde que haja concordância do síndico e autorização do Serviço Atende;

VII. Os motoristas receberão 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;

VIII. O operador do veículo não tem autorização para modificar a programação da Ordem de Serviço, nem autorizar qualquer tipo de situação adversa. Este deverá contatar o Plantão Central do Serviço Atende e solicitar autorização;

IX. É expressamente proibido o transporte de pessoas não identificadas nas Ordens de Rotas Operacionais;

X. Deverá o motorista do Serviço Atende obedecer rigorosamente a legislação de trânsito;

XI. Na ocorrência de qualquer situação imprevista da operação cotidiana, é obrigação do operador do veículo entrar em contato imediatamente com o Plantão do Serviço Atende, por meio do equipamento de radiocomunicação;

XII. O operador não está habilitado para prestar primeiros socorros. 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. O operador não ficará encarregado de permanecer como acompanhante e nem sendo responsável pelo efetivo atendimento médico-hospitalar ou seus desdobramentos.

XIII. Nas viagens de eventos aos finais de semana, o operador não está autorizado a transportar mais do que 02 (duas) cadeiras fixas e 02 (duas) cadeiras dobráveis, levando em consideração a segurança e espaço físico no veículo. Situações excepcionais somente poderão ser autorizadas pelo Plantão Central do Serviço Atende, mediante contato do operador;

XIV. Cabe exclusivamente ao motorista operar o elevador do veículo, não sendo permitido, em hipótese alguma, aos usuários ou acompanhante o seu acionamento. A responsabilidade por eventuais acidentes é do operador do veículo.

ANEXO II - TERMO DE AUTORIZAÇÃO

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 dois anos.

São Paulo, ____ de _____ de 20____.

Nome: _____

Assinatura: _____

Voltar

Imprimir

