

DECRETO Nº 3.680-R, DE 21 DE OUTUBRO DE 2014

Homologa Resolução nº 031/2014, do Conselho de Administração da CETURB-GV.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 91, III da Constituição Estadual e tendo em vista o que consta do Processo nº 63472864/12,

D E C R E T A:

Art. 1º. Fica homologada a Resolução nº 031/2014, de 16 de setembro de 2014, do Conselho de Administração da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - CETURB-GV, que aprovou o Regulamento do Serviço Especial Mão na Roda na Região Metropolitana da Grande Vitória, de natureza intermunicipal ou de competência delegada, e dá outras providências.

Art. 2º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Anchieta, em Vitória, aos 21 dias de outubro de 2014, 193º da Independência, 126º da República e 480º do Início da Colonização do Solo Espiritossantense.

JOSÉ RENATO CASAGRANDE
Governador do Estado.

REGULAMENTO DO SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA NA REGIÃO METROPOLITANA DA GRANDE VITÓRIA

CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES E REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA

Art. 1º O Serviço Especial Mão na Roda - SEMAR é aquele efetuado na Região Metropolitana da Grande Vitória, de natureza intermunicipal ou de competência delegada, por veículos especialmente adaptados para transportar usuários que somente se locomovem com o uso de cadeira de rodas, previamente cadastrados nos termos deste Regulamento.

Art. 2º O SEMAR, criado no âmbito de atuação da Ceturb-GV, é parte integrante do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória - TRANSCOL, e se destina ao deslocamento de pessoas com deficiência e que somente se locomovem com o uso de cadeira de rodas, e funcionará mediante observância das regras e condições prevista neste Regulamento.

Art. 3º São usuários beneficiários do Serviço Especial Mão na Roda - SEMAR pessoas com deficiência motora, temporária ou permanente, que somente se locomovem com o uso de cadeira de rodas.

Parágrafo único. O SEMAR está capacitado apenas para o transporte de pessoas que somente se locomovem com o uso de cadeira de rodas, em condições de saúde compatíveis com o serviço oferecido, não operando, em nenhuma hipótese, como serviço de remoção de urgência ou emergência.

Art. 4º O SEMAR oferecerá transporte personalizado, do tipo porta x porta e porta x Terminal, atendendo as necessidades individuais do usuário cadastrado, referenciados no Art. 3º.

§1º Em ocasiões especiais o SEMAR poderá ser utilizado para apoio a eventos esportivos, congressos, reuniões ou com transporte esporádico e eventual de cadeirantes não cadastrados, desde que autorizado prévia e formalmente pela Ceturb-GV.

§2º O SEMAR atenderá os usuários referidos no Art. 3º, exclusivamente em suas viagens intermunicipais e/ou intramunicipais, onde a gestão foi delegada para o Estado, dentro dos limites da Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV

Art. 5º Na medida em que houver a implantação de ônibus acessíveis no Sistema Transcol, conforme determina a Lei Federal nº 5.296/04, de 02/12/2004, aqueles usuários que estiverem aptos a utilizar o transporte convencional serão migrados do Serviço Especial Mão na Roda para os serviços do Sistema Convencional.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 6º Para efeito da aplicação do disposto neste Regulamento, entende-se por:

I AGENDAMENTO: solicitação prévia da viagem;

II BPCO: Boletim de Programação e Controle de Operação;

III BCD: Boletim de Controle Diário;

IV CASEM - Central de Atendimento e Operação do SEMAR de responsabilidade da Delegatária encarregada da operacionalização dos serviços, compreendendo o cadastramento do usuário, atendimento telefônico, agendamento e cancelamento de viagens;

V CADASTRAMENTO: Inscrição realizada junto à CASEM e aprovada previamente pela CETURB-GV, diretamente ou através de autorizados, para utilização dos serviços oferecidos;

VI CANCELAMENTO: comunicação a CASEM da não realização da viagem agendada;

VII DELEGATÁRIA: empresa detentora de Termo de Permissão, responsável pela prestação dos serviços;

VIII IDADE MÉDIA: é o resultado da soma da idade dos veículos utilizados pela quantidade de veículos;

IX INCLUSÃO: inserção de viagem de usuário sem que tenha havido programação prévia para o veículo utilizado;

X SUSPENSÃO: período solicitado pelo usuário no qual ficam suspensas suas viagens fixas programadas;

XI PENALIDADE: punição a ser aplicada por infração ao disposto neste Regulamento, legislação e normas pertinentes ao serviço.

XII QUILOMETRAGEM MORTA: percurso realizado pelo veículo para início e término de operação, correspondente ao deslocamento entre a garagem e o local de origem da primeira viagem e entre o local de destino da última viagem e a garagem.

XIII QUILOMETRAGEM PRODUTIVA: percurso realizado pelo veículo transportando usuário ou entre atendimentos;

XIV RECADASTRAMENTO: atualização periódica dos dados cadastrais do usuário;

XV. RECURSO: garantia regulamentar de revisão de ato que seja considerado desfavorável ou injusto pelo solicitante;

XVI SISTEMA TRANSCOL: Rede de Transporte Público Intermunicipal da RMGV, que tem como Órgão Gestor a Ceturb-GV;

XVII TRANSPORTE PORTA X PORTA: viagem cuja origem e destino seja endereço fixo, residencial ou não, que não seja um Terminal Urbano de Passageiros;

XVIII TRANSPORTE PORTA X TERMINAL: viagem cuja origem ou destino é um Terminal de Integração Urbano de Passageiros;

XIX USUÁRIO: Pessoa com deficiência permanente ou temporária, que somente se locomove com o uso de cadeira de rodas e utiliza o Serviço Especial Mão na Roda;

XX VEÍCULO: micro-ônibus ou ônibus, dotados de condições especiais para transportar pessoas com deficiência, usuárias de cadeira de rodas;

XXI VIAGEM: deslocamento de um ponto a outro, conforme agendamento prévio;

XXII VIAGEM EVENTUAL: aquela de frequência esporádica, cujos destinos e horários são variados;

XXIII VIAGEM HABITUAL OU FIXA: aquela em que a localização, o destino e o horário de compromisso são fixos no decorrer do mês ou do ano.

CAPITULO III DO CADASTRAMENTO DOS USUÁRIOS E DO ACOMPANHANTE DO USUÁRIA DO SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA

Art. 7º Para se habilitar ao uso do serviço, o usuário deverá estar cadastrado junto a CASEM.

§1º O cadastramento prévio deverá ser solicitado junto à CASEM pelo interessado, de acordo com normatização a ser baixada pela Ceturb-GV.

§2º O cadastramento prévio de que trata o §1º será disponibilizado pela CASEM para a Ceturb-GV, que decidirá, após a devida avaliação do processo:

I Pela autorização ou não do cadastramento;

II Pela realização de perícia médica.

§3º A perícia médica de que trata o inciso II do §2º será determinada pela Ceturb-GV para avaliação das condições físicas do usuário e será realizada em data, local e horário previamente agendado pela Ceturb-GV.

§4º Caso o usuário não compareça à perícia médica, sem motivo justificado, somente poderá ser realizado novo agendamento após decorrido o prazo de

45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da data do não comparecimento.

§5º Havendo justificativa aceita pela Ceturb-GV, nova perícia será agendada no menor prazo possível, não podendo exceder a 30 (trinta) dias entre a data de apresentação da justificativa e a data do reagendamento.

Art. 8º A Ceturb-GV, sempre que julgar necessário poderá, a seu critério, determinar revisão de cadastro, com realização de perícia médica para averiguação de situação específica.

Parágrafo único. O não comparecimento à perícia, sem que haja motivo justificado aceito pela Ceturb-GV, implicará na suspensão dos atendimentos e aplicação dos prazos previstos no §4º do Art.7º.

Art. 9º Quando necessário, para garantir a segurança da viagem e/ou do usuário, será permitida a presença de um acompanhante.

Art. 10 Fica garantida a presença de um acompanhante para os usuários em suas viagens, sendo a obrigatoriedade do acompanhante definida pela perícia médica.

Art. 11 O acompanhante deverá atender às seguintes condições:

I Estar em pleno gozo de saúde mental e ser maior de 18 (dezoito) anos;

II Ter condições físicas para auxiliar o motorista, caso necessário, no embarque/desembarque;

III Responsabilizar-se em observar o comportamento do usuário durante a viagem, comunicando ao motorista eventual necessidade de intervenção do mesmo.

Parágrafo único. Quando o acompanhante for pessoa com deficiência, haverá avaliação médica das condições do usuário e do acompanhante, para sua aceitação ou não. Caso entenda necessário, poderá a Ceturb-GV exigir declaração do usuário ou seu responsável e do acompanhante, eximindo-a e a Delegatária de qualquer responsabilidade em relação ao acompanhante.

CAPÍTULO IV DA SUSPENSÃO E DO CANCELAMENTO DO CADASTRO DO USUÁRIO

Art. 12 O usuário cadastrado com deficiência temporária, assim que reabilitado terá seu cadastro excluído do Serviço Especial Mão na Roda.

Art. 13 O usuário que durante o período de 12 (doze) meses não tiver feito nenhuma solicitação de viagens terá seu cadastro inativado.

§1º O usuário com cadastro inativo será informado da sua situação e terá prazo de 30 (trinta) dias para solicitar a sua reativação.

§ 2º Decorrido o prazo definido no § 1º, o cadastro do usuário será excluído, necessitando novo cadastramento para utilização dos serviços.

Art. 14 Na ocorrência de alteração de endereço e/ou telefone do usuário, deverá ser comunicado imediatamente a CASEM sob risco de suspensão no atendimento.

CAPITULO V DAS SOLICITAÇÕES E AGENDAMENTO DE VIAGENS

Art. 15 As solicitações de viagens poderão ser feitas junto a CASEM por meio dos serviços disponibilizados para tal fim, conforme o previsto no §1º do Art. 7º.

§1º A solicitação de viagens eventuais deverá respeitar a seguinte ordem:

Dia da viagem	Dia da solicitação	Dia de Confirmação
Segunda-feira	Sexta-feira	Sábado
Terça-feira	Sábado	Segunda-feira
Quarta-feira	Segunda-feira	Terça-feira
Quinta-feira	Terça-feira	Quarta-feira
Sexta-feira	Quarta-feira	Quinta-feira
Sábado	Quinta-feira	Sexta-feira
Domingo	Quinta-feira	Sábado

§ 2º Ao solicitar as viagens, o usuário deverá informar:

I Número da credencial junto à SEMAR;

II Data da viagem;

III Endereços de origem e destino da viagem, apresentando ponto de referência;

IV Necessidade da viagem de retorno;

V Horário em que deseja chegar ao destino e flexibilidade deste horário assim como o horário de retorno, quando for o caso;

VI Suas condições de viagem, uso de aparelhos auxiliares, necessidade de acompanhante, forma mais adequada de atuação por parte do motorista e outras condições.

Art. 16 As solicitações de viagens eventuais ou fixas deverão ser procedidas junto a CASEM por meio dos serviços disponibilizados para tal fim.

§1º Recebida a solicitação de viagem fixa, a Delegatária por meio da CASEM, terá até 30 (trinta) dias para iniciar o atendimento ou emitir parecer para a Ceturb-GV com justificativa do não atendimento.

§2º A validade da agenda fixa expira no mês de dezembro, exceto para trabalho, devendo ser solicitado novo agendamento fixo para o ano seguinte, sem o qual serão canceladas as viagens agendadas.

§3º O agendamento fixo com programação inferior a 12 (doze) meses expira assim que terminar o compromisso agendado.

§4º Quando julgado necessário a CASEM poderá exigir do usuário comprovante que justifique o agendamento de viagens fixas.

Art. 17 A programação fixa poderá ser suspensa por, no máximo, 30 (trinta) dias consecutivos, de acordo com os seguintes critérios:

I Suspensão superior a 30 (trinta) dias, sua solicitação deverá ser justificada;

II A suspensão interrompe todas as viagens fixas agendadas no período, podendo o usuário solicitar viagens eventuais;

III É assegurado seu atendimento após o período de suspensão na programação fixa que constar do cadastro, observando-se a mesma origem, destino, frequência e horários;

IV Solicitar à CASEM o seu período de afastamento com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

Parágrafo único. Os casos excepcionais serão analisados individualmente pela CASEM, mediante solicitação formal do usuário.

Art. 18 Quando ocorrer conflito de horário, ou na impossibilidade de atender a todos os agendamentos, fica estabelecido como prioritários os seguintes motivos de viagem, na ordem de relevância descrita a seguir:

I Tratamento de saúde (com prioridade para os casos com indicação médica específica);

II Educação especial e comum;

III Trabalho;

IV Lazer e esporte, incluindo-se nesta categoria os treinos e jogos em instituições de tratamento de saúde, dentre outras;

V Outros motivos tais como: supermercado, banco, igreja e outros.

Parágrafo único. A CASEM poderá sugerir horários possíveis de atendimento quando da análise das solicitações, caso não seja possível atender na forma solicitada.

Art. 19 O usuário do SEMAR em tratamento médico, cuja evolução o permita utilizar muletas ou prótese, mas que ainda não tenha condições de utilizar o ônibus do Sistema Convencional poderá ser atendido pelo SEMAR para

tratamento de saúde pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias, mediante solicitação médica específica e avaliação da Ceturb-GV, que emitirá a devida autorização.

§ 1º O transporte de que trata o *caput* deverá ser feito, obrigatoriamente, com uso de cadeira de rodas.

§ 2º Vencido o prazo previsto no *caput*, poderá ser concedida nova autorização pela Ceturb-GV, cujo novo prazo fica condicionado à realização de nova perícia médica para confirmação da necessidade.

Art. 20 Sempre que o usuário for responsável por menor de 12 (doze) anos de idade ou maior de 65 (sessenta e cinco) anos de idade, que residam no mesmo endereço, fica garantido seu direito de agendar viagens para transportar e acompanhar a criança ou o idoso em tratamento de saúde ou consultas médicas.

Parágrafo único. A solicitação da viagem de que trata este artigo obedecerá a prioridade prevista no Art. 18, incisos de I a V.

CAPÍTULO VI DAS PRERROGATIVAS DA DELEGATÁRIA

Art. 21 A Delegatária poderá recusar viagens caso as condições viárias não as permitirem, ficando neste caso, na obrigação de comunicar formalmente à Ceturb-GV, com justificativa e fotografias do local, se necessário, no prazo máximo de 24 horas da negativa da viagem.

Art. 22 Além dos canais telefônicos, a Delegatária poderá disponibilizar outros meios de comunicação com os usuários, de forma gratuita, todos os dias da semana, durante o período de operação do serviço.

Parágrafo único. Nos dias úteis e aos sábados, em horário a ser definido pelo Órgão Gestor, serão atendidas as solicitações de agendamento, solução ou comunicação de problemas operacionais, informações de cadastro e gerais sobre o serviço, agendamento de viagens, dentre outras atividades relacionadas ao serviço.

CAPÍTULO VII DAS GRATUIDADES

Art. 23 Nos termos da Emenda Constitucional nº 86, de 16/07/2012 e das Leis Complementares nº 664/2012 e 782/2014 é assegurada a gratuidade a todos os usuários do Serviço Especial Mão na Roda - SEMAR e seu respectivo acompanhante.

CAPÍTULO VIII DA REALIZAÇÃO DE VIAGEM

Art. 24 As viagens deverão ser realizadas diariamente, conforme programação a ser definida pelo Órgão Gestor.

§1º Aos feriados serão realizadas as viagens fixas programadas e as eventuais, quando solicitadas, podendo as eventuais ter o seu agendamento antecipado em até 03 (três) dias, com anuência prévia da Ceturb-GV, devendo a antecipação ser comunicada aos usuários, pelos meios disponíveis, com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência.

§2º Sempre que for possível, o transporte deverá ser porta x terminal, integrando o SEMAR aos demais modais acessíveis.

Art. 25 A inclusão de viagem de usuário nos veículos em operação somente poderá ocorrer em condições excepcionais, para garantir a viagem de usuário que, por motivo de força maior, não pode ter sua viagem no veículo programado, bem como nos casos em que a inclusão se mostre viável.

Art. 26 Nos casos previstos no Art. 10, somente será permitido o embarque de acompanhante, desde que este atenda às condições descritas no Art. 11 deste Regulamento.

Art. 27 Quando não houver obrigatoriedade de acompanhante em sua viagem, esta poderá ser feita com acompanhante, desde que indicada a necessidade no momento do agendamento da mesma.

Art. 28 A solicitação prevista no Art.27 só será atendida quando houver disponibilidade de lugar no veículo.

CAPÍTULO IX DO CANCELAMENTO DE VIAGEM

Art. 29 Quando da necessidade do cancelamento de viagem programada, seja ela fixa ou eventual, o usuário ou responsável deverá comunicar o cancelamento a CASEM por meio dos serviços disponibilizados para tanto com, no mínimo, 10 (dez) horas de antecedência.

Parágrafo único. O usuário poderá ter, no máximo, dois cancelamentos não justificados de viagens por mês, quer seja só de ida, só de volta ou de ida e volta.

Art. 30 Será considerada falta quando o usuário não se apresentar no horário e local de origem agendado ou, encontrando-se no local, o mesmo desistir da viagem, ficando o seu retorno automaticamente cancelado.

Parágrafo único. O usuário poderá ter no máximo duas faltas não justificadas no período de seis meses.

CAPÍTULO X DOS VEÍCULOS E DA OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Art. 31 O Serviço Especial Mão na Roda será operado por veículos especialmente adaptados para transportar usuários que somente se locomovem com o uso de cadeira de rodas, exceto nos casos previstos no §1º do Art. 37.

Art. 32 Somente poderá ser utilizado no SEMAR veículo cadastrado junto à Ceturb-GV, que deverá cumprir os requisitos de acessibilidade estabelecidos nas normas técnicas específicas e com os seguintes equipamentos:

I Cinto de segurança específico para fixação das cadeiras de rodas, em perfeito estado de funcionamento;

II Elevador para embarque e desembarque do cadeirante, com capacidade mínima para 200 (duzentos) quilos de carga, em perfeito estado de conservação e de funcionamento.

III Dispositivo de Rastreamento embarcado e integrado a um sistema, que permita o rastreamento em tempo real dos veículos, além do fornecimento de outros dados julgados necessários.

Art. 33 A idade máxima e a idade média dos veículos para operar o SEMAR será definida por meio de normatização própria a ser baixada pela Ceturb-GV, considerando-se a frota operante e a reserva técnica.

§1º Para efeito de renovação da frota será considerado o mês de janeiro de cada ano como referência de cálculo da idade máxima e da idade média.

§2º Fica definido o percentual de 10% (dez por cento) da frota total cadastrada para operar como reserva do SEMAR, que deverá ser remunerada na planilha de custos.

Art. 34 É obrigatório o uso de equipamentos de segurança no veículo, devendo o motorista recusar o transporte do usuário que não utilizá-lo, ficando garantido ao usuário o direito de se recusar a embarcar em veículo que não disponha dos referidos equipamentos.

Art. 35 Todo veículo deverá ser submetido a manutenções preventivas, de acordo com a recomendação do fabricante, e corretivas, quando for o caso.

Art. 36 A Delegatária deverá elaborar o plano de manutenção preventiva e submetê-lo à aprovação da Ceturb-GV.

Art. 37 Na ocorrência de qualquer fato que impossibilite a realização da viagem no horário agendado, tais como problemas técnicos, quebras, manutenção preventiva ou corretiva, ou outras situações atípicas, deverá ser acionado o veículo reserva, ficando a Delegatária responsável pela continuidade das viagens até a efetiva substituição.

§1º Estando o veículo reserva em uso, a Delegatária deverá realizar a viagem agendada, devendo utilizar qualquer outro meio de transporte, desde que atenda as condições mínimas de qualidade, segurança e conforto, para atendimento imediato do usuário, arcando com os custos decorrentes.

§ 2º Na ocorrência de fatos previstos no caput, o atraso da viagem não poderá ser superior a 30 (trinta) minutos.

§ 3º Poderão ser admitidos atrasos superiores ao prazo previsto no § 2º, em casos excepcionais, devidamente justificados e comunicados à Ceturb-GV, em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência do fato.

CAPÍTULO XI DA REMUNERAÇÃO

Art. 38 Os custos operacionais da Delegatária terão como base a combinação de quilometragem produzida e de frota, devidamente apropriadas em planilha própria, e sobre o custo apurado na planilha será aplicado o Índice de Desempenho Operacional - IDO, a título de produtividade.

§1º O veículo que se mantiver inoperante por período superior a 07 (sete) dias consecutivos terá seu custo retirado da planilha a partir do oitavo dia, sendo aceito novamente na composição do custo assim que voltar a operar.

§2º A regra definida no §1º não se aplica ao veículo em situação excepcional, como em manutenção de longa duração, desde que seja obtida autorização expressa da Ceturb-GV.

§3º Os custos operacionais de trata o *caput* serão cobertos integralmente pela contribuição financeira a ser repassada pelo Governo do Estado, na forma da Lei Complementar nº 433/2008 e alterações posteriores.

§ 4º A contribuição financeira ao Serviço Especial Mão na roda de que trata o §3º será a necessária para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§ 5º A contribuição financeira prevista no §3º será repassada mensalmente à Delegatária, de acordo com os controles exercidos pela Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - Ceturb-GV.

CAPÍTULO XII DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 39 São direitos dos usuários do Serviço Especial Mão na Roda:

I Receber serviço adequado;

II Receber da Ceturb-GV e da Delegatária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III Carregar pequenos objetos, desde que não atrapalhe a circulação no interior do veículo e nem ofereça risco para a viagem.

Art. 40 São obrigações do usuário, do seu responsável e do acompanhante:

I Conhecer os termos deste Regulamento e cumpri-los naquilo a que ele se aplica;

II Apresentar, no momento do embarque, documentos que o identifique, sempre que solicitado.

III Tratar os atendentes, motoristas ou qualquer outra pessoa envolvida no SEMAR com respeito e urbanidade, de forma educada e sem exaltação.

IV Portar-se de maneira adequada durante a viagem;

V Usar e manter afivelado o cinto de segurança;

VI Manter todos os dados cadastrais atualizados;

VII Comunicar imediatamente a CASEM quando houver alteração de telefone ou endereço;

VIII Estar no endereço de origem da viagem na hora marcada;

IX Quando da necessidade de acompanhante, este deverá embarcar no mesmo endereço de origem, para o mesmo endereço de destino e nos mesmos percursos e condições previstos nos Arts. 10 e 11, I a III e § Único;

X Comunicar à CASEM a ocorrência de atraso, superior a 15 (quinze) minutos, ou falta do veículo para o cumprimento do horário programado, por meio do serviço de comunicação disponibilizados gratuitamente;

XI Se por qualquer motivo o usuário não necessitar da viagem de retorno, deverá comunicar imediatamente a CASEM utilizando dos meios de comunicação disponibilizados gratuitamente;

XII Comunicar a CASEM, através do telefone disponibilizado ou outros meios, o cancelamento de viagem, por motivo justificado com, no mínimo, 10 (dez) horas de antecedência;

XIII Contribuir para a permanência das boas condições dos equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;

XIV Levar ao conhecimento da Ceturb-GV ou da Delegatária as irregularidades de que tenham conhecimento referentes ao serviço prestado;

XV Verificar junto a CASEM a confirmação da viagem eventual agendada, utilizando dos meios de comunicação disponibilizados gratuitamente para tal serviço, conforme § 1º do Art. 15;

XVI Assinar o Termo de Compromisso de Conhecimento dos Direitos e Cumprimento dos Deveres.

§1º A recusa da assinatura do Termo previsto no inciso XVI implica no indeferimento do cadastro, das solicitações de agendamentos de viagens ou na suspensão daquelas já agendadas.

§2º A suspensão de viagem prevista no § 1º cessa no ato da assinatura do Termo de que trata o inciso XVI.

CAPÍTULO XIII DOS DEVERES DA DELEGATÁRIA

Art. 41 São deveres da Delegatária:

I Prestar serviço adequado, na forma prevista neste Regulamento, nos requisitos técnicos aplicáveis e no Termo de Permissão;

II Cumprir e fazer cumprir os termos deste Regulamento, das Normas pertinentes e as cláusulas contratuais da permissão e legislação pertinente;

III Cumprir as viagens nos horários agendados, admitido um atraso máximo de 15 (quinze) minutos;

IV. Encaminhar justificativa a Ceturb-GV dos atrasos superiores a 15 (quinze) minutos;

V Manter os veículos limpos, em perfeitas condições de uso, de forma a garantir a regularidade do serviço, a segurança e o conforto dos usuários;

VI Definir escala de trabalho dos motoristas;

VII Sempre que necessário, preparar cartilha sobre o serviço de que trata este Regulamento e submetê-la a aprovação prévia pela Ceturb-GV, ficando responsável pela sua distribuição para todos os usuários e acompanhantes;

VIII Garantir o funcionamento da Central de Atendimento do Serviço Especial Mão na Roda - CASEM, responsabilizando-se por todas as despesas decorrentes de seu funcionamento;

IX Permitir a Ceturb-GV livre acesso aos equipamentos, softwares, veículos e instalações da CASEM, bem como a qualquer outro componente do serviço, mediante a disponibilização permanente de um posto de trabalho, com todos os equipamentos necessários para utilização pela Ceturb-GV.

X Disponibilizar acesso direto da Ceturb-GV aos relatórios produzidos pelo(s) software(s) do serviço instalado(s) na CASEM, oferecendo a possibilidade de visualizar, salvar e imprimir os documentos pertinentes;

XI Encaminhar formalmente a Ceturb-GV Relatório Mensal de Acompanhamento do Serviço, no máximo até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao dos serviços realizados, de acordo com os formulários a serem adotados, cujo layout deverá ser apresentado pela Delegatária e aprovados previamente pela Ceturb-GV.

XII Treinar, capacitar e manter atualizados sobre os procedimentos operacionais os motoristas e todo o pessoal lotado na CASEM, no que se refere ao atendimento da pessoa com deficiência, e encaminhar a Ceturb-GV comprovação da capacitação;

XIII Manter nos veículos sistema de comunicação que permita contato direto e imediato entre a CASEM e os motoristas, que esteja também acessível a Ceturb-GV;

XIV Sempre que solicitado, encaminhar a Ceturb-GV, em até 5 (cinco) dias úteis, a relação de atendente ou qualquer outro empregado da CASEM, assim como a respectiva folha de pagamento para análise dos custos;

XV Garantir o funcionamento dos serviços pelo período estabelecido e realizar atendimento através da CASEM pelos meios de comunicação disponibilizados gratuitamente;

XVI Elaborar os agendamentos das viagens com a menor quilometragem, de modo a otimizar o custo do serviço e no menor tempo possível, garantindo qualidade do serviço;

XVII Fazer o controle da operação do serviço, acionando os veículos reservas, fazendo inclusão ou determinando outra forma de transporte emergencial, quando for o caso, para garantir o cumprimento da viagem agendada, de acordo com as condições e prazos estabelecidos;

XVIII Responder no prazo máximo de 05 (cinco) dias aos questionamentos, críticas, sugestões e reclamações encaminhadas pela Ceturb-GV;

XIX Emitir diariamente Boletim de Programação e Controle Operacional - BPCO para cada veículo em operação.

a) O BPCO deverá ter o conteúdo mínimo conforme descrito no formulário adotado, cujo layout deverá ser apresentado para aprovação pela Ceturb-GV para posterior impressão à custa da Delegatária;

b) Depois de realizadas as viagens, a Delegatária deverá encaminhar à Ceturb-GV o BPCO devidamente preenchido, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis;

c) O BPCO deverá ser encaminhado a Ceturb-GV devidamente assinado pelo motorista do veículo e pelo preposto da Delegatária ou responsável pela CASEM;

d) A Delegatária ficará com a responsabilidade de guarda dos BPCOs pelo período mínimo de 05 (cinco) anos ou durante a vigência do Termo de Permissão;

e) Efetuar o cadastramento dos usuários, nas formas e condições estabelecidas neste Regulamento e demais legislação aplicável.

f) Realizar anualmente pesquisa de satisfação do usuário do Serviço Especial Mão na Roda, de acordo com questionário aprovado pela Ceturb-GV.

§1º Constitui, ainda, dever da Delegatária atualizar o seu Cadastro anualmente junto ao Órgão Gestor, no mês de junho, ou sempre que for alterada composição societária e/ou objeto social, que será procedido

mediante protocolização do pedido, instruído com a documentação da Delegatária descrita nos incisos I a X deste parágrafo. No caso de Consórcio, este deverá apresentar a mesma documentação referente a cada Consorciada.

I Ato constitutivo atualizado, acompanhado da última alteração, caso existente;

II Prova de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal;

III Prova de regularidade com o FGTS;

IV Prova de regularidade com a Previdência Social - CND;

V Certidão Negativa de Pedido de Falência ou Concordata;

VI Certidão Negativa de Protesto de Títulos e Letras;

VII Prova de quitação integral de débitos de qualquer natureza junto à Ceturb-GV;

VIII Certidão Negativa de Débito Trabalhista;

IX Apólice de Seguro de responsabilidade Civil; e

X Balanço Patrimonial do exercício imediatamente anterior.

§ 2º O descumprimento do que determina o §1º implicará na incidência das penalidades especificadas no Contrato de Permissão, neste Regulamento e demais normas baixadas pela Ceturb-GV.

CAPÍTULO XIV DOS DEVERES DOS CONDUTORES

Art. 42 São atribuições e obrigações do motorista:

I Submeter-se a treinamento especial para atendimento aos usuários do SEMAR;

II Informar imediatamente a CASEM sobre a ausência do usuário no local do embarque, permitindo o cancelamento do retorno, se houver;

III Embarcar e desembarcar os usuários, responsabilizando-se pelo manuseio do equipamento;

IV Auxiliar o usuário no embarque e desembarque, de acordo com os procedimentos que visem a segurança e conforto do mesmo;

V Assegurar-se que a cadeira de rodas esteja devidamente afixada ao veículo e o cinto de segurança colocado no usuário;

VI Conduzir o veículo com cuidado e segurança, obedecendo rigorosamente à legislação de trânsito e de transporte;

VII Tratar o usuário com cordialidade, civilidade e objetividade, falando o estritamente necessário;

VIII Recusar o transporte de usuário que se recuse a utilizar os equipamentos de segurança do veículo ou pessoal necessário.

Parágrafo único. É terminantemente proibido ao motorista adentrar a residência do usuário, dependências ou prédios, exceto em casos excepcionais devidamente autorizados pela CASEM, devendo o embarque e desembarque do usuário ser realizado o mais próximo possível do local de origem ou de destino.

CAPÍTULO XV DA AFERIÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Art. 43 A Delegatária que opera a modalidade de transporte de que trata este Regulamento terá seu desempenho avaliado mensal e anualmente, por meio de aferição do Indicador de Desempenho Operacional - IDO.

Parágrafo único. O IDO de que trata o *caput*, a ser aplicado na fórmula que determina a remuneração da Delegatária e será resultante da média aritmética dos índices apurados mensalmente, de acordo com a meta estabelecida por normatização complementar.

CAPÍTULO XVI DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

Art. 44 Nos termos das Leis nºs 3.693/1984 e 7.248/2002 e do § 2º do Art. 2º da Lei Complementar nº 433/2008, e alterações posteriores, Art. 2º e § 2º do Decreto nº 2.012-R/2008, será devida a importância referente à atividade de gerenciamento, de natureza Intermunicipal ou de competência delegada na Região Metropolitana da Grande Vitória, que deverá ser recolhida diretamente aos cofres da Ceturb-GV, quando do pagamento dos valores referentes à contribuição financeira, de acordo com o disposto no §3º do Art 9º do Decreto nº 2.012-R/2008, introduzido pelo Decreto nº 2.393-R, de 12/11/2009.

Parágrafo único. O recolhimento da importância referente à atividade de gerenciamento devida pela Delegatária, após o prazo estabelecido em normatização própria, será acrescido de multa de 2% (dois por cento) mais juros de 1% (um por cento) ao mês, até o limite de 60 (sessenta) dias, implicando, no caso de atraso superior a este prazo, na aplicação das demais penalidades cabíveis.

CAPÍTULO XVII DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 45 São consideradas infrações o descumprimento de qualquer dispositivo deste Regulamento, normas complementares e legislação pertinente, ficando o infrator sujeito a aplicação das penalidades descritas nos Arts. 46 e 47 e no ANEXO I que a este acompanha.

Parágrafo único. Sempre que necessário, a Ceturb-GV criará novos códigos de infração, os quais passarão a vigorar a partir de sua publicação no Diário Oficial, integrando automaticamente o Anexo I deste Regulamento e ao ato ou termo de delegação do serviço.

Art. 46 Aos usuários serão aplicadas as penalidades de:

I Advertência.

II Na primeira reincidência, suspensão do atendimento por 15 (quinze) dias.

III Na segunda reincidência, suspensão do atendimento por 60 (sessenta) dias.

IV Terceira reincidência, cancelamento do Cadastro.

§1º Para efeito de aplicação das penalidades de reincidência, serão consideradas as infrações de mesma natureza cometidas no período de 12 (doze) meses.

§ 2º O usuário que tiver o cadastro cancelado, fica condicionado a novo cadastramento para retorno ao uso do serviço, e será submetido a todos os procedimentos previstos para cadastramento, inclusive no que se referem à perícia médica e análise de solicitação de agendamento de viagem.

§ 3º A Delegatária, por meio da CASEM, poderá solicitar a aplicação das penalidades, cabendo a Ceturb-GV a decisão pelo deferimento ou não da solicitação.

§4º As penalidades previstas no caput serão aplicadas pela Diretoria da Ceturb-GV, através de processo regular, fundamentado em relatórios substanciados.

Art. 47 Além das penalidades previstas no ANEXO I, serão aplicadas à Delegatária as seguintes penalidades:

I Recolhimento do veículo;

II Afastamento do veículo da operação;

III Notificação;

IV Multa;

V Advertência escrita;

VI Rescisão contratual.

§1º Na penalidade de advertência conterá determinações das providências necessárias para o saneamento da irregularidade que lhe deu origem.

§2º A pena de advertência poderá ser convertida em multa diária, caso não sejam atendidas as providências previstas no §1º no prazo estabelecido.

§3º As penalidades serão sempre aplicadas sem prejuízo da Ceturb-GV considerar rescindido, por culpa da Delegatária o Termo de Permissão para operação do serviço de que trata este Regulamento.

§4º As penalidades previstas nos Incisos I a III poderão ser aplicadas pelos agentes da fiscalização da Ceturb-GV.

§5º As penalidades previstas nos incisos IV a VI serão aplicadas pela Diretoria da Ceturb-GV, por meio de processo regular, fundamentado em relatórios consubstanciados.

§6º Cometidas duas ou mais infrações, independente de sua natureza, serão aplicadas, cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

§7º A autuação não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

Art. 48 As multas relativas às infrações cometidas pela Delegatária previstas no inciso IV do Art. 47 serão estipuladas em quantidade de quilômetros, conforme o constante do Anexo I.

Parágrafo único. O valor monetário de cada auto de infração será apurado multiplicando-se a quantidade de quilômetros atribuída a cada penalidade pelo preço médio do quilômetro do Sistema Transcol, praticado na época de sua quitação.

CAPÍTULO XVIII DOS RECURSOS

Art. 49 O usuário autuado poderá apresentar recurso perante a Comissão Especial de Julgamento de Recursos de Infrações - **COJERI**, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, obedecidas as regras estabelecidas em normatização a ser baixada pela Ceturb-GV.

§1º O Regimento Interno da Comissão prevista no *caput*, bem como suas alterações, será aprovado pelo Conselho de Administração da Ceturb-GV.

§2º O recurso de que trata o *caput* deverá ser feito por escrito e devidamente instruído, conforme normatização a ser expedida pelo Órgão Gestor.

§3º O recurso apresentado em conformidade com a normatização prevista no *caput* tem efeito suspensivo até o resultado de seu julgamento.

§4º Julgado procedente o recurso apresentado, será arquivado o processo, após adotadas as devidas providências administrativas.

Art. 50 A Comissão de que trata o Art. 49 terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias para proferir o julgamento do recurso impetrado, podendo este prazo ser prorrogado por até 45 (quarenta e cinco) dias.

Art. 51 Para cada constatação de infração ao presente Regulamento pela Delegatária será emitida a competente Notificação de Irregularidade Operacional, sendo convertida em multa aquela não recorrida ou indeferida.

Parágrafo único. Fica facultado à Delegatária notificada por infringência a este Regulamento apresentar recurso junto à Ceturb-GV contra a Notificação de Irregularidade Operacional, de acordo com os prazos e regras estabelecidos em normatização a ser baixada pela Ceturb-GV.

Art. 52 Poderá ainda a Delegatária autuada apresentar recurso perante a Comissão de Julgamento de Recursos de Infrações - COMJUR, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento do Auto de Infração proveniente da multa emitida na forma do Art. 51.

§1º A Ceturb-GV encaminhará à Delegatária o Auto de Infração decorrente da multa de que trata o Art. 51 no prazo máximo de trinta dias após a sua emissão, devendo o autuado, diretamente ou por meio de seu preposto ou empregado, confirmar o seu recebimento.

§2º Apresentada a defesa, a COMJUR promoverá as diligências julgadas necessárias à análise do recurso, proferindo o devido julgamento.

§3º Julgado procedente o recurso apresentado, será arquivado o processo, após adotadas as devidas providências administrativas.

§4º A COMJUR terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias para proferir o julgamento do recurso impetrado, podendo este prazo ser prorrogado por até 45 (quarenta e cinco) dias.

§5º O recurso apresentado fora do prazo, indevidamente instruído ou meramente protelatório, será indeferido liminarmente pelo Presidente da COMJUR.

§6º O autuado terá prazo de 10 (dez) dias úteis para pagamento das multas, a contar:

I Do recebimento do auto de infração, salvo se apresentar recurso.

II Do recebimento da decisão que indeferir o recurso.

Art. 53 Em tudo que for compatível serão aplicadas ao Serviço Especial Mão na Roda - SEMAR as normas gerais disciplinadas pelas Leis Estaduais nº 5.720/1998 e 7.248/2002, Leis Complementares nº 213/2006, 433/2008, 505/2009, 664/2012 e 782/2012, Decretos Estaduais nº 2.012-R/2008 e 2.393-R/2009 e Leis Federais 8.987/1995, 10.048/2000 e 10.098/2000, Decreto Federal nº 5.296/2004, bem como as disposições previstas no Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Região Metropolitana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto 2.751-N, de 10 de janeiro de 1989.

**ANEXO I
DAS PENALIDADES APLICÁVEIS À DELEGATÁRIA DO
SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA**

Cod.	Descrição da Infração	Artigo Infringido	Penalidade em Km
CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES E REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA			
001	Utilizar o veículo para cobrir eventos sem autorização prévia da Ceturb-GV.	Art. 4º, § 1º	20
002	Transportar cadeirante não cadastrado junto a CASEM.	Art. 4º, § 1º	20
CAPÍTULO III DO CADASTRAMENTO DOS USUÁRIOS E DO ACOMPANHANTE DO USUÁRIO DO SERVIÇO ESPECIAL MÃO NA RODA			
003	Transportar usuário sem acompanhante quando necessário para garantir a segurança da viagem.	Art. 9º	20
004	Transportar usuário sem acompanhante obrigatório.	Art. 10	30
005	Permitir o embarque de mais de um acompanhante.	Art. 10	10
CAPÍTULO V DAS SOLICITAÇÕES E AGENDAMENTO DE VIAGENS			
006	Agendar viagem em desacordo com o solicitado pelo usuário.	Art. 15, §2º, Inciso III	15
007	Não iniciar o atendimento dentro do prazo previsto sem justificativa.	Art. 16, §1º	20
008	Não atender solicitação de suspensão de programação fixa feita pelo usuário, quando atendidos os critérios exigidos.	Art. 17	10
009	Recusar agendamento de viagem para usuário responsável por menor de 12 ou maior de 65 anos.	Art. 20	15
CAPÍTULO VII DAS GRATUIDADES			
010	Cobrar tarifa do usuário.	Art. 23	20
011	Cobrar tarifa do acompanhante.	Art. 23	20
CAPÍTULO VIII DA REALIZAÇÃO DE VIAGEM			
012	Permitir o transporte de acompanhante que não atenda as exigências regulamentares.	Art. 10 e Art. 26	20
013	Permitir o transporte de acompanhante sem ter sido indicado no momento do agendamento.	Art. 27	10
CAPÍTULO X DOS VEICULOS E DA OPERAÇÃO DO SERVIÇO			
	Utilizar veículo não adaptado para cadeirante, quando não autorizado.	Art. 31	500
014	Utilizar veículo não cadastrado junto a Ceturb-GV	Art. 32	100
015	Operar veículo com cinto de segurança de fixação da cadeira com defeito.	Art. 32, Inciso I	100
016	Operar veículo com elevador com defeito.	Art. 32, Inciso II	100

017	Operar veículo sem dispositivo de rastreamento.	Art. 33, Inciso III	50
018	Operar veículo fora da idade máxima estabelecida.	Art. 33	100
019	Não manter frota reserva determinada.	Art. 33, §2º	100
020	Transportar usuário que não esteja utilizando os equipamentos de segurança obrigatórios.	Art. 34	10
021	Não realizar manutenção preventiva.	Art. 35	50
022	Não apresentar para aprovação da Ceturb plano de manutenção preventiva.	Art. 36	30
023	Não usar carro reserva para substituir veículo impossibilitado de operar por qualquer motivo que impeça a realização da viagem no horário agendado.	Art. 37	50

Cod.	Descrição da Infração	Artigo Infringido	Penalidade em Km
024	Não providenciar o prosseguimento da viagem agendada.	Art. 37, §1º	50
025	Providenciar o prosseguimento da viagem em veículo que não atenda às condições mínimas de qualidade, segurança e conforto.	Art. 37, §1º	50
026	Realizar viagem com atraso superior a 30 minutos sem motivo justificado.	Art. 37, §2º	10
027	Não justificar atraso superior a 30 (trinta) minutos	Art. 37, §3º	10
CAPÍTULO XIII DOS DEVERES DA DELEGATÁRIA			
028	Não cumprir o horário agendado previamente, respeitada a tolerância de 15 minutos.	Art. 41, Inciso III	20
029	Não encaminhar à Ceturb-GV justificativa do atraso superior a 15 minutos.	Art. 41, Inciso IV	20
030	Não manter veículo em perfeita condição de uso.	Art. 41, Inciso V	50
031	Não preparar cartilha para aprovação da Ceturb-GV.	Art. 41, Inciso VII	30
032	Não distribuir cartilha para os usuários do Serviço Especial Mão na Roda.	Art. 41, Inciso VII	10
033	Não submeter Cartilha a aprovação prévia da Ceturb-GV.	Art. 41, Inciso VII	20
034	Não garantir o pleno funcionamento da CASEM.	Art. 41, Inciso VIII	100
035	Impedir ou dificultar o livre acesso da Ceturb-GV a CASEM.	Art. 41, Inciso IX	50
036	Impedir ou dificultar o livre acesso da Ceturb-GV aos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços.	Art. 41, Inciso IX	50
037	Não disponibilizar os equipamentos junto a CASEM para utilização da Ceturb-GV.	Art. 41, Inciso IX	50
038	Não permitir o acesso direto aos relatórios produzidos pela CASEM.	Art. 41, Inciso X	50
039	Não permitir visualizar, salvar ou imprimir relatórios produzidos pela CASEM.	Art. 41, Inciso X	50
040	Não enviar relatórios dentro do prazo determinado, quando julgados necessário pela Ceturb-GV.	Art. 41, Inciso XI	50
041	Não dar treinamento aos motoristas do Serviço Especial Mão na Roda.	Art. 41, Inciso XII	30
042	Não dar treinamento aos atendentes da CASEM.	Art. 41, Inciso XII	30
043	Não enviar a Ceturb-GV comprovante de capacitação de empregados.	Art. 41, Inciso XII	20
044	Não manter nos veículos sistema de comunicação que permita contato direto com a CASEM.	Art. 41, Inciso XIII	20

045	Não encaminhar a Ceturb-GV, sempre que solicitado, a relação de atendentes da CASEM e a respectiva folha de pagamento.	Art. 41, Inciso XIV	50
046	Não garantir o funcionamento do serviço pelo período estabelecido.	Art. 41, Inciso XV	50
047	Não realizar o atendimento através da CASEM pelos meios de comunicação disponibilizados gratuitamente.	Art. 41, Inciso XV	50
048	Não elaborar os agendamentos com a menor quilometragem possível.	Art. 41, Inciso XVI	50
049	Não responder no prazo determinado as reclamações ou outros questionamentos.	Art. 41, Inciso XVIII	10
050	Não emitir diariamente BPCO para cada veículo em operação.	Art. 41, Inciso XIX	20

Cod.	Descrição da Infração	Artigo Infringido	Penalidade em Km
051	Não submeter o layout do BPCO a aprovação da Ceturb-GV.	Art. 44, Inciso XIX, letra "a"	10
052	Não encaminhar a Ceturb-GV, dentro do prazo determinado o BPCO devidamente preenchido.	Art. 41, Inciso XIX, letra "b"	30
053	Encaminhar BPCO sem assinatura do condutor e do preposto da Delegatária ou responsável pela CASEM.	Art. 41, inciso XIX, letra "c"	10
054	Não realizar a guarda dos BCDs pelo prazo determinado.	Art. 41, inciso XIX, letra "d"	30
055	Efetuar cadastro de usuário em desacordo com a legislação aplicável.	Art. 41, inciso XIX, letra "e"	20
056	Utilizar em pesquisa questionário diferente daquele aprovado pela Ceturb-GV.	Art. 41, inciso XIX, letra "f"	20
057	Não realizar pesquisa anual de satisfação dos usuários.	Art. 41, inciso XIX, letra "f"	50
058	Não providenciar a atualização anual do cadastro junto a Ceturb-GV.	Art. 41, §1º	50
CAPÍTULO XIV DOS DEVERES DOS CONDUTORES			
059	Não informar imediatamente a CASEM sobre a ausência do usuário no local de embarque.	Art. 42, Inciso II	10
060	Negligenciar quanto ao manuseio do equipamento durante o embarque e desembarque do usuário.	Art. 42, Inciso III	10
061	Não auxiliar o usuário no embarque e desembarque.	Art. 42, Inciso IV	10
062	Negligenciar quanto a afiação da cadeira de rodas e colocação do cinto de segurança no usuário.	Art. 42, Inciso V	20
063	Conduzir o veículo com imprudência.	Art. 42, Inciso VI	20
064	Não tratar o usuário e/ou acompanhante com cordialidade e civilidade.	Art. 42, Inciso VII	10
065	Transportar usuário que tenha recusado a usar os equipamentos de segurança.	Art. 42, Inciso VIII	20
066	Adentrar a residência do usuário ou em outro local sem motivo justificado e autorizado pela CASEM.	Art. 42, § Único	20

Publicado no Diário Oficial do Estado, em sua edição de 22/10/2014.