

# **Norma Complementar 001/2005**

**19-01-2005**

NORMA COMPLEMENTAR Nº 001/2005

Regulamenta a operação e uso do Serviço Especial “Mão na Roda”, que integra o Sistema de Transporte Coletivo da Região Metropolitana da Grande Vitória, destinado a usuários portadores de deficiência com mobilidade reduzida.

O Diretor Presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória – CETURB-GV, no uso de suas atribuições legais e consubstanciado nos Artigos 29, § 2º, e 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N, de 10-01-89,

RESOLVE:

## **CAPÍTULO I**

### **Das Disposições Gerais**

Art. 1º - Fica criado no âmbito de atuação da CETURB-GV o Serviço Especial “Mão na Roda”, parte integrante do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória, destinado a permitir deslocamento de usuários portadores de deficiência com mobilidade reduzida e que, por isso, não consigam utilizar os serviços convencionais de transporte público com segurança e conforto.

Art. 2º - São usuários e beneficiários específicos do Serviço Especial “Mão na Roda” pessoas portadoras de deficiência motora, temporária ou permanente em grau de dependência, que as impossibilitem utilizar o Transporte Coletivo Urbano convencional e que utilizam cadeiras de rodas.

## **CAPÍTULO II**

### **Do Cadastramento e do Agendamento**

Art. 3º - Para utilizar o serviço especificado no Art. 1º o beneficiário deve se cadastrar na CETURB-GV, a fim de habilitar-se ao uso do serviço, mediante agendamento prévio. O cadastramento prévio será feito por linha telefônica gratuita, devendo o interessado fornecer dados pessoais, endereço e ponto de referência de residência, endereço de destino,

frequência e necessidade de acompanhante.

Art. 4º - Para solicitar o agendamento das suas viagens o usuário utilizará a mesma linha telefônica gratuita, com antecedência mínima de dois dias para as viagens eventuais e de 30 (trinta) dias para as viagens habituais.

§ 1º - São consideradas viagens habituais aquelas em que sua localização, seus destinos e horários de seus compromissos são os mesmos no decorrer do mês/ano. São consideradas viagens eventuais aquelas em que suas frequências são esporádicas, e seus destinos e horários variados.

§ 2º - Ao solicitar as viagens o usuário deverá fornecer:

- I) data da viagem;
- II) endereços de origem e destino da viagem, apresentando ponto de referência;
- III) necessidade da viagem de retorno;
- IV) horário em que deseja chegar ao destino e flexibilidade deste horário;
- V) suas condições de viagem (uso de aparelhos auxiliares, necessidade de acompanhante etc).
- VI) se é beneficiário de gratuidade

§ 3º - O usuário confirmará a realização da viagem eventual pela linha telefônica gratuita disponibilizada para tal serviço.

§ 4º - O horário de atendimento para agendamento é de 7:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira.

§ 5º - Quando ocorrer conflito de horário e na impossibilidade de atender a todos os pedidos ficam estabelecidos como prioritários os seguintes motivos de viagem na ordem de relevância abaixo descrita:

- I) tratamento de saúde;
- II) educação especial e comum
- III) trabalho;
- IV) lazer, esporte;
- V) outros.

Art. 5º – Em caso de atraso ou falta do beneficiário ao compromisso de viagem sem justificativa, o usuário estará sujeito as seguintes penalidades:

- a) Advertência – incidência de falta ou atraso, sem justificativa.
- b) Suspensão do cadastro pelo período de 15 (quinze) dias – quando da ocorrência de reincidência de Advertência (item a) no período de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados a partir da data reincidente.
- c) Cancelamento do cadastro – quando da ocorrência de reincidência de falta ou atraso, sem justificativa após ter sofrido a penalidade de suspensão ( item b) , no período de 60 (sessenta) dias consecutivos contados a partir da data do fato que origina a suspensão.

Art. 6º – Compete a Companhia de Transporte Urbanos da Grande Vitória, por meio da Gerência de Atendimento ao Usuário:

- I) Entrevistas e análises das solicitações para credenciamento do transporte especial;
- II) Proceder a visitas domiciliares para elucidações de dúvidas, em caso de necessidade de comprovação de dados fornecidos pelos solicitantes;
- III) Promover reuniões junto aos beneficiários do transporte especial e ou responsáveis, com o objetivo de orientar quanto aos critérios, direitos e obrigações dos beneficiários e familiares.

### CAPÍTULO III

#### Da Operação do Serviço

Art. 7º - O Serviço Especial “Mão na Roda” funciona mediante agendamento prévio da viagem, nos dias e horários abaixo:

I) de segunda a sábado, de 6:00 às 24:00 horas.

§ 1º - Aos domingos e feriados serão executados, excepcionalmente, quando solicitadas e aprovadas com três dias de antecedência.

§ 2º - O Serviço Especial “Mão na Roda” é operado por veículos especialmente adaptados para transportar usuários com mobilidade reduzida, que se locomovem em cadeiras de rodas.

§ 3º - Os motoristas selecionados pelas empresas operadoras para conduzir os veículos do Serviço Especial “Mão na Roda” receberão treinamento especial para atendimento a estes usuários .

### CAPÍTULO IV

#### Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 8º - São direitos e deveres dos usuários do Serviço Especial “Mão na Roda”:

- I) Receber serviço adequado;
- II) Receber da CETURB-GV e das permissionárias informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III) Estar no endereço de origem da viagem cinco minutos antes da hora marcada;
- IV) Caso haja necessidade de acompanhante, este deverá embarcar no mesmo endereço de

origem, para o mesmo endereço de destino e no mesmo percurso indicado quando do agendamento previsto nos itens III e VI, do § 1º, do Art. 4º.;

V) Comunicar-se com a Central de Atendimento do Serviço Especial Mão na Roda da CETURB-GV, pela linha telefônica gratuita, quando da desistência da viagem, até 24 horas antes da data agendada;

VI) Pagar a tarifa no momento do embarque, quando não for beneficiário de Passe Livre;

VII) Em caso de espera superior a dez minutos, entrar em contato com a Central de Atendimento do Serviço Especial Mão na Roda pela linha telefônica gratuita e comunicar a ocorrência;

VIII) Se por qualquer motivo o usuário não necessitar da viagem de retorno, deverá comunicar imediatamente à Central de Atendimento da CETURB-GV utilizando-se da linha telefônica gratuita;

IX) Cientificar a CETURB-GV as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

X) Contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços;

XI) Comunicar à Central de Atendimento do Serviço Especial Mão na Roda sempre que houver alteração de endereço da residência, destino e horários dos compromissos.

## CAPÍTULO V

### Das obrigações das Operadoras

Art. 9º - São obrigações das empresas operadoras:

I) Manter os veículos adequadamente limpos e em perfeitas condições de operação;

II) Proporcionar treinamento e manter seus motoristas treinados e atualizados com os procedimentos operacionais;

III) Definir escala de trabalho dos motoristas, repassá-la semanalmente a CETURB-GV e informar eventuais substituições;

IV) Depois de realizadas as viagens, devolver anexada ao BCD, a OSO – Ordem de Serviço de Operação devidamente preenchida ;

V) Preencher o BCD – Boletim de Controle Diário e encaminhá-lo a GECON – Gerência de Estudos Econômicos.

Art. 10º - Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória, 19 de janeiro de 2005

HELVECIO ANGELO ULIANA  
Diretor Presidente Em Exercício