

## **NORMA COMPLEMENTAR Nº 002/2017**

**Normatiza a concessão do uso do Cartão Transcol Idoso, a fiscalização, a apuração e a aplicação de penalidades pelo seu uso indevido utilizados no Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Intermunicipal da Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV - TRANSCOL e Municipal na RMGV de competência delegada.**

O Diretor Presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - Ceturb-GV, no uso de suas atribuições legais, consubstanciado no artigo 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2751-N, de 10/01/89; na Lei Estadual nº 3693/84, alterada pela Lei Complementar nº 750, 27/12/13; no Convênio nº 001/14, firmado entre a Ceturb-GV, o Sindicato das Empresas de Transporte Metropolitano da Grande Vitória - GVBus e as Operadoras do Sistema TRANSCOL; nos Contratos de Concessão para prestação e exploração do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV - TRANSCOL e Municipal da RMGV de competência delegada, objeto da Licitação Pública conforme Edital nº 002/2014; no Regulamento Operacional vigente e demais normas complementares expedidas pela Ceturb-GV, e

**CONSIDERANDO** o disposto no §2º do artigo 230 da Constituição Federal; no artigo 229 da Constituição Estadual; na Lei Estadual nº 3934/1987, regulamentada pelo Decreto nº 2469-N/87;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 6º do Decreto nº 1832-R, republicado em 24/04/07, que instituiu o Sistema de Bilhetagem Eletrônica do Sistema Intermunicipal de Transporte Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória - SBE Transcol;

**CONSIDERANDO** o disposto no anexo II.6 do Edital de Concorrência Pública nº 002/2014, que especificou a Família de Cartões do Sistema de Bilhetagem Eletrônica - SBE;

**CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar o uso do cartão e coibir a utilização indevida do benefício de que trata esta Norma, bem como estipular parâmetros semelhantes de penalização com os demais cartões,

**RESOLVE:**

### **CAPITULO I DA CONCESSÃO DO CARTÃO TRANSCOL IDOSO E A QUEM SE DESTINA**

**Art. 1º** O Cartão Transcol Idoso será concedido aos maiores de 65 anos de idade que desejarem transpor a catraca dos ônibus e terminais.

**Parágrafo Único.** Para obtenção do benefício de que trata esta Norma, o requerente deverá providenciar o cadastramento prévio junto ao Agente Comercializador.

### **CAPÍTULO II DO CADASTRAMENTO**

**Art. 2º** O cadastramento dos maiores de 65 anos de idade será realizado junto ao Agente Comercializador nos postos destinados para tal fim.

**§1º** O cadastramento poderá ser feito pelo beneficiário e, no caso de incapaz, pelo seu responsável.

**§2º** No ato do cadastramento o idoso ou seu responsável deverá apresentar a documentação exigida no artigo 3º desta Norma com vista à concessão do benefício.

**§3º** No ato do cadastramento serão colhidas imagens do requerente, que serão armazenadas em banco de dados para serem comparadas pelo Sistema Biométrico, quando da sua utilização.

**Art. 3º** Para efetuar o cadastro o requerente, acompanhado de seu responsável, quando for o caso, deverá comparecer em um dos postos disponibilizados pelo Agente Comercializador, portando os seguintes documentos:

**I.** Documento oficial com foto (carteira de identidade; habilitação, carteira trabalho e outras);

**II.** Cadastro de Pessoa Física - CPF;

**III.** Comprovante de residência atualizado em nome dos pais, cônjuge ou do próprio beneficiário, podendo ser apresentada como comprovante de residência declaração do proprietário do imóvel ou cópia do contrato, no caso de aluguel.

**§1º** No caso de incapaz, o responsável deverá apresentar a documentação descrita nos itens I a III, sua e do requerente.

**§2º** Declarações deverão ser entregues com firma reconhecida em cartório e os demais documentos deverão ser apresentados em cópia autenticada, ou em cópia simples acompanhada de original para conferência.

**Art.4º** O beneficiário do cartão de que trata esta Norma ou seu responsável, quando for o caso, deverá manter o seu cadastro atualizado junto ao Agente Comercializador, em caso de qualquer alteração nos dados inicialmente informados.

**Art. 5º** Não será permitido, cumulativamente, o uso do Cartão de que trata esta Norma com qualquer outro Cartão que garanta redução ou isenção no pagamento da tarifa em vigor no Sistema Transcol.

**Art. 6º** O beneficiário de que trata esta Norma, ou seu responsável, que optar por outra modalidade de benefício, deverá devolver o Cartão Transcol Idoso cedido a ele em comodato.

**§1º** No caso de não devolução, deverá pagar o valor correspondente à emissão de segunda via.

**§2º** A entrega do novo cartão, no caso de troca da modalidade de benefício, fica condicionada ao cumprimento da penalidade aplicada referente ao benefício anterior, quando for o caso.

**Art. 7º** Para renovação do direito a gratuidade, o beneficiário ou seu responsável deverá providenciar a atualização anual dos dados cadastrais, mediante a apresentação da documentação descrita no artigo 3º, sempre no mês do seu aniversário de nascimento, em um dos postos disponibilizado pelo Agente Comercializador.

**Art. 8º** Em caso de não cumprimento do disposto no artigo 7º, o cartão de que trata esta Norma será bloqueado no início do mês subsequente ao do aniversário do beneficiário.

**Art. 9º** No ato do cadastramento o beneficiário assumirá, perante o Agente Comercializador, o compromisso formal de uso correto do Cartão Transcol Idoso, ficando sujeito às penas previstas nos artigos 22 e 23.

**Art. 10** O Cartão Transcol Idoso será entregue no mesmo dia e pronto para uso.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA EMISSÃO DA PRIMEIRA E DEMAIS VIAS DO CARTÃO TRANSCOL IDOSO**

**Art. 11** A primeira via do Cartão de que trata esta Norma será emitida gratuitamente, ficando o beneficiário ou seu responsável na incumbência de zelar pela sua guarda e conservação.

**§1º** Quando da entrega do cartão o agente comercializador também entregará informativo impresso (folder) contendo orientações sobre a conservação do cartão, seu correto uso e as penalidades a serem aplicadas pelo uso indevido do mesmo.

**§2º** O Manual do Cliente, previsto no Anexo II 6, Item 3, do Edital de Concorrência nº 002/2014, poderá substituir o informativo impresso (folder) previsto no §1º, desde que contemple o constante no mesmo.

**Art. 12** A solicitação da segunda ou demais vias do cartão de que trata esta Norma deverá ser feita no posto de comercialização disponibilizado pelo Agente Comercializador, mediante solicitação e pagamento do valor da taxa estabelecida para a emissão de segunda via, quando for o caso.

**§1º** A solicitação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser feita pelo beneficiário ou, quando incapaz, pelo seu responsável.

**§2º** Fica estabelecido o prazo de até cinco dias úteis, contados da data da solicitação, para entrega da via mencionada no *caput* deste artigo.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO DANO, PERDA, ROUBO OU EXTRAVIO DO CARTÃO TRANSCOL IDOSO**

**Art. 13** No caso de perda, roubo ou extravio de qualquer natureza do cartão de que trata esta Norma, seu bloqueio deverá ser feito pelo beneficiário ou seu responsável junto ao Agente Comercializador, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, em qualquer um dos postos de atendimento ou através do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, sob pena de responder pelo eventual uso indevido do cartão.

**§1º** Na ocorrência de qualquer das situações previstas no *caput* deste artigo, a solicitação de nova via do Cartão Transcol Idoso deverá ser acompanhada de cópia autenticada do Boletim de Ocorrência Policial do fato, ou cópia simples, acompanhada do original para conferência.

**§2º** Na ocorrência de qualquer das situações previstas no *caput* deste artigo o Agente Comercializador poderá cobrar o valor da taxa estabelecida para a emissão de segunda via.

**Art. 14** O cartão que apresentar qualquer dano deverá ser apresentado na loja designada pelo Agente Comercializador para as providências que se fizerem necessárias para continuidade do uso do benefício.

**§1º** Caso o dano não tenha sido causado pelo beneficiário ou seu responsável, será substituído gratuitamente pelo Agente Comercializador.

**§2º** Se houver sinais de descuido ou danificação do cartão, de responsabilidade do usuário, será cobrada taxa de emissão da segunda ou demais vias.

## **CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES DO AGENTE COMERCIALIZADOR**

**Art. 15** O Agente Comercializador disponibilizará permanentemente para a Ceturb-GV o banco de dados contendo as informações sobre a movimentação dos beneficiários da gratuidade de que trata esta Norma, realizadas por meio do Sistema de Bilhetagem Eletrônica - SBE Transcol.

**§1º** Das informações a serem disponibilizadas deverá constar, no mínimo:

- a)** quantidade de cartões emitidos e viagens realizadas por beneficiário, linha e horário da viagem;
- b)** relação nominal dos beneficiários que tiveram os cartões bloqueados por uso indevido, inclusive as reincidências;
- c)** relação nominal dos beneficiários que foram penalizados por uso indevido do cartão, inclusive as reincidências.

**§2º** A qualquer tempo, de acordo com a necessidade, a Ceturb-GV poderá solicitar a disponibilização de outros dados não elencados no §1º deste artigo, que deverão ser fornecidas no prazo estabelecido.

**Art. 16** É dever do Agente Comercializador informar a Ceturb-GV qualquer indício de adulteração, violação ou fraude de qualquer natureza, bem como o uso indevido do cartão de que trata esta Norma.

**Art. 17** Na constatação de adulteração ou falsificação de Cartão Transcol Idoso o mesmo será bloqueado e seu usuário identificado, devendo ser formalizada a competente ocorrência policial pelo Agente Comercializador.

**Parágrafo Único.** Sempre que possível o cartão deverá ser recolhido.

**Art. 18** Quando for constatada a utilização de cartão por outra pessoa que não o beneficiário, o Agente Comercializador fará o bloqueio cautelar do mesmo no Sistema de Bilhetagem Eletrônica - SBE Transcol, comunicando o fato imediatamente à Ceturb-GV.

**§1º** A fiscalização deverá ser exercida prioritariamente pelo Sistema de Leitura Biométrica realizada pelos equipamentos apropriados, instalados no interior dos ônibus e catracas de acesso aos Terminais de Integração.

**§2º** O Agente Comercializador deverá enviar à Ceturb-GV, por e-mail ou outra forma de comunicação previamente acordada, as constatações das utilizações indevidas.

## **CAPÍTULO VI DA FISCALIZAÇÃO E PENALIDADES**

**Art. 19** A fiscalização do uso do Cartão Transcol Idoso será exercida pela Ceturb-GV, Concessionários Operadores do Sistema Transcol e pelo Agente Comercializador, visando a coibir sua utilização indevida.

**Art. 20** Na constatação de Cartão Transcol Idoso com data de validade expirada ou, se válido, malconservado, quebrado, com foto ou dados apagados ou outras situações semelhantes, o mesmo poderá ser recolhido e o usuário orientado sobre como proceder para obter novo cartão.

**Parágrafo Único.** Quando do recolhimento de que trata o *caput* deste artigo deverá ser fornecido ao usuário recibo com o motivo do recolhimento.

**Art. 21** A adulteração, violação ou falsificação do Cartão Transcol Idoso quando de responsabilidade do beneficiário ou seu responsável, implicará na cassação do benefício.

**Parágrafo Único.** Quando aplicada a cassação, o prazo de suspensão será de 60 (sessenta) meses.

**Art. 22** O Cartão Transcol Idoso é de uso pessoal e intransferível e sua utilização por outra pessoa que não o titular do cartão constitui uso indevido, implicando nas seguintes penalidades:

**I.** Na primeira ocorrência, suspensão do cartão com consequente proibição do uso por dois meses;

**II.** Na reincidência, suspensão do cartão com consequente proibição do uso por quatro meses;

**III.** Na segunda reincidência, suspensão do cartão com consequente proibição do uso pelo período de oito meses;

**IV.** Na terceira reincidência, cassação do direito de uso do cartão.

**Art. 23** A seu critério e de acordo com a gravidade da infração cometida, a Ceturb-GV poderá aplicar advertência formal ou imputar penalização por prazo menor ou maior que o definido no artigo 22.

**Parágrafo Único.** Quando aplicada a penalidade de advertência, a reincidência gerará o previsto no artigo 22, item II.

**Art. 24** Quando houver o comparecimento do beneficiário ou seu responsável perante a Ceturb-GV conforme previsto no inciso III do artigo 38, e não sendo acatadas suas justificativas e sendo aplicada penalidade, cessará o bloqueio cautelar previsto no artigo 18, iniciando-se a contagem de prazo da penalidade aplicada.

**Art. 25** Quando do cumprimento do disposto no artigo 24, deverá ser apresentado ao beneficiário ou seu responsável o Termo de Ciência da Penalidade para assinatura do mesmo.

**Parágrafo Único.** No Termo de Ciência da Penalidade deverá constar a informação do direito de apresentação de defesa escrita junto a COJERI no prazo máximo de 10 (dez) dias após a sua assinatura.

**Art. 26** Para efeito de aplicação das penalidades previstas nos artigos 22 e 23, serão consideradas as infrações reincidentes cometidas por um mesmo beneficiário no período de cinco anos consecutivos.

**Art. 27** Quando aplicada a penalidade de cassação será descontada a soma do(s) período(s) de suspensão previstas nos artigos artigo 21 e 22, item IV.

**Art. 28** O período de cassação inicia-se na data de sua publicação no Diário Oficial do Estado.

**Parágrafo Único.** A reabilitação do benefício poderá ser requerida pelo idoso ou seu responsável, imediatamente após decorrido o período da cassação, conforme previsto no parágrafo único do artigo 21, e desde que atendidas todas as exigências descritas no artigo 3º.

**Art. 29** No caso de reincidência durante o efeito suspensivo, conforme previsto no artigo 31, a penalidade a ser aplicada será, no mínimo, a primeira subsequente a penalidade em análise pela COJERI.

**Art. 30** Aos usuários penalizados na forma deste Capítulo fica assegurada a gratuidade estabelecida no artigo 229 da Constituição Estadual, mediante a apresentação de documento oficial de identificação contendo foto e data de nascimento.

**§1º** Nos ônibus, o documento deverá ser apresentado ao motorista, havendo o desembarque somente pela porta dianteira.

**§2º** Nos Terminais de Integração, o documento deverá ser apresentado ao cobrador e a entrada será pelo portão de acesso.

## **CAPÍTULO VII DO DIREITO DE DEFESA**

**Art. 31** Caberá recurso junto a Comissão Especial de Julgamento de Recursos de Infrações - COJERI, com efeito suspensivo, da decisão de aplicação das penalidades previstas nesta Norma Complementar.

**Parágrafo Único.** A Comissão Especial de Julgamento de Recursos de Infrações - COJERI, órgão de deliberação coletiva, integrante da estrutura organizacional da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - Ceturb-GV, tem por finalidade apreciar, emitir parecer e julgar, em última instância administrativa, recursos interpostos por usuários que usufruam do benefício da gratuidade de que trata esta Norma.

**Art. 32** Nos casos em que houver recurso junto a COJERI, previsto no artigo anterior, a penalidade somente será efetivada após decisão final da Comissão pelo indeferimento do recurso.

**Art. 33** Nos casos em que a COJERI decidir pela manutenção da penalidade de suspensão, computar-se-á, nesta, o tempo da suspensão do cartão que porventura já tenha sido cumprido antes do recurso junto a COJERI.

**Parágrafo Único.** Quando houver indeferimento ao recurso apresentado, a Ceturb-GV fará a publicação da penalidade de que trata o *caput* deste artigo no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, no prazo máximo de 10 (dez) dias após da data de decisão da COJERI.

**Art. 34** Será garantido o amplo direito ao contraditório e ampla defesa em todas as fases do processo de averiguação do uso indevido.

**Parágrafo Único.** O beneficiário poderá fazer-se assistir, facultativamente, por advogado.

**Art. 35** Os processos que resultarem em sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada.

**§1º** Da revisão do processo não poderá resultar agravamento da sanção.

**§2º** O idoso ou seu responsável poderá ingressar no processo a qualquer tempo, no estágio em que se encontrar.

**Art. 36** Na instrução do processo, a qualquer tempo, a Ceturb-GV poderá realizar as diligências que entender cabíveis para apurar a veracidade dos fatos.

### **CAPÍTULO VIII DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Art. 37** Compete à Gerência de Atendimento ao Usuário - GEAUS da Ceturb-GV o recebimento das informações de uso indevido, conforme previsto no artigo 16 e §2º do artigo 18.

**Art. 38** Sempre que for informada de alguma irregularidade no uso do Cartão Transcol Idoso, a GEAUS deverá:

**I.** Solicitar a abertura de procedimento administrativo, de modo a se apurar o fato para, conforme o caso, aplicar a penalidade cabível;

**II.** Caso não esteja bloqueado cautelarmente no SBE, e havendo evidências da utilização indevida, solicitar ao Agente Comercializador o bloqueio cautelar do cartão;

**III.** Informar ao beneficiário a suspensão cautelar do Cartão, por telefone, mensagem SMS, e-mail ou correspondência, convidando-o a comparecer à sede da Ceturb-GV para explicações e esclarecimentos, que serão juntados ao processo.

**Art. 39** Caso não seja localizado o beneficiário ou seu responsável, a GEAUS aguardará a sua manifestação espontânea.

**Parágrafo Único.** Durante o período de aguardo, o cartão permanecerá bloqueado.

**Art. 40** Esta Norma Complementar entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória, 14 de setembro de 2017

ALEX MARIANO  
Diretor Presidente.