

**Bem vindo (a) ao Serviço Atende+! Prezado (a) usuário (a),**

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

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

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

Em julho de 2019, novas atualizações foram realizadas, resultando no presente regulamento.

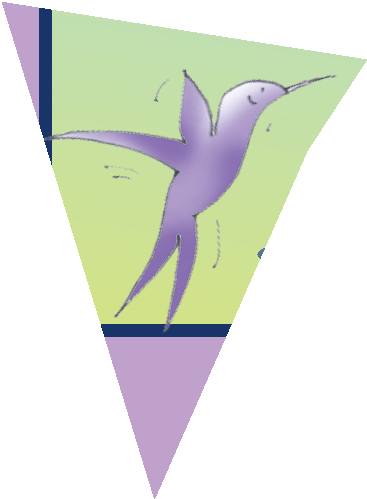
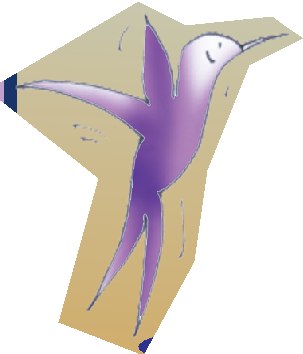
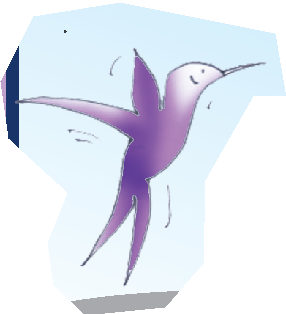
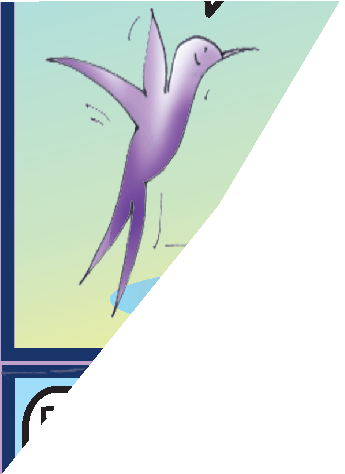
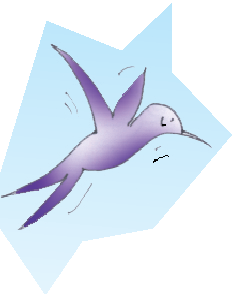
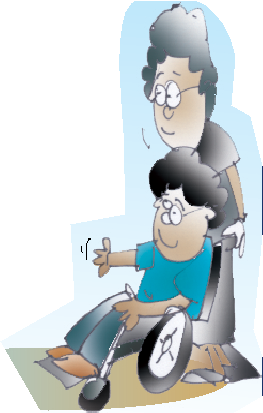
Para que os resultados sejam cada vez melhores é necessário que todos os envolvidos no processo tenham pleno conhecimento do regulamento. Ele apresenta as regras do serviço, os direitos e deveres dos usuários, evitando riscos de sanções disciplinares.

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

Estaremos a sua disposição para ajudar no que for necessário. Juntos formamos uma equipe e podemos melhorar sempre.

Serviço Atende+

Prazer, Beija-flor, a seu dispor!



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Olá, eu sou o Eu sou o Beija- f l or do Tom, essa é Atende+ e v im dar minha mãe! as boas v indas. | | O Tom está cadastrado  É... e temos no Atende+.  algumas dúvidas ! | | |
| Esse regulamento tem todas as informações sobre o serviço.  É importante ler com atenção. | Mas vamos lá, qual a sua primeira pergunta?  Tenho vários compromissos por dia, vocês me levam em todos? | | | Não. Fazemos uma viagem por dia e seis por semana. Uma viagem completa é quando pegamos você, levamos ao seu destino e fazemos o retorno.  Quais são os dias e horários de funcionamento do Atende+? |
| Obrigado! |  | | |  |
| De Segunda a Domingo, das 7h às 20h, exceto para o retorno de escolas regulares, de acordo com a necessidade do aluno. O serviço não funciona nos feriados; | |  | e é só para pessoas com alto grau de deﬁciência, inclusive os autistas e surdocegos, beneficiados desde janeiro de 2015.  Minha mãe pode ir comigo? | |
|  | |  | |

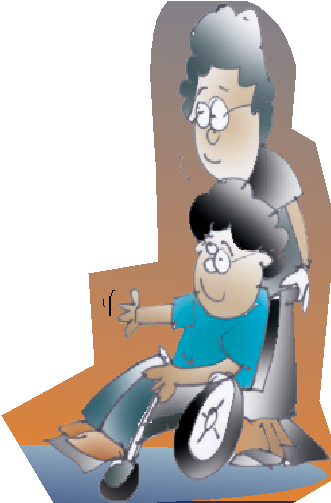
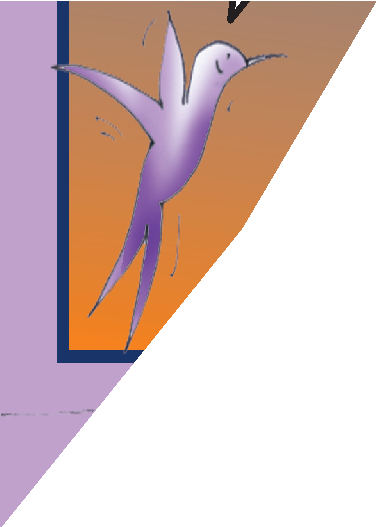
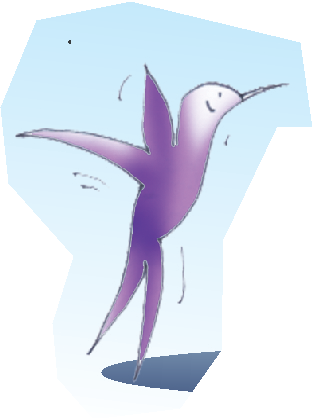


No seu caso depende da avaliação médica. Para autistas e sudorcegos é obrigatório acompanhante.

Isso mesmo!

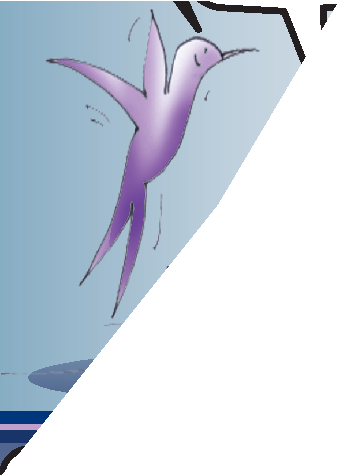
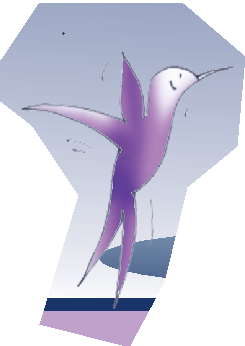
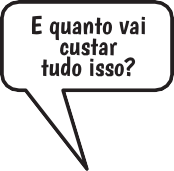
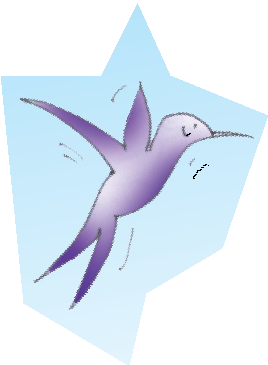
A pontualidade é fundamental para o bom andamento do serviço.

Beija- ﬂor foi muito bom conhecer você!



Mas se você não for utilizar o serviço cancele com antecedência

de até 24h.



Leia sobre cancelamentos no item 9 do regulamento.

Então vamos logo Não podemos che

atrasados.

F I M

Se for preciso consultem o site [www.sptrans.com.br](http://www.sptrans.com.br/) ou liguem para: 156.

Para facilitar, nas próximas páginas, apresentamos as perguntas mais frequentes.

mãe. gar

Nada. O serviço Atende+ é GRATUITO!

Foi mesmo. Vamos ler o Regulamento.

Gabi Costa

**Perguntas frequentes**

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

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

1. **Como faço para saber se consegui o atendimento?**

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

1. **Como saberei se teve alteração no meu horário de embarque?**

Todo início de mês ligue para a **Central 156** e solicite sua programação do mês vigente ou acesse o **site** [**www.sptrans.com.br**](http://www.sptrans.com.br/)para consulta.

1. **Para qual ﬁnalidade posso utilizar a viagem eventual?**

Somente para consultas e exames médicos que não tenham

frequência semanal. É permitida apenas uma solicitação dentro do mês e deve ser agendada com, no mínimo, 15 dias de antecedência.

1. **Como ﬁco sabendo o horário de embarque da viagem eventual?**

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

1. **Pode ocorrer de minha viagem eventual não ser atendida?** Sim. Não há garantia de encaixe caso a demanda de pedidos seja maior que as possibilidades de atendimento.
2. **Como posso cancelar minhas viagens?**

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

1. **Qual é o limite de cancelamentos/faltas que posso ter?**

Até o limite de 50% do total de atendimentos disponibilizados no mês de competencia e 25% no mês anterior. A tabela abaixo apresenta a quantidade de ausências (cancelamentos ou faltas justiﬁcadas) permitidas, de acordo com a quantidade de atendimentos. ALTERA

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

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

1. **Quando ocorre a falta?**

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

1. **Posso justiﬁcar a falta por telefone com um Atendente?**

Não. A justiﬁcativa deverá ser encaminhada ao Atende+ com decla- ração/atestado anexo, por fax, e-mail, carta ou pessoalmente nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

1. **Vou ﬁcar afastado do Serviço Atende+ por um longo período. Perco a minha vaga?**

Você pode solicitar afastamento por um período máximo de 30 dias consecutivos, apenas para **licença médica e internação**. Se o afastamento exceder 30 dias, o serviço será suspenso. Você poderá retornar após nova solicitação de programação de viagens nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

Neste Regulamento, você encontrará orientações sobre outros tipos de afastamento.

1. **Estou sem utilizar o Serviço Atende+ há mais de seis meses. Como devo proceder para voltar a utilizá-lo?**

Apresente nova Ficha de Avaliação Médica e Programação de Viagens, se houver, nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

1. **Mudei de residência ou de instituição. O que devo fazer?** Faça nova solicitação nos **Postos de Atendimento da SPTrans** e aguarde até que a nova programação entre em vigência e que seja encaixada. Vide quadro do item 8.e. deste Regulamento.
2. **Mudei minha programação no Posto de Atendimento da SPTrans. Posso fazer cancelamento das minhas viagens por lá?** Não. Você precisa ligar para a **Central 156** e solicitar os cancelamen- tos.
3. **Moro em São Paulo, mas preciso ir para outro município. O Atende+ me leva?**

Não. O endereço de origem e destino das viagens deve se localizar exclusivamente no município de São Paulo.

1. **A van/táxi que faz o meu embarque está atrasado. O que faço?** Informe à **Central 156** e você receberá a previsão de chegada do veículo.
2. **O motorista pode entrar no meu condomínio?**

É preciso apresentar uma solicitação por escrito e também uma carta de autorização do síndico do condomínio. Essa documentação deve ser encaminhada por fax, e-mail, carta ou pessoalmente nos **Postos de Atendimento da SPTrans** e ﬁcará sob análise e o retorno da SPTrans.

1. **Eu posso ter dois acompanhantes?**

Não. Somente um acompanhante com idade igual ou superior a 18 anos.

1. **Minha condição de transporte é na cadeira de rodas, mas ela quebrou. O motorista pode me levar no banco?**

Não. O motorista não está autorizado. O transporte é realizado de acordo com a Ficha de Avaliação Médica (FAM) que você apresentou.

1. O que é o Serviço Atende+?
2. A quem se destina o Atende+?
3. Modalidades de atendimento
4. Área de abrangência
5. Inscrição no Serviço Atende+
6. Efetivação do cadastro
7. Atendimento
   1. Programação ﬁxa e regular
   2. Programação eventual
8. Funcionamento do Atende+
   1. Atendimento do transporte
   2. Número de viagens
   3. Destinos
   4. Programação de viagens

**Índice**

03

03

03

04

04

05

06

06

06

07

07

07

07

08

* 1. Período para solicitar inclusão ou alteração de programação das 09

viagens regulares

* 1. Conﬁrmação de viagens 10
  2. Cancelamento de viagens 11
  3. Faltas 12

1. Justiﬁcativa de faltas 13

**10.**

Convocações 13

1. Auditoria médica

13

* 1. Novos inscritos 14
  2. Credenciados 14

1. Sanções e penalidades 14
   1. Faltas

14

* 1. Convocações

15

* 1. Fraude

15

1. Reavaliação obrigatória

15

1. Atualização de cadastro

15

1. Alterações cadastrais

16

1. Comportamento inadequado

16

* 1. Primeira ocorrência constatada

16

* 1. Segunda ocorrência constatada
  2. [Terceira ocorrência constatada 16](#_TOC_250009)
  3. [Quarta ocorrência constatada 16](#_TOC_250008)

1. [Procedimentos e informações operacionais 17](#_TOC_250007)
   1. [Desempenho do motorista 17](#_TOC_250006)
   2. [Atraso do veículo 18](#_TOC_250005)
   3. [Autorização para transporte de equipamentos não previstos 18](#_TOC_250004)
   4. [Acompanhante 18](#_TOC_250003)
   5. [Condição de transporte 19](#_TOC_250002)
2. [Dados gerais 19](#_TOC_250001)
   1. Central 156 - Prefeitura 19
   2. [Postos de Atendimento da SPTrans 19](#_TOC_250000)
   3. Site SPTrans 19

Anexo 1 - Termo de responsabilidade 20

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

**REGULAMENTO DO SERVIÇO ATENDE+ ‘‘VIAGENS REGULARES E EVENTUAIS’’**

1. **O que é o Serviço Atende+?**



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

1. **A quem se destina o Atende+?**

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

**I - deﬁciência física, temporária ou permanente; II - transtornos do espectro do autismo;**

**III - surdocegueira.**

1. **Modalidades de Atendimento**
2. **Atendimento regular:** para transporte com programação de viagens ﬁxas e regulares, com frequência semanal aos usuários cadastrados.
3. **Atendimento eventual:** para transporte com viagens esporádicas única e exclusivamente para consultas médicas (avaliações,

consultas, exames, tratamentos de saúde sem frequência semanal) aos usuários cadastrados.

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



**4) Área de Abrangência**

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

1. **Inscrição no Serviço Atende+**

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

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

**Para pessoas com deﬁciência física:**

* entregar a Ficha de Avaliação Médica ao médico que lhe assiste, para que seja completamente

preenchida, carimbada, assinada e datada.

**Para pessoas com autismo:**

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

**Para pessoas com surdocegueira:**

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

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



**A Ficha de Avaliação Medica tem validade de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de seu preenchimento.**

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

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

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

* No ato da entrega da documentação exigida para a inscrição é possível informar a programação de viagens com frequência regular, apresentando o nome e endereço da instituição, dias e horários de compromisso (Ida:horario que devera estar na instituição/Volta: horario apartir do qual estara disponivel para ser embarcado para retorno a residencia). Caso o candidato ainda não tenha essa informação, poderá se inscrever e apresentá-la posteriormente nos **Postos de Atendimento da SPTrans.**

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

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

1. **Efetivação do Cadastro**

A SPTrans analisará os documentos entregues para efetivar o cadastro, conforme prevê a legislação vigente.

Todos os inscritos serão comunicados formalmente do resultado de sua solicitação no prazo máximo de 30 dias.

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



**7**

1. **Atendimento**

O atendimento será prestado obedecendo a seguinte deﬁnição:

1. **Programação ﬁxa e regular**
   1. Validade da programação;
   2. Novos usuários serão atendidos com encai- xes nas rotas operacionais existentes;
   3. Novas rotas podem ser criadas desde que haja veículo disponível;
   4. Para encaixe nas rotas existentes ou novas, solicitados por dois ou mais usuários em igualdade de condições, o critério para desempate será preferencialmente os pedidos para reabilitação, tratamento de saúde, educação ou trabalho e cadastro mais antigo;
   5. As solicitações de atendimento para esporte, cultura, lazer e outras atividades serão concedidas mediante análise técnica das origens, destinos e horários.

**NOTAS:**

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

1. **Programação eventual**
2. Agendamento da viagem via **Central 156** ou site da SPTrans e;
3. Frota disponível: o atendimento está condicionado à capacidade opera- cional.

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



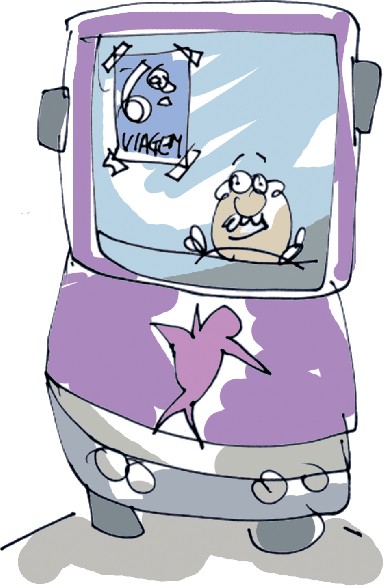
1. **Funcionamento do Atende+**
   1. **Atendimento do Transporte**

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

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

1. para os usuários que realizam tratamento de hemodiálise, é necessário contatar a **Central 156,** 01 (um) dia útil antes da data da viagem para saber os horários de embarque, pois poderão ser excepcionalmente alterados.
2. para os usuários com programação que são atendidos nos dias de feriados, devem solicitar o transporte na **Central 156**, 10 (dez) dias corridos antes da viagem e ligar novamente com 1 (um) dia de antecedência para saber os horários de embarque.
   1. **Número de Viagens Viagens regulares**

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

**Viagens eventuais -** Será permitida 01 (uma) solicitação dentro do mês (de 01 a 31).

Caso não seja utilizada dentro do mês de competência, não acumulará para o mês subsequente.

* 1. **Destinos**

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

**7**

* 1. **Programação de Viagens**

**Viagens regulares**

A solicitação será feita junto ao **Posto de Atendimento da SPTrans.**

A Programação de Viagens (ﬁxas, regulares e programadas) terá validade mensal e renovada automaticamente, apresentando:

* origem;
* destino;
* dias, e
* horários (início e término do compromisso). Essas informações serão iguais para todas as semanas do mês.

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

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

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

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

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



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

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

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

**Viagens eventuais**

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

Após o agendamento, receberá um número de protocolo da SPTrans. A programação de viagens só terá validade para o dia solicitado.

* 1. **Período para solicitar inclusão ou alteração de programação das viagens regulares.**

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

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

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



**Viagens eventuais**

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

* 1. **Conﬁrmação de Viagens**

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

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

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

* **Viagens eventuais** Para o usuário conﬁrmar se a viagem será atendida, deverá entrar em contato com 02 (dois) dias uteis de antecedência, por meio das seguintes formas:
* **Central 156,** ou
* Site da SPTrans.

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

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

**10**

* 1. **Cancelamento de Viagens**

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

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

**Não serão aceitos cancelamentos solicitados via e-mail.**

Caso não efetive o cancelamento com antecedência, a ausência será considerada FALTA e deverá ser justiﬁcada para que não haja suspensão automática ou descredenciamento do serviço, conforme item 12.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* 1. **Faltas**

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

**NOTA: a falta na viagem de ida cancela automaticamente a viagem de volta. Portanto, caso o usuário necessite utilizar a viagem de volta, deve informar a Central 156 com antecedência. O Atende+nte informará se será possível manter o embarque.**

**Esse procedimento não retira a FALTA do embarque da ida, que deverá ser justiﬁcada conforme item 9.**



1. **Justiﬁcativas de Faltas**

É responsabilidade do usuário justiﬁcar formalmente a falta.

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

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

* envio por Fax para o telefone **(011) 2292.9110**;
* carta enviada para Rua Santa Rita, 500 - Pari, São Paulo/SP, CEP: 03026-030;
* via e-mail **(Atende+@sptrans.com.br);**
* pessoalmente, nos **Postos de Atendimento da SPTrans**, com a

apresentação do documento de justiﬁcativa em duas vias de igual teor, para que seja protocolada uma cópia, e/ou

* pelo site da SPTrans, mediante acesso com senha (ainda não disponível).
* **NOTA:**

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

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

1. **Convocações**

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

1. **Auditoria Médica**

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



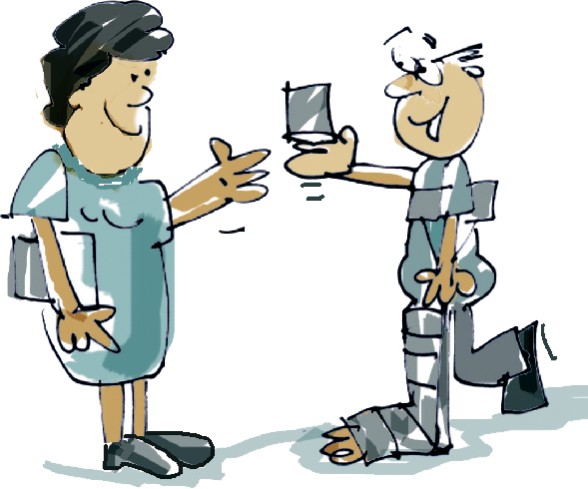
1. **Novos Inscritos**

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

1. **Credenciados**

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

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

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

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

1. **Sanções e Penalidades**

Serão aplicadas conforme segue:

1. **Faltas**

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

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



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

1. **Convocações**

A ausência injustiﬁcada à convocação da SPTrans implicará na suspensão automática dos atendimentos até o comparecimento.

Toda e qualquer justiﬁcativa de descumprimento da convocação deverá ser por escrito e nas formas previstas no Item 9.

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

1. **Fraude**

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

1. **Reavaliação obrigatória**

Os autistas passarão por avaliação anual obrigatória, com a entrega de nova Ficha de Avaliação Médica, conforme especiﬁcado no item 5.

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

Caso não se comprove a necessidade da continuidade do benefício, o atendimento será suspenso após 30 (trinta) dias de seu descredenciamento.

1. **Atualização de Cadastro**

A SPTrans estabelecerá prazos para atualização dos dados dos usuários com comunicação prévia e exigirá o preenchimento de nova Ficha de Avaliação Médica. O usuário que não entregá-la no prazo terá o atendimento suspenso automaticamente, até a atualização do cadastro.

A retomada dos atendimentos, após regularização, estará condicionada às possibilidades de encaixes nas rotas, de acordo com o item 7.

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



1. **Alterações Cadastrais**



Bom dia!

SPTrans,

É responsabilidade do usuário atualizar os dados cadastrais junto ao Serviço Atende+.

Para alteração do número de telefone e inclusão de e-maila a comunicação poderá ser feita diretamente na **Central**

**156.**

**Demais alterações devem ser realizadas junto aos postos da SPTrans.**

**Nota: É importante que o usuario informe seu e-mail ou de um terceiro, ex: pai, mãe, irma(o).**

1. **Comportamento inadequado**

É toda ação de desrespeito, ofensa ou agressão física ou verbal por parte do usuário ou de seu acompanhante, para com os empregados da SPTrans, como também, aos condutores dos veículos e agentes de ﬁscalização.

O tratamento com educação e respeito é condição primordial para continuidade dos atendimentos. O desrespeito dessas condições será considerada como falta grave.

Identiﬁcado o comportamento inadequado serão aplicadas as penalidades conforme segue:

1. **primeira ocorrência constatada**

Advertência escrita;

1. **segunda ocorrência constatada**

Segunda advertência escrita, reincidência;

# terceira ocorrência constatada

Suspensão de 03 (três) meses. O retorno dos atendimentos estará condicio- nado à nova solicitação de programação e às possibilidades de encaixes nas rotas;

# quarta ocorrência constatada

Suspensão de 06 (seis) meses. O retorno dos atendimentos estará condicio- nado à apresentação de nova FAM e programação de viagens, sujeito às possibilidades de encaixes nas rotas.

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

**16**

1. **Procedimentos e informações operacionais**

**Desempenho do Motorista**é o proﬁssional habilitado, preparado e treinado para conduzir em seu veículo os usuários e acompanhantes, conforme prevê a Ordem de Rota Operacional - ORO;

* está autorizado aguardar no máximo até 05 (cinco) minutos após o horário programado para embarque (local de origem ou de destino), sendo que o usuário deve estar no local e disponível para o transporte;
* deverá ajudar no embarque e desembarque do veículo e carregar somente objetos de uso pessoal do usuário;
* é proibido abandonar o veículo para adentrar em prédios e residências, ou até mesmo para avisar ao usuário de sua

chegada, não sendo permitido buzinar, tocar a campainha ou bater palmas;

Nota: Exceto nos casos em que o veiculo programado for substituido. Assim o motorista devera dirigir-se a portaria ou secretaria da instituição e perguntar pelo usuario.

* o embarque e/ou desembarque será feito nas entradas de cada destino, exceto em casos de condomínios, desde que haja concordância do síndico e autorização do Serviço Atende+;
* Os motoristas recebem Ordens de Rotas Operacionais - ORO’s para a realização dos

atendimentos, com base nas origens e destinos de cada usuário e poderão propor e praticar itinerários racionalizados, com segurança, qualidade e pontualidade;

* é expressamente proibido o transporte de pessoas não identiﬁcadas nas Ordens de Rotas Operacionais - ORO’s;
* deverá obedecer rigorosamente a legislação de trânsito;
* na ocorrência de qualquer situação imprevista da operação, é obrigado entrar em contato imediatamente com o Plantão do Serviço Atende+/ Centro de Operação SPTrans - COP, por meio do equipamento de radio- comunicação;
* o motorista não está habilitado a prestar primeiros socorros.

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



**18**

1. **Atraso do veículo**

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

**b) Autorização para transporte de equipamentos não previstos**

É permitido ao usuário transportar equipamento extra ou diferente do previsto na **Ordem de Rota Operacional - ORO**,

mediante autorização prévia da administração do Serviço Atende+.

O usuário avisará a **Central 156,** que registrará o pedido e o encaminhará para análise.

**c) Acompanhante**

Usuários com transtorno do espectro do autismo e com surdocegueira deverão, obrigatoriamente, contar com acompanhante em suas viagens.

Para usuários com deﬁciência física, a necessidade de acompanhante no transporte será determinada pelo médico no formulário de avaliação e deverá constar na Ficha de Avaliação Médica.

Para os casos em que haja mais de uma pessoa com deﬁciência na mesma família e que os destinos e horários sejam coincidentes, poderá solicitar apenas um acompanhante. Para obter essa autorização é preciso solicitar por carta ao Serviço Atende+, conforme descrito no Item 9.

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

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

**Para viagens eventuais, caso o usuario necessite de acompanhante devera solicita-lo no ato da marcação da viagem.**

**19**

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

**NOTA: se a condição de transporte do usuário for colo, essa autoriza- ção não será concedida.**

**O modelo do Termo de Responsabilidade está no anexo I.**

1. **Condição de transporte**

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

1. **Dados Gerais**
2. **Central 156 da Prefeitura**

Durante as 24 horas do dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, presta infor- mações sobre os dados das viagens con- templadas (dias encaixados, horários de em- barques e preﬁxos dos veículos).

Para demais assuntos (atrasos de vans, cancelamentos de viagens, agendamen- to de viagens eventuais, esclarecimentos de dúvidas, sugestões e reclamações), o horário é das 05h às 23h, de segunda a domingo e feriados.

1. **Postos de Atendimento da SPTrans**

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

1. **Site** SPTrans

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

**20**

**ANEXO I**

**Termo de Responsabilidade**

Eu portador (a) do RG n° responsável pelo(a) usuário(a) do Atende+

credencial:

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

nascido(a) em \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_, o(a) qual encontra-se em

período de amamentação até completar a idade de 2 (dois) anos.

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

São Paulo, de de 20 .

Nome:

Assinatura:



**Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT São Paulo Transporte S/A - SPTrans**

**Diretoria de Operações**

**Superintendência de Engenharia Veicular e Mobilidade Especial Gerência de Mobilidade Especial**

**Coordenação Editorial e Produção Gráﬁca**

**DP/SCO/MKT - Assessoria de Marketing**

**São Paulo Transporte S/A**

**Rua Santa Rita, 500 - Pari - São Paulo - SP - CEP: 03026-030**

**Site -** [**www.sptrans.com.br**](http://www.sptrans.com.br/) **email -** [**Atende+@sptrans.com.br**](mailto:atende@sptrans.com.br)

**Outubro/2017**