



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA
Conselho Administrativo

Resolução SEI-GDF n.º 33/2021

Brasília-DF, 17 de novembro de 2021

Regulamenta o Serviço de Transporte Público Complementar à Pessoa com Deficiência e à Pessoa Idosa - STPCDI do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, denominado DF Acessível, criado pelo Decreto nº 42.524/2021, de 21 de setembro de 2021, previsto no Programa Mão na Roda da Lei nº 4.317, de 9 de abril de 2009, com o objetivo de atender o deslocamento de pessoas com redução severa de mobilidade e pessoas idosas, no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. - CA/TCB, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 7º, do Decreto nº 42.524/2021, de 21 de setembro de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º. O Serviço de Transporte Público Complementar à Pessoa com Deficiência e à Pessoa Idosa - STPCDI do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, denominado DF Acessível, criado pelo Decreto nº 42.524/2021, de 21 de setembro de 2021, em conformidade com os termos do Programa Mão na Roda da Lei nº 4.317, de 9 de abril de 2009, tem a finalidade de possibilitar o deslocamento de: pessoas com deficiência temporária ou permanente, com comprometimento severo de mobilidade, e pessoas idosas.

§ 1º. Ao serviço DF Acessível, no âmbito do Distrito Federal, será permitido adotar características e equipamentos diferenciados dos demais serviços de transportes do STPC/DF, bem como terá a finalidade de atender a uma coletividade específica de usuários.

§ 2º. A operação do serviço DF Acessível se dará de forma direta pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB.

Art. 2º. São usuários elegíveis do serviço DF Acessível, as pessoas com deficiência ou patologia causadora de redução severa de mobilidade, temporária ou permanente, que estão impossibilitados de utilizar os meios convencionais de transporte público disponíveis no STPC/DF, conforme inciso I do art. 93 da Lei nº 4.317, de 9 de abril de 2009, e pessoas idosas, em consonância com o que dispõem os artigos 1º e 6º do Decreto nº 42.524, de 21 de setembro de 2021.

§1º. A execução do Serviço de Transporte Complementar DF Acessível para o atendimento às pessoas idosas fica condicionada à complementação dos recursos disponíveis a serem captados pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

§2º. As definições de atendimento do deslocamento de pessoas idosas com deficiência temporária ou permanente, com comprometimento severo de mobilidade, já se enquadram nos dispositivos deste regulamento e, conforme definição contida no Estatuto do Idoso terão seu atendimento priorizado.

§3º. O atendimento às demais pessoas idosas ficará condicionado ao cumprimento do §1º deste artigo e a definição de critérios a serem estabelecidos de comum acordo entre a Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) e a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

Art. 3º. Compete ao Conselho de Administração – CA/TCB com relação ao serviço complementar de transporte DF Acessível:

I – Estabelecer os procedimentos necessários para dirimir lacunas e/ou conflitos de normativos necessários ao bom desenvolvimento e atendimento do serviço;

II – Rever em último grau as penalidades aplicadas aos usuários do serviço;

III – Anuir às celebrações de parcerias entre a TCB e entidades públicas e privadas para a gestão eficiente, ampliação e custeio do serviço;

IV – Zelar pelo cumprimento das disposições contidas neste regulamento, em leis e normativos complementares;

V – Aprovar as metas de atendimento estabelecidas pela Diretoria Colegiada da TCB - DC/TCB;

VI – Aprovar a planilha de composição do serviço para efeito de configuração dos custos inerentes à operação de transporte do serviço DF Acessível; e

VII – Aprovar metodologia de análise e de atendimento a solicitações de alteração de quilometragem e de periodicidade de composição do custo unitário de equilíbrio de serviço em atendimento a demandas provenientes da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência e da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania.

Art. 4º. Constitui obrigação da Diretoria Colegiada - DC/TCB:

I – Primar pela excelência do funcionamento do serviço desde o seu planejamento até a sua execução;

II – Zelar pelo cumprimento das disposições contidas neste regulamento, em leis e normativos complementares;

III – Anuir as parcerias entre a TCB e entidades públicas ou privadas ligadas à defesa dos interesses da pessoa com deficiência para a definição dos critérios de habilitação do público alvo;

IV – Anuir as parcerias entre a TCB e entidades públicas ou privadas ligadas à defesa dos interesses da pessoa idosa para a definição dos critérios de habilitação do público alvo;

V – Anuir as parcerias entre a TCB e entidades públicas ou privadas ligadas à defesa dos interesses da pessoa com deficiência e da pessoa idosa para o desenvolvimento de Central de Atendimento ou plataforma digital para

relacionamento, da Central de Cadastramento prévio dos usuários e da Central de Monitoramento e Controle do serviço DF Acessível;

VI – Aprovar as metas de atendimento para o serviço;

VII – Aprovar a planilha de custos da operação de transporte do serviço DF Acessível e submetendo-a ao CA/TCB;

VIII – Aprovar método de atendimento das demandas de adequação da prestação do serviço provenientes da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência e a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania, bem como dos executores dos contratos de prestação do serviço;

IX – Aprovar o método e a periodicidade de cálculo do custo unitário de equilíbrio de prestação do serviço de transporte, bem como estabelecer critérios de sua aplicabilidade, submetendo-os ao CA/TCB;

X – Aprovar a relação de empresas técnicas especializadas em vistoria veicular que, eventualmente, poderão substituir as vistorias a serem realizadas pela TCB do serviço DF Acessível; e

XI – Aprovar e submeter ao CA/TCB o estabelecimento de equipamentos embarcados e não embarcados necessários à prestação do serviço com acessibilidade, conforto, segurança e agilidade; e

XII – Estabelecer a padronização técnica dos veículos do DF Acessível.

Art. 5º. Compete ao Diretor Presidente – PRES/TCB, com relação ao serviço complementar de transporte DF Acessível:

I – Celebrar parcerias com entes públicos e/ou privados, nos termos da legislação, a fim de reduzir o custeio do serviço por parte do poder público, submetendo-a à DC/TCB e com anuência do CA/TCB;

II – Celebrar parcerias entre a TCB e entidades públicas ou privadas ligadas à defesa dos interesses da pessoa com deficiência e da pessoa idosa para a definição dos critérios de habilitação do público alvo;

III – Disponibilizar Central de Atendimento ou plataforma digital para relacionamento e Central de Cadastramento prévio dos usuários, de forma direta ou mediante parcerias com entidades públicas ou privadas;

IV – Disponibilizar Central de Monitoramento e Controle, de forma direta ou mediante parcerias com entidades públicas ou privadas;

V – Zelar pelo cumprimento das disposições contidas neste regulamento, em leis e normativos complementares;

VI – Aplicar penalidades às transgressões praticadas pelos usuários do serviço;

VII – Zelar pelo cumprimento das metas de atendimento estabelecidas pela DC/TCB e aprovadas pelo CA/TCB;

VIII – Submeter à DC/TCB as metas de prestação do serviço DF Acessível conforme capacidade de atendimento operacional, orçamentário e financeiro; e

IX – Celebrar parcerias entre a TCB e entidades públicas ou privadas ligadas ao diagnóstico da operação de transporte realizado pelo serviço DF Acessível.

Art. 6º. Compete à Diretoria Técnica – DT/TCB com relação ao serviço complementar de transporte do serviço DF Acessível:

I – A operação do serviço DF Acessível;

II – Organizar, gerir, programar, monitorar e controlar a execução do serviço DF Acessível, via Central de Monitoramento e Controle;

III – As atividades necessárias para a execução da operação do serviço;

1. acompanhar e avaliar regularmente as condições operacionais do serviço;

2. propor as modificações nas condições operacionais, relativas ao aperfeiçoamento da operação;

3. manter o serviço de transporte de acordo com as metas estabelecidas pela DC/TCB; e

4. atender outras obrigações definidas pela DC/TCB e pelo CA/TCB.

IV – Cumprir as Ordens de Serviço de Roteiro Operacional - OSRO do serviço DF Acessível;

V – Estabelecer, em conjunto com a SUPPE/TCB, a melhor forma de atendimento às demandas pelo serviço, pormenorizando por veículo: dias, horários, itinerários e, por fim, todas as condições operacionais;

VI – Monitorar e controlar a execução do serviço, verificando o atendimento das condições limite estabelecidas pela legislação vigente;

VII – Averiguar as condições dos veículos, equipamentos e instalações necessárias à operação do serviço, mantendo cadastro atualizado sobre seus dados;

VIII – Garantir a manutenção, limpeza e abastecimento dos veículos, promovendo a prestação do serviço de forma segura, confiável e confortável;

IX – Vistoriar e permitir apenas a utilização de veículos que satisfaçam os requisitos estabelecidos na norma vigente quanto à segurança, acessibilidade, capacidade de transporte e demais equipamentos obrigatórios;

X – Averiguar os padrões de comunicação visual, conforme especificado nas normas, regulamentos e projeto operacional do serviço;

XI – Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar as reclamações e analisar sugestões;

XII – Promover a qualificação periódica dos prepostos do serviço incentivando-o a boas práticas e a prevenção de acidentes de trânsito;

XIII – Zelar pelo cumprimento das disposições deste regulamento, leis e de normativos complementares;

XIV – Cumprir as metas de atendimento estabelecidas pela DC/TCB e aprovadas pelo CA/TCB;

XV – Contribuir com a alimentação do banco de dados com a finalidade de monitorar e controlar as informações cadastrais dos usuários e do serviço;

XVI – Promover alterações nos padrões de comunicação visual sugeridas pela SUPPE/TCB e aprovadas pela DC/TCB;

XVII – Selecionar e submeter à aprovação da DC/TCB a relação de empresas técnicas especializadas em vistoria veicular que poderão substituir as vistorias a serem realizadas pelo gestor do serviço;

XVIII – Promover a qualificação periódica dos prepostos buscando o aperfeiçoamento do trato com os usuários;

XIX – Suprir de informações a SUPPE/TCB para a submissão à DC/TCB das metas de prestação do serviço conforme capacidade de atendimento operacional, orçamentário e financeiro;

XX – Suprir de informações a SUPPE/TCB para a submissão à DC/TCB do estabelecimento dos equipamentos obrigatórios necessários à prestação do serviço com acessibilidade, conforto, segurança e agilidade;

XXI – Acompanhar mensalmente os dados de quilometragem prevista e realizada, juntamente com os dados de demanda ao longo da execução do serviço DF Acessível; e

XXII – Gerir, em conjunto com a SUPPE/TCB, Central de Monitoramento e Controle do transporte dos usuários do serviço DF Acessível.

Art. 7º. Compete à Superintendência de Planejamento e Projetos Especiais – SUPPE/TCB com relação ao serviço complementar de transporte do serviço DF Acessível:

I – O planejamento estratégico do serviço DF Acessível;

II – Organizar gerir e programar, em apoio à DT/TCB, o planejamento do serviço DF Acessível, via Central de Monitoramento e Controle;

III – As atividades necessárias para o planejamento da execução do serviço;

1. acompanhar e avaliar regularmente as condições de atendimento do serviço;

2. propor as modificações relativas ao aperfeiçoamento do atendimento;

3. consolidar o serviço de transporte de acordo com as metas estabelecidas pela DC/TCB; e

4. atender outras obrigações definidas pela DC/TCB e pelo CA/TCB.

IV – Criar e manter atualizado o cadastro dos usuários do serviço DF Acessível;

V – Emitir as Ordens de Serviço do Roteiro Operacional – OSRO do serviço DF Acessível;

VI – Estabelecer, em conjunto com a DT/TCB, a melhor forma de atendimento às demandas pelo serviço, pormenorizando, por veículo, dias, horários, itinerários e, por fim, todas as condições operacionais;

VII – Monitorar e controlar o planejamento do serviço, observando as condições de atendimento estabelecidas pela legislação vigente,

VIII – Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar as reclamações e analisar sugestões que lhe são afetadas;

IX – Zelar pelo cumprimento das disposições deste regulamento, leis e normativos complementares;

X – Contribuir para o cumprimento das metas de atendimento estabelecidas pela DC/TCB e aprovadas pelo CA/TCB;

XI – Alimentar banco de dados com a finalidade de monitorar e controlar as informações cadastrais dos usuários e do serviço;

XII – Promover estudos e, se for o caso, sugerir alterações nos padrões de comunicação visual;

XIII – Propor cursos de aperfeiçoamento da qualificação técnica e de atendimento aos prepostos, visando uma melhor interface com os usuários;

XIV – Submeter à DC/TCB as metas de prestação do serviço, conforme capacidade de atendimento operacional, orçamentário e financeiro;

XV – Submeter à DC/TCB o estabelecimento dos equipamentos obrigatórios necessários à prestação do serviço com acessibilidade, conforto, segurança e agilidade;

XVI – Acompanhar mensalmente os dados de quilometragem prevista e realizada, juntamente com os dados de demanda ao longo da execução do serviço DF Acessível;

XVII – Gerir, em conjunto com a DT/TCB, a Central de Monitoramento e Controle do transporte dos usuários do serviço DF Acessível;

Art. 8º. A Central de Monitoramento e Controle, que terá sua gestão compartilhada entre a DT/TCB e a SUPPE/TCB, em conformidade com suas competências regimentais, representa a unidade de roteirização e monitoramento do serviço com possibilidade de intervir na operação para a sua melhoria apresentando as seguintes atividades;

1. elaborar os roteiros dos deslocamentos dos veículos, em conformidade com os endereços de destino mais utilizados pelos usuários;

2. monitorar e manter o controle dos deslocamentos realizados pelo serviço DF Acessível;

3. definir, se for o caso, o tipo dos veículos que serão utilizados nos deslocamentos para atendimento das solicitações de viagem;

4. manter o controle sobre o estado de conservação e manutenção dos veículos utilizados no serviço;

5. monitorar o desempenho dos prepostos e, se for o caso, providenciar treinamento para os profissionais envolvidos na operação do programa;

6. zelar pelo cumprimento das viagens conforme programação, providenciando imediato atendimento quando da ocorrência de interrupção de viagem;

7. analisar os agendamentos solicitados e divulgar aos usuários até 2 (dois) dias antes da realização da viagem solicitada;

8. roteirizar o trajeto da viagem de forma a atender o maior número de usuários seguindo a ordem de prioridade estabelecida neste regulamento, maximizando a utilização dos insumos; e

9. estabelecer o roteiro da viagem para o mês em curso e, havendo disponibilidade de atendimento com pequenos ajustes no trajeto, cumprida as prioridades, efetivar encaixe de usuário.

Art. 9º. Compete à Diretoria Administrativa e Financeira – DAF/TCB com relação ao serviço complementar de transporte DF Acessível:

I – Alocar recursos orçamentários, financeiros, humanos, equipamentos e todos os insumos necessários à execução do serviço, promovendo sua atualização periódica, com vistas a assegurar a qualidade do serviço;

II – Controlar os recursos orçamentários necessários para a execução do serviço DF Acessível, preparando os pedidos de suplementação orçamentárias a serem submetidos à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC e à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania, com as devidas justificativas;

III – Realizar e manter atualizada a escrituração contábil, patrimonial e fiscal, inclusive documentação comprobatória correspondente, e possibilitar a sua fiscalização, a qualquer tempo, por agentes do Poder Público;

IV – Alocar equipamentos e sistemas de informática que sejam necessários à gestão, promovendo sua atualização periódica, com vistas a assegurar a boa qualidade na prestação do serviço;

V – Submeter à DC/TCB as metas de prestação do serviço conforme capacidade de atendimento operacional, orçamentário e financeiro; e

VI – Cumprir as metas de atendimento estabelecidas pela DC/TCB e aprovadas pelo CA/TCB.

Art. 10º. Compete à Superintendência de Planejamento e Projetos Especiais – SUPPE/TCB com relação ao serviço complementar de transporte DF Acessível:

I – Realizar o planejamento do serviço DF Acessível;

II – Desenvolver os sistemas de atendimento e cadastramento dos usuários, bem como o sistema de monitoramento e controle do serviço DF Acessível;

III – Desenvolver o sistema de monitoramento e controle dos itinerários do serviço DF Acessível;

IV – Planejar e organizar as atividades do serviço DF Acessível a partir do mapeamento dos processos inerentes à execução de transporte, visualizando os principais gargalos e entraves à sua plena execução;

V – Elaborar o Plano de Suprimento de recursos humanos do serviço DF Acessível;

VI – Elaborar estudos relativos ao aperfeiçoamento da planilha de custos por quilômetro do serviço DF Acessível, ao estabelecimento do equilíbrio econômico e financeiro de serviço e ao processo de atendimento das demandas de deslocamento;

VII – Elaborar o Plano de Efetivação de Parcerias com instituições relacionadas à defesa dos direitos das pessoas com deficiência;

VIII – Elaborar estudos de demandas potenciais, caracterizando as respectivas origens e destinos para a realização do transporte dos beneficiários do serviço DF Acessível;

IX – Elaborar estudos técnicos relacionados à constituição de indicadores de desempenho, visando o alcance da eficiência do transporte dos usuários do serviço DF Acessível; e

X – Propor parcerias à PRES/TCB com empresas públicas e/ou privadas para a contratação de consultorias, visando a realização de estudos para a gestão eficiente do serviço DF Acessível.

Art. 11º. A TCB, preferencialmente, celebrará parceria com entidade pública ligada à defesa dos interesses da pessoa com deficiência, visando a realização das seguintes atividades, dentre outras:

I – Cadastramento e habilitação dos usuários do serviço DF Acessível de acordo com as metas estabelecidas pela Diretoria Colegiada da TCB;

II – Cadastramento de solicitações de serviço e itinerários feitos pelos usuários do serviço DF Acessível;

III – Gestão e operação de Central de Atendimento ou plataforma digital para relacionamento com os usuários do serviço DF Acessível;

IV – Elaboração e aprovação dos critérios de habilitação;

V – Repasse das demandas atinentes à operação recebidas pelas Centrais de Atendimento e de Cadastramento sob sua responsabilidade;

VI – Gestão, controle e guarda dos laudos médicos fornecidos pelos usuários do serviço DF Acessível; e

VII – Manutenção de preposto junto à TCB para atuar nas demandas relativas ao serviço.

§ 1º. A Central de Atendimento representa a unidade de recepção e emissão de informações desde cadastramento, solicitação de serviço, andamento do pleito e informações gerais apresenta as seguintes atividades:

1. a unidade irá funcionar de segunda-feira a domingo, no intervalo que irá compreender a 1 (uma) hora antes e depois do primeiro e último atendimento, respectivamente;

2. manter Central de Atendimento telefônico para receber as solicitações para cadastramento dos usuários, bem como as demandas de agendamento dos deslocamentos;

3. informar os resultados dos pleitos dos usuários;

4. receber as justificativas apresentadas pelo usuário/responsável da falta/cancelamento de viagem por meio da documentação apresentada e seus respectivos comprovantes;

5. informar sobre a solicitação de cadastramento ao pleiteante até 30 (trinta) dias depois de cumpridas todas as exigências; e

6. informar sobre o agendamento solicitado ao usuário até 02 (dois) dias antes da realização da viagem solicitada.

§ 2º. A Central de Cadastramento de usuários representa a unidade de análise de cadastro e manutenção de todos os entes envolvidos na utilização do serviço e apresenta as seguintes atividades:

1. receber e analisar as solicitações para cadastramento dos usuários, bem como as solicitações de agendamento dos deslocamentos;

2. manter ou terceirizar equipe médica especializada para expedição de laudos e adoção de procedimentos que requeiram sua intervenção;

3. realizar ou terceirizar visitas domiciliares para elucidações de dúvidas, em caso de necessidade de comprovação de dados fornecidos pelos solicitantes;

4. manter atualizado todos os cadastros do serviço;

5. analisar as justificativas apresentadas pelo usuário/responsável da falta/cancelamento de viagem por meio da documentação apresentada e seus respectivos comprovantes;

6. resposta a solicitação de cadastramento se dará por divulgação ao pleiteante até 30 (trinta) dias depois de cumprida todas as exigências; e

7. análise do agendamento solicitado e dará divulgação aos usuários até 2 (dois) dias antes da realização da viagem solicitada.

Art. 12º. O motorista do serviço DF Acessível deverá ser profissional habilitado, preparado e treinado para conduzir em seu veículo os usuários e acompanhantes conforme prevê este regulamento e demais normas vigentes, competindo-lhe:

I – Atender estritamente as determinações constantes na Ordem de Serviço de Roteiro Operacional - OSRO;

II – Aguardar no máximo até 10 (dez) minutos após o horário programado para embarque (local de origem ou de destino);

III – Operar a rampa elevatória de cadeira de rodas para o embarque e desembarque da pessoa com deficiência;

IV – Prender devidamente a cadeira de rodas nas presilhas de segurança instaladas no piso do veículo;

V – Auxiliar quando necessário e conferir o uso obrigatório do cinto de segurança pelo usuário e acompanhante;

VI – Caso solicitado, ajudar no embarque e desembarque;

VII – Carregar somente objetos de uso pessoal do usuário;

VIII – Permanecer no local do veículo estando proibido de abandoná-lo 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;

IX – Permitir do embarque e/ou desembarque apenas nos acessos de cada origem/destino, exceto em casos de condomínios, desde que haja concordância do síndico e autorização do serviço;

X – Sugerir aperfeiçoamento na operação propondo itinerários racionalizados, com segurança, qualidade e pontualidade;

XI – Impedir o transporte de pessoas não identificadas nas OSRO;

XII – Obedecer rigorosamente à legislação de trânsito;

XIII – Na ocorrência de qualquer situação imprevista da operação, a obrigação de entrar em contato imediatamente com a Central de Atendimento, por qualquer meio de comunicação disponível;

XIV – Caso necessário se deslocar ao Pronto Socorro mais próximo e avisar imediatamente a Central de Atendimento, na ocorrência de mal súbito no interior do veículo, não estando obrigado a permanecer no local do socorro e de prestar os primeiros socorros devida ausência de habilitação;

XV – Transportar o acompanhante apenas se este estiver previsto na OSRO e acompanhado do respectivo usuário; e

XVI – Atender às demais normas que vierem a ser estabelecidas para a execução do serviço.

Art. 13. O serviço DF Acessível será operado por veículos especialmente adaptados para transportar pessoas com redução severa de mobilidade, conforme características do atendimento definidas no art. 93, Parágrafo único, e seus incisos, da Lei nº 4317, de 9 de abril de 2009, bem como atender aos deslocamentos de pessoas idosas.

§ 1º. As especificações dos veículos deverão atender aos requisitos dispostos pela TCB e nas normas de acessibilidade, especialmente na ABNT NBR 15.570/2008; ABNT NBR 14.022/2009, ABNT NBR 15.646/2009 e atualizações.

§ 2º. Para o início da operação de transporte deverão ser adquiridos veículos novos.

§ 3º. A idade máxima (vida útil) dos veículos autorizados a prestar o serviço não deverá ser superior a 10 (dez) anos.

§ 4º. Os veículos serão dotados de rastreador em tempo real e integral com comunicação direta com a Central de Monitoramento e Controle e a Central de Atendimento.

§ 5º. O serviço DF Acessível reservará 10% da frota operacional para a substituição de veículos em manutenção e para qualquer outra condição que cause retenção obrigatória do veículo.

§ 6º. A frota destinada ao serviço DF Acessível poderá ser reduzida aos finais de semana e feriados.

Art. 14. As despesas decorrentes da implementação e da execução do Serviço de Transporte Complementar DF Acessível serão financiadas à conta das dotações orçamentárias da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB).

Art. 15. São requisitos para cadastramento e utilização do serviço DF Acessível:

I – Residir no Distrito Federal;

- II – Apresentar deficiência comprovada por meio de avaliação prévia de profissional de saúde especializado;
- III – Ser pessoa idosa enquadrada no regramento estabelecido pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e satisfeita a condição descrita no §1º do art. 2º deste Regulamento;
- IV – Estar impossibilitado de utilizar, com conforto e segurança, os meios convencionais de transporte público disponíveis no STPC/DF;
- V – Possuir renda familiar per capita inferior a 02 (dois) salários mínimos, comprovada por declaração;
- VI – Ter a origem, o destino e o trajeto da solicitação de viagem dentro do Distrito Federal; e
- VII – Se pessoa com deficiência, possuir cadeira de rodas própria, compatível com as normas ABNT.

Art. 16. Para utilizar o serviço, o usuário (e seu representante legal, quando for o caso) e seu acompanhante, obrigatoriamente, deverão previamente cadastrar-se no serviço DF Acessível.

§ 1º. O cadastramento prévio e o relacionamento com o usuário serão feitos gratuitamente por intermédio de Central de Atendimento ou na plataforma digital a ser disponibilizada pela TCB.

§ 2º. O usuário (e seu representante legal, quando for o caso) e seu acompanhante deverão preencher ficha cadastral, mediante apresentação dos seguintes documentos e informações:

- I – Cédula de identidade ou certidão de nascimento do usuário;
- II – Cadastro de pessoal física – CPF;
- III – Comprovante de residência;
- IV – Comprovante de renda familiar;
- V – Laudo emitido por profissional de saúde especializado (condição obrigatória para os portadores de redução severa de mobilidade);
- VII – Destinos pleiteados com as respectivas frequências;
- VIII – Informação da necessidade de acompanhante;
- IX – Indicar contato com nome, e-mail e telefone, para caso de emergência;
- X – Informar sobre o uso de medicamentos que possam alterar o comportamento do usuário durante o trajeto;
- XI – Atender aos outros requisitos estabelecidos pelo CA/TCB.

§ 3º. O representante legal (quando for o caso) e/ou acompanhante deverão ser capazes civilmente.

§ 4º. A necessidade de um acompanhante deverá ser descrita em laudo médico e submetida previamente à TCB.

§ 5º. A condição de atendimento e deslocamento do usuário se dará conforme prescrição médica (condição obrigatória para os portadores de redução severa de mobilidade), não sendo permitida outra forma de atendimento e deslocamento diversa da recomendada.

§ 6º. Serão estabelecidos prazos para atualização dos dados dos usuários com comunicação prévia e poderá exigir um novo laudo médico (condição obrigatória para os portadores de redução severa de mobilidade) que, caso não seja providenciado em tempo hábil o atendimento será automaticamente suspenso até o cumprimento do solicitado.

§ 7º. A resposta à solicitação de cadastramento se dará por divulgação ao pleiteante ou ao seu representante legal até 30 (trinta) dias depois de cumpridas todas as exigências.

Art. 17. O serviço DF Acessível funcionará mediante agendamento prévio da solicitação de viagem nas seguintes modalidades de atendimento:

- I – Regular: onde os cadastrados podem solicitar até cinco viagens (ida e volta) por semana, no limite de dois destinos diferentes em dias distintos, agendados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- II – Eventual: que compreenderá viagens esporádicas agendadas via central de atendimento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exclusivamente para finalidades médicas com periodicidade de duas vezes por mês;
- III – Eventos: que atenderá exclusivamente aos pedidos formulados pelas instituições que trabalham com pessoas com mobilidade reduzida severa e pessoas idosas, agendadas com um mínimo de 7 (sete) dias de antecedência, sendo necessário o cadastramento prévio das instituições e o atendimento do serviço se dará nos finais de semana e feriados.

§ 1º. São consideradas viagens regulares aquelas em que sua origem, seus destinos e horários de compromissos são os mesmos no decorrer do mês.

§ 2º. São consideradas viagens eventuais aquelas em que suas frequências são esporádicas, e seus destinos e horários variados.

§ 3º. Os agendamentos das viagens deverão ser realizados durante a semana de segunda a sexta feira, das 08h (oito horas) às 18h (dezoito horas).

§ 4º. No intuito de maximizar a operação do serviço DF Acessível, as solicitações de viagens de um pleiteante podem ser atendidas de forma parcial desde que submetidas à aprovação deste ou de seu representante legal.

Art. 18. Ao solicitar o agendamento dos deslocamentos, o usuário cadastrado deverá fornecer:

I – Data e motivo e tipo (habitual ou eventual) do deslocamento;

II – Endereços de origem e destino, apresentando ponto de referência;

III – Necessidade do deslocamento de retorno;

IV – Horários de ida e volta, bem como a hora em que necessita chegar ao destino com os limites de tolerância;

V – Deverá ser apresentada autorização para a circulação dos veículos nas vias internas particulares;

VI – Deverá informar as condições de deslocamento (uso de aparelhos auxiliares e necessidade de acompanhante).

§ 1º. Os locais de origem e destino devem ser passíveis de circulação ou de autorização de circulação dos veículos do serviço.

§ 2º. A resposta do agendamento solicitado será divulgado aos usuários no mínimo até 02 (dois) dias antes da realização da viagem solicitada.

§ 3º. O usuário deverá no final de cada mês, com 01 (um) dia útil de antecedência à programação solicitada, entrar em contato com a Central de Atendimento ou consultar a plataforma digital, para tomar conhecimento da sua programação do mês subsequente.

§ 4º. A alteração de endereço da origem e/ou destino; horários da viagem; e, inclusão de acompanhante deverão ser comunicados com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ensejará a necessidade de uma nova programação de serviço que estará sujeita a disponibilidade deste.

§ 5º. A solicitação de alteração ou inclusão na programação de viagem deverá ser pleiteada com antecedência máxima 60 (sessenta) dias e mínima de 30 (trinta) dias do mês que irá ocorrer à adaptação almejada.

Art. 19. Quando ocorrer conflito de horário e na impossibilidade de atender a todos os pedidos, ficam estabelecidos como prioritários os seguintes motivos de deslocamento por ordem de relevância:

I – Tratamento de saúde;

II – Educação especial e comum;

III – Trabalho;

IV – Lazer e esporte;

V – Outros não contemplados.

§ 1º. Havendo conflito de solicitação na mesma prioridade, coincidindo horário e dia, será realizado o atendimento por ordem cronológica de solicitação.

§ 2º. A validade da programação de viagem será mensal e a programação estabelecida anteriormente não é garantia de direito adquirido, sendo reavaliada mensalmente conforme estabelecido neste regulamento.

§ 3º. Cumpridas as exigências estabelecidas neste regulamento o atendimento por tratamento de saúde não deverá sofrer interrupção até o seu desfecho, salvo motivo de força maior.

§ 4º. Não havendo solicitação e, por conseguinte, alteração na programação de viagem estabelecida no mês anterior, esta será renovada automaticamente.

§ 5º. Em conflito de atendimento a solicitações de deslocamento de usuários, a condição de idoso terá preferência sobre os demais pleiteantes.

Art. 20. Os atendimentos das viagens deverão ser realizados nos seguintes intervalos da semana e horários:

I – Atendimento regular de segunda a sexta, das 07h (sete horas) às 20h (vinte horas);

II – Atendimento eventual de segunda a sexta, das 07h (sete horas) às 20h (vinte horas); e

III – Atendimento de eventos aos sábados, domingos e feriados serão eventuais conforme a capacidade operacional da empresa, das 8h (oito horas) às 18h (dezoito horas).

§ 1º. Caso haja atraso por tempo superior a 10 (dez) minutos, o usuário deverá avisar a Central de Atendimento que, por sua vez, informará 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.

§ 2º. É prerrogativa da TCB definir os horários de embarque e desembarque para atender o maior número possível de usuário, dessa forma, o desembarque na viagem de ida e embarque na viagem de volta poderá ocorrer até 45 (quarenta e cinco) minutos antes e depois do definido no compromisso, respectivamente.

Art. 21. A roteirização do trajeto da viagem do Serviço DF Acessível será definida de forma a atender o maior número de usuários seguindo a ordem de prioridade estabelecida neste regulamento de forma a maximizar a utilização dos insumos empregados na prestação do serviço.

Parágrafo único. Estabelecido o roteiro do trajeto da viagem para o mês em curso, havendo disponibilidade de atendimento com pequenos ajustes no trajeto, cumpridas as prioridades, o encaixe de usuário poderá ser efetivado.

Art. 22. São direitos dos usuários:

I – Receber serviço adequado;

II – Obter e utilizar o serviço com acessibilidade a cadeira de roda e de infraestrutura de apoio, observadas a legislação que regula o atendimento a pessoas com mobilidade reduzida severa, e as normas do poder concedente;

III – Ter direito a um ou mais acompanhantes, sempre que devidamente justificada a necessidade em laudo emitido por profissional de saúde especializado;

IV – Ser informado sobre as condições de prestação de serviço, inclusive para defesa de seus interesses individuais ou coletivos;

V – Ser transportado com segurança nos veículos do DF Acessível, em velocidade compatível com as normas e condições vigentes;

VI – Ser tratado de forma civilizada pelos agentes públicos e privados; e

VII – Ser atendido no transporte de equipamento extra ou diferente do previsto na OSRO, mediante solicitação prévia e devida autorização da administração do DF Acessível.

Art. 23. São obrigações do usuário e de seu respectivo responsável pela utilização do serviço de transporte complementar do serviço DF Acessível.

I – Estar no endereço de origem do deslocamento, pelo menos 15 (quinze) minutos antes da hora marcada, juntamente com o seu acompanhante e equipamentos de apoio, se for o caso;

II – Comunicar, em caso de desistência do deslocamento, a central de atendimento até 24 (vinte e quatro) horas antes da data agendada, caso contrário ocorrerá irregularidade denominada de falta;

III – Comunicar a Central de Atendimento do serviço DF Acessível às irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

IV – Manter atualizados os seus dados cadastrais, junto à central de atendimento do serviço DF Acessível;

V – Contribuir para a permanência das boas condições dos bens por intermédio dos quais lhes são prestados os serviços;

VI – O usuário será responsável por seu deslocamento até o local onde o veículo do serviço DF Acessível estiver estacionado que por sua vez será o mais próximo do local do usuário;

VII – Portar-se de maneira respeitosa e conveniente no interior do veículo, ou outras instalações do serviço DF Acessível;

VIII – Utilizar de forma adequada os equipamentos de segurança do veículo;

IX – Identificar-se devidamente, sempre que solicitado;

X – Não ceder, emprestar, ou, por qualquer outra forma, transferir para terceiros o cartão personalizado ou outro dispositivo de que seja titular para uso do serviço, sob pena de cominações legais;

XI – Identificar todos os seus pertences;

XII – Deverá estar sempre com documentos de identificação;

XIII – Informar ao atendente do serviço DF Acessível sobre o uso de medicamentos que possam alterar o comportamento do usuário durante o trajeto;

XIV – No intervalo de 03 (três) meses, o limite de cancelamento para os atendimentos disponibilizados não poderá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento), arredondado para o inteiro superior;

XV – O usuário/responsável poderá justificar falta/cancelamento de viagem por documentação com os comprovantes necessários até 02 (dois) dias úteis após o descumprimento do agendamento;

XVI – O cancelamento de viagem e sua justificativa se darão por trecho, ou seja, ida e volta;

XVII – O cancelamento da viagem de ida automaticamente cancela a viagem de volta, esta só permanecerá se solicitada com antecedência mínima para reprogramação de serviço;

XVIII – O atendimento às exigências de qualquer solicitação do usuário, caso seja possível de atendimento, deverá ser cumprida até 02 (dois) dias úteis do seu conhecimento; e

XIX – As solicitações de renovação da concessão do benefício deverão ser efetuadas no intervalo a partir de 60 (sessenta) dias e no mínimo de 10 (dez) dias de antecedência do vencimento.

Art. 24. Em caso de atraso ou falta ao compromisso agendado de deslocamento sem prévia justificativa, o usuário estará sujeito às seguintes penalidades:

I – Advertência – verificação de incidência de falta ou atraso ao compromisso firmado de utilização do serviço sem ou com justificativa não aceita;

II – Suspensão - reincidência de advertência no período de 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir da incidência prevista no inciso anterior;

III – Suspensão direta - no intervalo de 03 (três) meses, ocorrência de cancelamentos para os atendimentos disponibilizados superior a 25% (vinte e cinco por cento), arredondado para o inteiro superior;

IV – Suspensão cadastro – aplicada devido a não atualização dos dados cadastrais solicitados pela TCB;

V – Cancelamento automático – não utilização do serviço por mais de 30 (trinta) dias consecutivos; e

VI – Cancelamento do cadastro - reincidência na aplicação da penalidade de suspensão contida no inciso II, no período de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos.

§ 1º. As penalidades de suspensão indicada neste artigo serão cumpridas conforme disposição a seguir:

1. Suspensão – 30 (trinta) dias;

2. Suspensão direta – 45 (quarenta e cinco) dias; e

3. Suspensão cadastro – enquanto perdurar a exigibilidade;

§ 2º. A aplicação das penalidades de cancelamentos previstos nos incisos V e VI implicará em afastamento obrigatório do serviço por 120 (cento e vinte) dias, depois de cumprido o afastamento, o usuário poderá solicitar novo cadastramento.

§ 3º. Após o cumprimento da suspensão direta o usuário será consultado para retorno da programação de agendamento estabelecido anteriormente, caso contrário, poderá solicitar novo agendamento de viagens.

§ 4º. Após o cumprimento da suspensão cadastro superior a 30 (trinta) dias o usuário deverá solicitar novo agendamento de viagens.

§ 5º. A penalidade ao usuário será de imediata aplicação e o seu retorno ao atendimento se dará na programação de serviço do mês subsequente.

§ 6º. Caso o usuário falte à programação de viagem eventual, sem justificativa ou esta não aceita, este será suspenso desta modalidade de transporte pelo período de 90 (noventa) dias, sem influenciar no atendimento regular.

§ 7º. As infrações serão apuradas pela central de relacionamento e aplicado pelo PRES/TCB com recurso para a DC/TCB.

Art. 25. Em caso de comportamento inadequado ou fraude na utilização do serviço DF Acessível, o usuário estará sujeito às seguintes penalidades:

I – Primeira advertência escrita – constatação da incidência do comportamento descrito no caput deste artigo;

II – Segunda advertência escrita - constatação da incidência do comportamento descrito no caput deste artigo;

III – Terceira advertência escrita – ocorrência da terceira advertência escrita no intervalo de 90 (noventa) dias; e

IV – Cancelamento do cadastro por comportamento inadequado - reincidência de advertência escrita no período de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos do cometimento da terceira advertência escrita.

§ 1º. Entende-se por comportamento inadequado a toda ação de desrespeito, ofensa ou agressão física ou verbal por parte do usuário ou de seu acompanhante, para com os prepostos da TCB, como também, aos condutores dos veículos e agentes de controle.

§ 2º. Entende-se por fraude, falta grave do usuário, a utilização de documentação indevida ou de falsidade ideológica de forma a obter o cadastramento e uso do serviço DF Acessível.

§ 3º. A aplicação da penalidade de cancelamento prevista no inciso IV implicará em afastamento obrigatório do serviço por 180 (cento e oitenta) dias.

§ 4º. Após o cumprimento da penalidade de cancelamento de cadastro por comportamento inadequado o usuário ou seu responsável poderá solicitar novo cadastramento.

§ 5º. Ocorrências apuradas e comprovadas graves, garantido o amplo direito de defesa do usuário, poderão sofrer sanção de cancelamento de cadastro por comportamento inadequado ou fraude, independentemente da existência de advertências anteriores.

§ 6º. As infrações serão apuradas pela central de relacionamento e aplicado pelo PRES/TCB com recurso para a DC/TCB.

Art. 26. O afastamento do usuário por qualquer motivo e por período superior a 90 (noventa) dias ensejará a necessidade de renovação dos seus dados cadastrais conforme art. 15 cominado com novo pedido de atendimento e consequente avaliação conforme os art. 17 e 18.

Parágrafo único. Será admitido um único afastamento no intervalo de 03 (três) meses por até 30 (trinta) dias consecutivos apenas por motivo de saúde acompanhado de laudo médico que o justifique.

Art. 27. A TCB providenciará mecanismos de controle capazes de assegurar a segurança, mobilidade, acessibilidade, integridade, funcionalidade, conforto, proteção ambiental e economicidade da operação.

Art. 28. Os cadastros de usuários, dos acompanhantes, dos motoristas e de veículos terão números de identificação estabelecidos como forma de controle e facilitar identificação.

§ 1º. O usuário ou seu representante legal com o número do seu cadastro e de posse de sua senha adquirida na plataforma digital poderá acessar suas informações cadastrais podendo:

I – Atualizar os seus dados cadastrais;

II – Solicitar agendamento de viagens, cancelamento e alteração, conforme disposto neste regulamento;

III – Solicitar cadastro de acompanhante, alteração ou cancelamento, apresentando laudo médico digitalizado que comprove a necessidade; e

IV – Justificar descumprimento de viagem.

§ 2º. A comunicação do usuário junto aos canais disponibilizados irá gerar número de protocolo que será utilizado para acompanhar o desfecho do assunto.

Art. 29. O usuário/responsável/acompanhante poderá ser convocado a qualquer tempo para esclarecimentos e tratativas de questões de interesse do serviço DF Acessível.

§ 1º. A ausência injustificada à convocação efetivada pela TCB ou entidade pública ligada à defesa dos interesses da pessoa com deficiência ou pessoa idosa implicará na suspensão automática dos atendimentos até o comparecimento.

§ 2º. Toda e qualquer justificativa de descumprimento de convocação deverá ser por escrito.

§ 3º. A TCB ou entidade pública ligada à defesa dos interesses da pessoa com deficiência ou pessoa idosa poderá convocar o usuário quando julgar necessária a orientação quanto à penalidade a ser aplicada.

Art. 30. Poderá ser solicitado ou realizado parecer médico conclusivo para dirimir conflitos as informações apresentadas no laudo médico ou com fundamento em denúncias ou com suspeitas de irregularidade.

Art. 31. A TCB, nos termos da Lei Distrital nº 4.011, de 12 de setembro de 2007, e da Portaria SEMOB nº 163, de 22 de outubro de 2020, poderá explorar a publicidade nos veículos do serviço DF Acessível.

Art. 32. A TCB produzirá cartilha e disponibilizará, sempre atualizada, aos usuários do serviço DF Acessível, com o intuito de informar e facilitar a utilização do citado serviço DF Acessível, bem como disponibilizar a cartilha aos prepostos para conhecimento dos seus direitos e deveres.

Art. 33. Para utilização do serviço DF Acessível, necessariamente deverão ser utilizados os documentos modelos descritos a seguir:

I – Formulário de Cadastro de Usuário (ver Anexo I);

II – Formulário de Cadastro de Acompanhante e/ou Representante Legal (ver Anexo II);

III – Formulário de Solicitação de Viagem (regular e eventual) (ver Anexo III);

IV – Formulário de Avaliação Médica (ver Anexo IV) – FAM;

V – Formulário de Declaração de Renda Per Capita (ver Anexo V) – FDR;

VI – Formulário de Cadastro de Instituições (Ver Anexo VI); e

VII – Formulário de Solicitação de Viagem a Eventos (ver Anexo VII).

Art. 34. Os casos omissos serão solucionados pelo CA/TCB pela edição de resolução se tratar de regulamentação de normativo ou pela DC/TCB por meio da elaboração de Instrução de Serviço se a abordagem for à forma de prestação do serviço.

Art. 35. Esta Resolução entra vigor na data de sua publicação.

JOÃO RAIMUNDO DE OLIVEIRA

Diretor-Presidente

ROGÉRIO ARAÚJO SARAIVA

Conselheiro Efetivo

ABDON TAVARES REIS

Conselheiro Efetivo

GUILHERME GONZAGA PEREIRA

Conselheiro Efetivo

CARLOS ANDRÉ DOS SANTOS CARNEIRO MAC GINITY

Conselheiro Efetivo



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO RAIMUNDO DE OLIVEIRA - Matr. 60.706-1, Conselheiro(a) Presidente**, em 17/11/2021, às 13:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ANDRÉ DOS SANTOS CARNEIRO MAC GINITY - Matr. 60.699-5, Conselheiro(a) Efetivo**, em 17/11/2021, às 14:05, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROGÉRIO ARAÚJO SARAIVA - Matr. 60.633-2, Conselheiro(a) Efetivo**, em 17/11/2021, às 14:11, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME GONZAGA PEREIRA - Matr. 60.634-1, Conselheiro(a) Efetivo**, em 17/11/2021, às 14:16, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ABDON TAVARES REIS - Matr. 60.635-9, Conselheiro(a) Efetivo**, em 17/11/2021, às 14:31, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **74258260** código CRC= **7E526842**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SGON QUADRA 06 BLOCO A - Bairro Setor de Garagens Oficiais Norte - CEP 72610-660 - DF

33442769

00095-00000359/2021-53

Doc. SEI/GDF 74258260