

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

### CAPÍTULO I - DO SERVIÇO

O Programa Pernambuco Conduz (PE CONDUZ) é um serviço de atendimento especial gratuito de transporte “porta a porta”, regido pela Lei Estadual nº 14.218/2010 e alterações posteriores. O serviço tem por objetivo disponibilizar veículos adaptados e acessíveis para o transporte confortável e seguro de pessoas com deficiência que apresenta severo comprometimento da mobilidade e sem condição de se locomover com autonomia nos demais meios de transportes coletivos. Este serviço é destinado para cumprimento de atividades contínuas com prioridade ao atendimento das necessidades relacionadas à área de saúde.

Entende-se por contínuas toda atividade que tenha frequência igual ou superior a uma vez por semana por período superior a um mês, em locais de tratamento de saúde devidamente cadastradas no CNES-Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.

O programa poderá operar também durante os finais de semana e feriados para atividades culturais e/ou lazer de caráter público, sempre de acordo com a programação a ser definida e divulgada pela Coordenação do PE CONDUZ.

### CAPÍTULO II – DA ELEGIBILIDADE

Serão elegíveis ao uso do serviço as pessoas que se enquadrem nos critérios abaixo elencados, desde que devidamente cadastrado junto ao programa, conforme estabelece o art. 2º da Lei Estadual 14.218/2010:

- I. Pessoas com deficiência física e que sejam usuárias de cadeira de rodas;
- II. Inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) do Governo Federal;
- III. Possuir renda familiar *per capita* mensal inferior a 1 (um) salário mínimo;
- IV. Comprovar a necessidade do uso do serviço para atividades contínuas de tratamento de saúde;
- V. O local de residência do USUÁRIO e de tratamento no estabelecimento de saúde deverão estar localizados nos municípios polos contemplados pelo programa, bem como nos municípios com distância de até **50 quilômetros** destes.

**Parágrafo Único:** Os municípios polos contemplados pelo Programa PE CONDUZ são os seguintes: Recife, Vitória de Santo Antão, Timbaúba, Caruaru, Garanhuns, Arcoverde e Petrolina.

Entende-se por:

- **CANDIDATO:** Pessoa que solicita o serviço especializado, porém ainda se encontra em fase de validação dos dados em relação aos critérios de elegibilidade.
- **CRENCIADO:** CANDIDATO aprovado em todos os critérios de elegibilidade que se encontra no aguardo de encaixe nas rotas ou elegível sem tratamento.
- **USUÁRIO:** Beneficiário do serviço que se encontra em plena utilização deste.

### CAPÍTULO III - DAS INSCRIÇÕES

As inscrições para o serviço Pernambuco Conduz podem ser feitas apenas através do site [www.PECONDUZ.pe.gov.br](http://www.PECONDUZ.pe.gov.br), ou na Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência – SEAD, localizada na Av. Norte Miguel Arraes de Alencar, s/n - Santo Amaro, Recife - PE, com horário de atendimento de segunda a sexta das 08:00h às 16:00, de acordo com os procedimentos abaixo relacionados:

- I. Obter a Ficha de Avaliação Médica disponível nesse endereço eletrônico, a qual deverá ser preenchida exclusivamente por um médico CRENCIADO pelo Sistema Único de Saúde - SUS.
- II. Para inscrição dos CANDIDATOS ao PE CONDUZ será necessária a juntada dos seguintes documentos:
  - Cópia de documento oficial com foto do CANDIDATO e acompanhante;
  - Cópia do CPF do CANDIDATO e acompanhante;

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

---

- Comprovante de residência;
  - Declaração de tratamento numa instituição cadastrada ao CNES-Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde;
  - Folha resumo do Cadastro Único;
  - 01 (uma) foto 3x4, recente, colorida e com fundo branco.
- III. O CANDIDATO deverá aguardar avaliação da documentação e definição sobre sua elegibilidade;
- IV. O CANDIDATO irá receber uma visita social para confirmação da sua condição socioeconômica;
- V. Sua documentação será avaliada e sua elegibilidade definida no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos após a inscrição, tendo como resultado seu deferimento ou indeferimento;
- VI. Havendo elegibilidade, o agora CREDENCIADO, deverá aguardar contato da Central do Pernambuco Conduz que efetivará sua inclusão na rota e programará o início do serviço, ficando esta inclusão condicionada a disponibilidade na rota.

Em caso de dúvidas, os CANDIDATOS podem entrar em contato com a Central através do número 0800-281-0312 ou pelo site [www.PE.CONDUZ.pe.gov.br](http://www.PE.CONDUZ.pe.gov.br).

**Parágrafo 1º:** Os documentos deverão ser digitalizados e estarem legíveis, sob pena de indeferimento do CANDIDATO.

**Parágrafo 2º:** Nos casos em que houver discrepância entre as declarações e os documentos apresentados pelo CANDIDATO, estes serão submetidos à avaliação do COMITÊ GESTOR.

**Parágrafo 3º:** Com o cadastro aprovado o CANDIDATO passa a ser considerado CREDENCIADO devendo ser incluído no serviço no momento em que houver disponibilidade de vagas, quando o então CREDENCIADO passa a ser considerado USUÁRIO.

**Parágrafo 4º:** O COMITÊ GESTOR, sempre que julgar necessário, poderá determinar REVISÃO DE CADASTRO que ensejará a realização de novo processo de inscrição, requerendo a renovação de todas as documentações solicitadas.

**Parágrafo 5º:** Uma vez requisitada a REVISÃO CADASTRAL, a não realização por parte do USUÁRIO por um período superior a **30 (trinta) dias** da data de recebimento da notificação, implicará na interrupção do serviço e o USUÁRIO voltará à condição de CANDIDATO.

**Parágrafo 6º:** A declaração de tratamento deverá ser emitida por uma instituição cadastrada no CNES-Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde onde deverá constar nome do CANDIDATO, dias e horários do tratamento a ser realizado e período completo de duração do tratamento.

### CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO

O serviço será prestado obedecendo as seguintes regras:

- I. Os atendimentos serão feitos, prioritariamente, na seguinte ordem:
  - a) tratamento de saúde;
  - b) reabilitação;
  - c) lazer, sempre de acordo com a programação a ser definida e divulgada pela Coordenação do PE CONDUZ;
  - d) educação.
- II. Novos CREDENCIADOS serão atendidos conforme disponibilidade de rotas existentes;
- III. Novas rotas poderão ser criadas quando houver disponibilidade de veículos para atender a um determinado número de CREDENCIADOS que tenham origem e destino compatíveis com o planejamento deste serviço;

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

**Parágrafo Único:** Visando o melhor funcionamento e prestação coletiva do serviço, a rota original do USUÁRIO poderá sofrer alteração a qualquer tempo.

### CAPÍTULO V - DOS ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS

Serão considerados estabelecimentos credenciados aqueles que prestarem serviços de saúde e reabilitação, devidamente inscritos no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES.

### CAPÍTULO VI - DA PROGRAMAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

O horário de atendimento do serviço será realizado em dias úteis, com carga horária de até 12 horas ininterruptas, sendo de 7h às 19h. Nos finais de semana e feriados, as rotas de lazer serão disponibilizadas de acordo com a demanda e programação estabelecida pela Coordenação do Programa PE CONDUZ.

O USUÁRIO poderá agendar no mínimo 1 (uma) viagem por semana e no máximo 5 (cinco), sendo limitada a 1 (uma) viagem por dia.

As viagens programadas deverão ser repetidas na íntegra em todas as semanas do mês.

Para fins deste regulamento, o USUÁRIO fica obrigado a utilizar o serviço da viagem completa, ou seja, ida e volta ao local de origem. Excepcionalmente, o USUÁRIO deverá comunicar a Central de Teleatendimento e Monitoramento a alteração do roteiro e aguardar autorização;

Ao USUÁRIO é permitido apenas 01 (um) ACOMPANHANTE, que deverá atender às seguintes condições:

- I. Estar em pleno gozo de saúde mental e ser maior de 18 (dezoito) anos;
- II. Ter condições físicas para auxiliar o motorista e/ou auxiliar de van, caso necessário, no embarque/desembarque;
- III. Realizar o deslocamento do USUÁRIO antes do embarque, e após o desembarque;
- IV. Responsabilizar-se em observar o comportamento do USUÁRIO durante a viagem, comunicando ao motorista eventual necessidade de intervenção do mesmo.

É vedado o transporte de USUÁRIO sem ACOMPANHANTE.

**Parágrafo Único** – Se o USUÁRIO for menor ou maior incapaz deverá, obrigatoriamente, estar acompanhado de seu RESPONSÁVEL LEGAL ou REPRESENTANTE AUTORIZADO devidamente designado através de TERMO DE AUTORIZAÇÃO disponível com o motorista responsável pela van.

### CAPÍTULO VII - DA CENTRAL DE ATENDIMENTO / INFORMAÇÕES

A central de atendimento do programa tem funcionamento normal nos dias úteis das 05h às 21h. Nos finais de semana e feriados o funcionamento desta central será apenas para rota de lazer, de acordo com a demanda e com a programação a ser definida e divulgada pela Coordenação do PE CONDUZ. O contato deverá ser efetuado através do número 0800-281-03-12 ou pelo site [www.PE.CONDUZ.pe.gov.br](http://www.PE.CONDUZ.pe.gov.br), para informações, reclamações e sugestões.

- I. Obrigações do Teleatendente:
  - a. Registrar reclamações, sugestões, dúvidas e elogios, etc;
  - b. Informar procedimentos ou mudanças de horários de viagens aos USUÁRIOS quando necessário;
  - c. Realizar e registrar no sistema, cancelamentos quando solicitado pelo USUÁRIO,
  - d. Receber e realizar ligações telefônicas para USUÁRIOS, CANDIDATOS ou CREDENCIADOS;
  - e. Receber e enviar mensagens de texto para USUÁRIOS, CANDIDATOS ou CREDENCIADOS;
  - f. Comunicar imediatamente ao Supervisor de Teleatendimento e Monitoramento sobre qualquer problema encontrado.

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

- II. Obrigações do Operador de Vídeo Monitoramento:
  - a. Monitorar em tempo real os embarques, desembarques, e deslocamentos de todos os veículos;
  - b. Realizar alterações na rota quando solicitado;
  - c. Receber e realizar ligações telefônicas para USUÁRIOS, CANDIDATOS ou CREDENCIADOS;
  - d. Receber e enviar mensagens de texto para USUÁRIOS, CANDIDATOS ou CREDENCIADOS;
  - e. Comunicar imediatamente ao Supervisor de Teleatendimento e Monitoramento sobre qualquer problema encontrado.

### CAPÍTULO VIII - DA OPERAÇÃO DO SERVIÇO

A operação do serviço será realizada obedecendo as seguintes regras:

- I. O motorista deverá chegar pontualmente no horário marcado e aguardar no máximo **10 (dez) minutos** após o horário programado para embarque;
- II. Compete ao motorista e/ou auxiliar de van executar o ato de embarque e desembarque do USUÁRIO no veículo, podendo o acompanhante auxiliar caso solicitado;
- III. É proibido ao motorista e ao auxiliar abandonar o veículo durante a operação do serviço;
- IV. O embarque e/ou desembarque serão feitos nas entradas de cada origem/destino, exceto em casos extremamente excepcionais devidamente autorizados;
- V. O motorista deverá registrar o momento exato do embarque e desembarque no dispositivo, bem como realizar o “**check in**” e “**check out**” nos pontos de parada determinados nas rotas planejadas;

**Parágrafo Primeiro:** Em caso de problemas técnicos no dispositivo, o motorista deverá comunicar imediatamente a Central de Monitoramento;

**Parágrafo Segundo:** Em caso de congestionamento ou bloqueio na rota estabelecida, o motorista deverá comunicar à Central de Teleatendimento e Monitoramento e aguardar nova rota.

- VI. É facultado ao USUÁRIO transportar equipamento extra de uso pessoal inerente de sua deficiência, como cilindros, almofadas ou outros de mesma importância, devendo esse solicitar autorização prévia à Coordenação do Programa para análise técnica deste transporte;
- VII. É proibido o transporte de USUÁRIO:
  - a) Sem acompanhante;
  - b) Sem apresentar o cartão de identificação, exceto nos casos de roubo/furto/extravio ou mau funcionamento, devidamente comunicados e comprovados a Coordenação do Programa;
  - c) Sem agendamento prévio;
  - d) Sem estar em seu local previsto para embarque.
- VIII. É proibido o transporte de volumes sem autorização prévia pelos USUÁRIOS e/ou acompanhantes nos veículos. A proibição ora avençada refere-se a volume com tamanho superior a 45x20x35 (largura X profundidade X altura), limitando-se apenas 01 (uma) unidade de no máximo 10 kg por USUÁRIO.
- IX. É proibido o uso de aparelhos de sonorização sem o uso de fones de ouvidos.
- X. É proibido o transporte de produtos inflamáveis, corrosivos e tóxicos nos veículos.
- XI. É proibido o consumo de bebidas alcoólicas e uso de cigarros, charutos, similares.

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

XII. É proibido ao USUÁRIO e/ou acompanhante usar trajes de banho durante a viagem.

**Parágrafo Único:** Os objetos pessoais deixados pelos USUÁRIOS dentro do veículo serão de sua única responsabilidade.

### CAPÍTULO IX - DAS EVENTUALIDADES

Se durante o percurso, origem/destino, um dos USUÁRIOS precisar de atendimento médico de urgência, este será imediatamente atendido pela equipe (motorista/auxiliar), e caso necessário será encaminhado para a uma unidade de saúde mais próxima, procedendo com a continuidade do serviço de transporte após o procedimento supramencionado.

Em caso de algum tipo de perigo iminente (inundações, incêndios, naturais ou não, ou evento de força maior), o motorista deverá levar os USUÁRIOS de volta para seus locais de origem, ou em extrema necessidade, encaminhar-se a um local seguro até cessar a situação de risco;

Se o USUÁRIO chegar ao seu destino e não puder ser atendido por qualquer motivo, deverá contatar a Central de Teletendimento e Monitoramento e aguardar instruções para o seu retorno;

Caso haja impossibilidade de realizar o transporte de USUÁRIOS durante a rota, por motivo de falha mecânica do veículo e/ou acidente de trânsito, o motorista deve contatar imediatamente a Central de Monitoramento para resolução do problema.

### CAPÍTULO X - DOS CANCELAMENTOS E FALTAS

Caso haja necessidade de cancelamento do serviço o USUÁRIO deverá avisar imediatamente a Central de Teletendimento e Monitoramento com antecedência mínima de **1 (uma) hora**, através da Central de Atendimento de segundas-feiras às sextas-feiras, das 05:00 às 21:00 pelo 0800.281.0312.

O USUÁRIO que tiver **02 (duas) ocorrências** de CANCELAMENTO OU FALTA no período de **30 (trinta) dias** corridos, quer seja só ida, só volta ou de ida e volta, terá **SUSPENSÃO AUTOMÁTICA** do atendimento por um período de **30 (trinta) dias** consecutivos, a partir da data da notificação voltando a condição de CREDENCIADO, tendo seu retorno aos atendimentos condicionado à disponibilidade nas rotas. Tal suspensão não acontecerá exclusivamente nos casos de atendimento de emergência/urgência ou em caso de internamento hospitalar do USUÁRIO, desde que estejam devidamente comprovados por declarações.

**Parágrafo único:** Serão considerados falta justificada ou cancelamento justificado os casos de atendimento de emergência/urgência ou caso de internamento hospitalar do USUÁRIO, todos comprovados por declarações.

O USUÁRIO que reincidir em cancelamento ou faltas no período de **180 (cento e oitenta) dias** volta à condição de CANDIDATO, só podendo realizar nova inscrição após período de **180 (cento e oitenta) dias** a partir da data da notificação.

Será considerada FALTA os casos em que o USUÁRIO não realizar a viagem programada (de ida, de volta, ou ida e volta) sem o aviso prévio de CANCELAMENTO. A FALTA na viagem de ida cancela automaticamente a viagem de volta, cabendo neste caso, notificação ao USUÁRIO.

Será permitido o CANCELAMENTO de ida ou de volta ou ida e volta, desde que haja aviso prévio a Central de Atendimento. Cabendo tal procedimento apenas em casos de consultas médicas e/ou exames devidamente comprovado por declaração.

Não serão aceitas justificativas de cancelamentos e/ou faltas com a alegação de desconhecimento da programação de viagens.

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

### CAPÍTULO XI - DAS SOLICITAÇÕES DE LICENÇA OU AFASTAMENTO

O USUÁRIO poderá requerer espontaneamente através da Central de Teletendimento e Monitoramento licença do serviço por um período mínimo de **7(sete) dias** e no máximo de **20 (vinte) dias**, sempre consecutivos, sendo permitida nova licença apenas após **6 (seis) meses** de carência, a contar da data de término da licença anterior.

O USUÁRIO que exceder os **20 dias** da licença do serviço automaticamente passará a condição de CREDENCIADO ficando seu retorno condicionado a disponibilidade nas rotas.

**Parágrafo Único:** Nos casos de reincidência o seu retorno será deferido ou indeferido a partir da análise técnica procedida pelo COMITÊ GESTOR.

### CAPÍTULO XII - DAS SANÇÕES E PENALIDADES

Serão aplicadas sanções e penalidades aos USUÁRIOS nos casos abaixo descritos:

- I. Comportamento Inadequado:  
Será considerado comportamento inadequado toda ação de desrespeito, ofensa, agressão física ou verbal para com os motoristas, auxiliares de vans, agentes de fiscalização e/ou os **demais** USUÁRIOS do serviço, cometido por USUÁRIO ou por seu ACOMPANHANTE/RESPONSÁVEL.
- II. Identificado o comportamento inadequado, após apuração e análise pelo COMITÊ GESTOR, seguirá a aplicação de penalidade de acordo com a gravidade da ação, conforme gradação a seguir:
- III.
  - a) 1ª ocorrência - Advertência escrita;
  - b) 2ª ocorrência – suspensão de 1 (um) mês;
  - c) 3ª ocorrência - Suspensão de 3 (três) a 6(seis) meses de utilização do serviço, permanecendo CREDENCIADO, porém o retorno dos atendimentos condicionado às possibilidades de encaixes nas rotas de atendimento;
  - d) 4ª ocorrência - Exclusão do Programa, podendo se tornar CANDIDATO após o período de 01 (um) ano.

**Parágrafo Único** - No caso de agressão física o USUÁRIO será automaticamente EXCLUÍDO do Programa, independente de aplicação das sanções penais cabíveis, podendo retornar como CANDIDATO após o período de 01 (um) ano de afastamento do serviço.

### CAPÍTULO XIII - DAS ALTERAÇÕES CADASTRAIS

É de única e exclusiva responsabilidade do USUÁRIO a manutenção atualizada dos seus dados cadastrais junto a Central de Atendimento.

Tipos de Alterações:

- a) Dados pessoais;
- b) Origem das viagens (do endereço residencial);
- c) Destino das viagens (do endereço da clínica);
- d) Dias da semana (do compromisso agendado);
- e) Horário de início e término (do compromisso agendado).

### CAPÍTULO XIV - DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PARA O LAZER

O serviço destinado a lazer será prestado obedecendo as seguintes regras:

A programação será definida e divulgada pela Coordenação do PE CONDUZ;

A inscrição será feita através da SEAD pelo número 81 3183-3210 ou pelo site: [www.PE.CONDUZ.pe.gov.br](http://www.PE.CONDUZ.pe.gov.br);

## REGULAMENTO DO PROGRAMA PE CONDUZ

---

As inscrições serão ilimitadas, todavia os USUÁRIOS contemplados serão selecionados pela seguinte ordem de critérios:

- a) Ser USUÁRIO do programa;
- b) Não estar em penalidade;
- c) Nunca ter participado;
- d) Não ter participado por maior período de tempo;

**Parágrafo Primeiro:** Em caso de empate, o critério de desempate será a idade maior.

**Parágrafo Segundo:** O USUÁRIO que participou de uma rota de lazer ficará impedido de participar de outra até que os outros USUÁRIOS participem, exceto quando as vagas não forem preenchidas pelos que não participaram, seguindo a ordem de critérios.

### CAPÍTULO XV - DO COMITÊ GESTOR

Esse programa deverá ser coordenado e operacionalizado por um COMITÊ GESTOR, devidamente composto por:

- I. Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude – SDSCJ, por meio da Superintendência Estadual de Apoio as Pessoas com Deficiência – SEAD, que será a coordenadora do programa, sendo responsável pela gestão e fiscalização do serviço, incluindo o cadastramento e a aprovação dos USUÁRIOS.
- II. Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco – SEDUH, que será o responsável pela roteirização/fiscalização dos roteiros das viagens, de acordo com o cadastramento realizado pela SEAD;
- III. Secretaria Estadual de Saúde – SES, Indicação das unidades de saúde cadastradas no CNES e referenciar médicos especialistas da rede estadual de saúde em casos de necessidades.

**Parágrafo Único:** Os casos omissos serão deliberados pelo COMITÊ GESTOR.