

Manual do Usuário Transporte Especial



Março/2024

Transporte Especial

O Transporte especial é um serviço, no qual visa melhorar a acessibilidade das pessoas com deficiência, assim auxiliando os usuários a ir e retornar dos seus compromissos seja saúde, trabalho, educação e lazer, com mais comodidade e praticidade, assim dando aos usuários a oportunidade no convívio social.

O Transporte Especial, é um sistema de porta-a porta, ou seja, que leva e traz os usuários aos locais solicitados. Todos os ônibus são equipados com tecnologia de ponta, e os profissionais são altamente capacitados e treinados para um melhor atendimento.

O Transporte Especial é regulamentado pelo **Decreto nº 23.346, de 19 de dezembro de 2017.**

Fica instituído e integrante ao Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Sorocaba, o Serviço de Transporte Especial, dentro dos limites do município de Sorocaba.

O serviço regulamentado por este decreto, será organizado e executado pela Empresa de Desenvolvimento Urbano e Social de Sorocaba – URBES.

Fizemos em perguntas para melhor compreensão

1- Posso utilizar o transporte especial para atividades de lazer?

- Sim, pode! O Transporte especial pode ser utilizado para tratamento de saúde, programa de reabilitação, educação especial ou regular, trabalho, esporte, lazer e cultura.

2 - Tenho direito a acompanhante?

- Sim, tem direito a **1(um) acompanhante**, desde que tenha uma avaliação médica assinada por especialista, e enviada para Urbes.

3 - Quem pode ser o acompanhante?

- O acompanhante deve ser uma pessoa maior de 15 anos, e que tenha as condições de atender as necessidades solicitadas pelo usuário.

4 - O que é o agente de bordo?

Agente de bordo é um funcionário treinado que auxiliará o usuário na entrada e saída dos ônibus.

O agente de bordo tem a função de fiscalizar as normas contidas neste manual para segurança e bem-estar de todos.

5- O agente de bordo pode entrar em casa para me ajudar?

Não, não é permitido que o agente de bordo entre em qualquer residência ou prédio, tanto na origem como no destino, ele apenas auxiliará na entrada e saída do transporte.

6 - Posso utilizar o transporte sem acompanhante?

Sim, é permitido desde que com avaliação médica assinada encaminhada para Urbes.

7 - O que é número de usuário?

É o número que é informado para localizar o cadastro de cada novo usuário. E deve ser informado sempre que solicitado.

8 - Quais os meios de comunicação para agendamentos, dúvidas e informações?

- Whatsapp: (15) 99742-6812 (preferencial);
- Telefone: (15) 3519-3103
- E-mail: transporte.especial@urbes.com.br .

9 - Quais os dias e horário de atendimento?

Para agendamentos, dúvidas e informações de Segunda a Sexta-feira das 08:00 as 17:00 horas.

Para utilizar o serviço do transporte especial todos os dias (inclusive feriados) das 06:00 as 24:00 horas.

10 – Como faço para tirar dúvidas sobre o meu transporte aos finais de semana?

Através do contato: **Plantão Mobility (15) 99654-7079 (Whatsapp)**

11 - O que é agendamento fixo e eventual?

Agendamento fixo, é aquele que já consta na sua ficha de cadastro, não é necessário o agendamento.

Agendamento eventual, é aquele que você liga para agendar com até 03 (três) dias de antecedência, por motivos diversos e em dias variados.

12 - Com quantos dias de antecedência é necessário para solicitar o agendamento eventual?

De 15 (quinze) a 03 (três) dias de antecedência. Abaixo segue o cronograma para agendamento.

Segunda-feira – Agendamento para Quarta-feira
Terça-feira – Agendamento para Quinta-feira
Quarta-feira – Agendamento para Sexta-Feira, Sábado e Domingo
Quinta-feira – Agendamento para Segunda-feira
Sexta-feira – Agendamento para Terça-feira

13 - Posso fazer o agendamento para daqui uma semana ou mês?

Sim, é permitido. Pois segue o critério de 03 (três) dias de antecedência.

14 - Como cancelar agendamentos?

O cancelamento é feito pelo Whatsapp **(15) 99742-6812** ou telefone fixo **(15) 3519-3103**, do transporte especial.

15 - Avisar com quanto tempo de antecedência?

Avisar com pelo menos 24 horas de antecedência.

16 – O Transporte Especial é somente dentro da cidade de Sorocaba?

Sim, somente no limite do município de Sorocaba.

17 - Quando devo fazer o recadastramento?

Quando houver a necessidade de recadastramento, a Urbes entrará em contato para maiores informações de como e quando ocorrerá.

18 - O transporte especial está atrasado o que fazer?

O usuário deverá estar no local de agendamento com 5 (cinco) minutos de antecedência, caso o transporte atrase, aguardar até 30 (trinta) minutos após o horário agendado e caso não seja atendido, informar a Urbes através do whatsapp **(15) 99742-6812** ou no telefone fixo **(15) 3519-3103**.

19 - É necessário pagar alguma tarifa para utilizar o transporte especial?

Não, o serviço do transporte especial é totalmente gratuito, desde que o usuário esteja devidamente cadastrado e apto a utilização.

20 - Como são os ônibus que atendem o transporte especial?

São veículos tipo micro-ônibus ou vans, que possuem rampa de acesso para cadeirante, prancha de fixação com cinto transversal, GPS e monitoramento online e catraca virtual.

21 - O acompanhante pode utilizar o transporte especial sem o usuário?

Não, pois o acompanhante utiliza o transporte especial apenas para auxiliar e acompanhar o usuário cadastrado.

22 - Posso levar sacolas, caixa ou qualquer tipo de carga dentro do transporte?

Sim, desde que tenha no máximo a medida de 150x60 centímetros, que não necessite de mais que uma pessoa para carregá-lo, que não cause transtorno e não coloque em risco os demais passageiros.

23 - Porque não devo comer dentro do transporte?

Porque outros usuários podem ver e ficar com vontade de comer, (e muitos podem ter alergia ou até passar mal dentro do veículo); e você também pode se engasgar ou algo do gênero, pois o transporte está sempre em movimento, pedimos para evitar que consuma alimentos no transporte especial.

24 - Como cancelar o serviço do transporte especial?

O Pedido de Cancelamento é feito por escrito para o e-mail transporte.especial@urbes.com.br ou whatsapp **(15) 99742-6812** do transporte especial, contendo nome completo e data.

Informações Complementares

- É proibido ouvir música no modo alto falante, dentro do transporte.
- É proibida a venda de qualquer tipo de produto, dentro do transporte.
- É proibido uso de drogas, fumar e ingerir bebida alcoólica, dentro do transporte.
- Em caso de atraso ou falta do beneficiário ao compromisso de viagem, sem justificativa, o usuário fica sujeito a penalidades do Decreto nº 23.346, de 19 de dezembro de 2017, que regulamenta o transporte especial.
- Todos os procedimentos de segurança devem ser respeitados, o motorista e o agente de bordo estão preparados para melhor atendê-los.