

# Procedimentos para Concessão de **Gratuidade Especial**





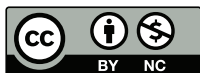
SAÚDE



# Procedimentos para Concessão de **Gratuidade Especial**



Rio de Janeiro/RJ  
2024



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons — Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que para uso não comercial e com a citação da fonte. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens dessa obra é da área técnica.

© 2024 Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro

**Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro**

Subsecretaria de Promoção, Atenção Primária e Vigilância em Saúde  
Rua Afonso Cavalcanti, 455, 8.º andar, Cidade Nova — CEP: 202011-110  
<http://saude.prefeitura.rio/>

**Prefeito da Cidade do Rio de Janeiro**

Eduardo Paes

**Secretário Municipal de Saúde**

Daniel Soranz

**Subsecretário Executivo**

Rodrigo Prado

**Subsecretário de Promoção, Atenção Primária e Vigilância em Saúde**

Renato Cony Seródio

**Superintendente de Integração de Áreas de Planejamento**

Emanuelle Pereira de Oliveira Corrêa

**Superintendente de Promoção da Saúde**

Denise Jardim de Almeida

**Superintendente de Vigilância em Saúde**

Gislani Mateus Oliveira Aguiar

**Superintendente de Atenção Primária**

Larissa Cristina Terrezo Machado

**Coordenadora de Reabilitação**

Cláudia P. Porto

**Elaboração**

Cláudia P. Porto

Henrique Mendes R. dos Santos

João Paulo da Costa

**Revisão Técnica**

Cláudia P. Porto

**Assessoria de Comunicação Social da SMS-Rio**

Paula Fiorito

Cláudia Ferrari

**Supervisão Editorial**

Aluisio Bispo

**Capa**

Pablo Dias

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Sandra Araujo

# SUMÁRIO

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sobre o benefício de gratuidade .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>1. Tipos de benefício.....</b>                                            | <b>4</b>  |
| <b>2. Quem tem direito ao benefício de gratuidade.....</b>                   | <b>4</b>  |
| <b>3. Acesso dos profissionais das unidades de saúde .....</b>               | <b>4</b>  |
| 3.1. Cadastro dos profissionais para ter acesso ao sistema de gratuidade...5 |           |
| <b>4. Como avaliar o pedido de gratuidade especial .....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>5. Concessão com laudo da atenção primária.....</b>                       | <b>7</b>  |
| 5.1. Laudo médico.....                                                       | 7         |
| <b>6. Registrando a solicitação .....</b>                                    | <b>8</b>  |
| <b>7. Aprovação do benefício pela unidade .....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>8. Realizando a solicitação .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>9. Prazo para conclusão da solicitação.....</b>                           | <b>10</b> |
| <b>10. Condições dos benefícios .....</b>                                    | <b>11</b> |
| 10.1. Concessão .....                                                        | 11        |
| 10.2. Revalidação .....                                                      | 11        |
| 10.3. Cancelamento de solicitação.....                                       | 11        |
| <b>11. Alteração, correção ou exclusão de cadastro .....</b>                 | <b>12</b> |
| 11.1. Alteração ou correção .....                                            | 12        |
| <b>12. Exclusão do cadastro .....</b>                                        | <b>12</b> |
| <b>13. Situações adversas do benefício .....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>14. Dúvidas comuns .....</b>                                              | <b>15</b> |

## SOBRE O BENEFÍCIO DE GRATUIDADE

Nos termos da legislação expedida conforme o art. 401 da Lei Orgânica do Município (LOMRJ), a gratuidade é concedida aos maiores de 65 anos, aos alunos uniformizados da rede pública de ensino fundamental e médio, às pessoas com deficiência e pessoas com doença crônica que necessitem de tratamento continuado, que serão exercidas nos ônibus convencionais com duas portas, nos ônibus BRT e no Veículo Leve Sobre Trilhos (VLT), por intermédio da apresentação de cartão eletrônico.

### 1. TIPOS DE BENEFÍCIO

Há dois tipos de benefícios disponíveis: um para doença crônica e outro para pessoas com deficiência, ambos incluindo direito a acompanhante, se necessário.

### 2. QUEM TEM DIREITO AO BENEFÍCIO DE GRATUIDADE

Pessoas que residem ou não no município do Rio de Janeiro, estando em tratamento continuado nas unidades de saúde do SUS ou conveniadas, comprovado por laudo médico para casos de doença crônica e para pessoas com deficiência estando em tratamento continuado ou não.

- **Doença crônica:** benefício concedido somente para usuários que estão em tratamento continuado em unidades de saúde da rede SUS ou credenciadas, no município do Rio de Janeiro, com passagens limitadas à frequência do tratamento mensal.
- **Deficiência:** benefício sem limite de passagens, independentemente de estar em tratamento de saúde.

### 3. ACESSO DOS PROFISSIONAIS DAS UNIDADES DE SAÚDE

Atualmente existem dois tipos de perfis disponíveis para profissionais nas unidades de saúde:

- **Perfil Atendente:** para profissionais não médicos da unidade;
- **Perfil Médico:** para todo profissional de categoria médica na unidade de saúde.

| FUNÇÕES                                           | ATENDENTE | MÉDICO |
|---------------------------------------------------|-----------|--------|
| <b>Cadastrar beneficiário</b>                     | X         | X      |
| <b>Consultar cadastro</b>                         | X         | X      |
| <b>Alterar dados (endereço/contato)</b>           | X         | X      |
| <b>Inserir laudo</b>                              | —         | X      |
| <b>Editar laudo (não finalizado)</b>              | —         | X      |
| <b>Cancelar solicitação (não finalizada)</b>      | —         | X      |
| <b>Cancelar benefício (sem parâmetros legais)</b> | —         | X      |

### 3.1. Cadastro dos profissionais para ter acesso ao sistema de gratuidade

O gestor da unidade deve enviar a relação de profissionais em documento padrão fornecido pela CAP ou pelo Suporte para o e-mail **gratuidadeespecial.sms-rrio@gmail.com**, para que seja providenciado o acesso desses profissionais. Para acesso ao documento, é necessário solicitar à CAP ou ao Suporte por e-mail.

Após o cadastro realizado, a unidade receberá o retorno da validação cadastral, e o profissional receberá a senha de acesso no e-mail informado. Alguns provedores de e-mail diferentes do Gmail impedem o recebimento da senha. Nesses casos a senha será enviada na validação para a unidade no corpo do e-mail e deverá ser alterada no primeiro acesso do profissional.

É necessário que o profissional esteja com a vinculação ativa no CNES da unidade solicitante, caso o profissional não esteja com vínculo ativo, somente por autorização da CAP a validação cadastral será realizada, e em caso de não haver retorno da CAP, o cadastro não é realizado.

## 4. COMO AVALIAR O PEDIDO DE GRATUIDADE ESPECIAL

Ao receber o documento para pedido de benefício, a unidade de saúde precisa:

- A.** Conferir se a documentação está conforme o Decreto Rio n.º 44.728/2018, que exige:
- Documento de identificação (Carteira de Identidade, Carteira funcional, CNH, Passaporte Brasileiro, Carteira de Trabalho, Certidão de nascimento, documento digital de identificação que seja reconhecido por Lei Federal como válido em todo território nacional). No caso de menor que não possui CPF, cadastrar com o CPF do titular responsável legal;

- Comprovante de residência em nome do próprio, mãe, pai ou terceiros (mediante declaração escrita a punho do titular);
- Laudos médicos que comprovem a necessidade do tratamento continuado, com a declaração de tempo e frequência do tratamento, exceto para pessoa com deficiência que não necessita estar em tratamento;
- Avaliar se a unidade que emitiu o laudo é da rede SUS ou credenciada.

**B.** Sinalizar os documentos que foram entregues na unidade na primeira área de Dados Cadastrais, localizada no fim da folha do laudo padrão, para quem fez a solicitação com o modelo. O responsável por receber os documentos deve preencher os dados na área destinada como “PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO — GRATUIDADE ESPECIAL”, inserindo a data, assinatura e carimbo (se houver), conforme o exemplo na página 7.

**C.** Ao receber o laudo, o médico deve averiguar se há incoerência em relação aos parâmetros do Decreto Rio n.º 44.728/2018, ou qualquer outra informação necessária para conceder o benefício. Caso o laudo emitido pelo médico da unidade SUS ou credenciada para tratamento seja considerado incoerente, o médico da unidade de atenção primária tem o direito de negar o pedido, conforme o art. 15.º do Decreto Rio n.º 44.728/2018. Nesse caso, é necessário analisar a possibilidade de um novo laudo, documentação complementar ou rejeitar a solicitação.

**D.** Confirmar se o estabelecimento emissor do laudo é um estabelecimento de saúde prestador de serviço SUS. A consulta é realizada no site do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) (<https://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/consulta.jsp>), no menu de “Consultas > Estabelecimentos > Identificação”, informando o número CNES, o nome do estabelecimento ou CNPJ para retorno. Em seguida, confirmar se o campo “Atende SUS” possui a informação “SIM”, conforme imagem a seguir. Caso o estabelecimento não seja prestador de serviço SUS, o pedido deve ser rejeitado.

☒ Nome Fantasia ☐ Nome Empresarial

Registros por Página: 10 ▼

| UF | Município      | CNES | Nome Fantasia | Natureza Jurídica(Grupo) | Gestão | Atende SUS | DETALHES                  |
|----|----------------|------|---------------|--------------------------|--------|------------|---------------------------|
| RJ | RIO DE JANEIRO |      |               | ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA    | M      | SIM        | <div>+</div> <div>≡</div> |

## 5. CONCESSÃO COM LAUDO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA

O médico da unidade de atenção primária poderá emitir laudo para tratamento em outra unidade, seja por meio de formulário ou diretamente no sistema, e conceder o benefício se a deficiência ou doença crônica for facilmente identificável, sem a necessidade de exames complementares para confirmação ou diagnóstico. Qualquer doença crônica que atenda aos requisitos do Decreto Rio n.º 44.728/2018 pode ser considerada para obtenção do benefício, desde que o tratamento exija deslocamento por meio de ônibus.

Veja a seguir um exemplo de confirmação do protocolo de solicitação, com a área a ser preenchida pela unidade ao fim da folha.

### FRENTE



|                                                                                                 |  | PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO - GRATUIDADE ESPECIAL |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|--|
| Cópia de documentos entregues: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CPF <input type="checkbox"/> Comprovante de residência <input type="checkbox"/> Laudo médico |  |                                                |  |
| Nome do requerente: _____                                                                                                                                                        |  |                                                |  |
| Em: ____/____/____                                                                                                                                                               |  | Assinatura e carimbo da unidade                |  |

### VERSO

| Orientações ao usuário                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Guarde este comprovante. Ele comprova a entrega dos documentos na unidade de saúde para requerimento do seu benefício.                                                                                                                                                                |
| 2) Caso o laudo não esteja legível, a unidade de saúde pode solicitar um novo laudo.                                                                                                                                                                                                     |
| 3) Acompanhe junto à unidade de saúde a análise da sua solicitação ou pelo telefone (21) 2127-4000. Após o pedido aprovado pela unidade de saúde, o agendamento para emissão de primeira via é disponibilizado imediatamente e nos casos de revalidação disponíveis para uso em até 48h. |

S/SMS/SUBPAV-Versão – 2023.01 – Documento destinado exclusivamente para solicitação de benefício de gratuidade

### 5.1. Laudo médico

Se o usuário não possuir o laudo médico, a unidade de saúde pode utilizar o modelo disponível na Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”), para facilitar o acesso ao benefício e a compreensão da unidade que realizará o tratamento ou que determinará a deficiência. Se necessário, o usuário deve ser encaminhado a um especialista da rede SUS ou conveniada, para obter o laudo.

**ATENÇÃO:** O candidato ao benefício tem o direito de entregar o laudo apenas ao profissional médico ou enfermeiro, se assim desejar, a fim de garantir a confidencialidade de informações sensíveis, conforme estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) n.º 13.709/2018. Portanto, a unidade de saúde não pode exigir que o laudo seja entregue a outro profissional que não esses para avaliar a concessão ou renovação do benefício. Se necessário, a unidade pode agendar um retorno do usuário para concluir a transcrição do laudo.

## 6. REGISTRANDO A SOLICITAÇÃO

Antes de registrar a solicitação, o atendente da unidade precisa realizar a busca na plataforma de gratuidade, para conferência dos dados pessoais e demais informações cadastrais, a fim de evitar duplicidade de cadastro. Para realizar a pesquisa os principais campos considerados são:

- CPF do próprio, se houver;
- Nome do usuário (sem acentuação);
- Data de nascimento; e
- Nome da mãe (sem acentuação).

**ATENÇÃO:** Se o cadastro do beneficiário for feito sem consulta prévia, e o sistema identificar uma duplicidade ao finalizar a solicitação, uma notificação será enviada ao e-mail do profissional responsável pelo registro, informando que a solicitação não foi autorizada imediatamente e apresentando a mensagem “Cadastro Aguardando Ativação” no status da revalidação ou concessão, permanecendo como pendência. **Caso seja confirmada a duplicidade, o último cadastro duplicado inserido será excluído automaticamente, juntamente com a solicitação de benefício e o laudo transcrito.**

Ao consultar o cadastro pelo CPF e obter retorno, o profissional de saúde deve verificar se os campos de nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe coincidem com os do documento do solicitante. Se houver divergências nos dados, isso pode indicar um caso de vinculação indevida de CPF. Nesse caso, a correção ou desvinculação do CPF deve ser solicitada ao Suporte. Para realizar esse procedimento, a imagem do documento de identificação do usuário deve ser anexada e enviada como comprovação.

Se o cadastro do usuário apresentar erros de digitação nos campos de CPF, nome completo, data de nascimento e nome da mãe ou pai, a unidade de saúde deve informar o Suporte por e-mail e não deve inserir a solicitação ou revalidação do benefício. A unidade deve enviar em anexo a imagem do documento de identificação que contenha o dado a ser corrigido.

Após receber a resposta do Suporte com a correção dos dados, a unidade de saúde deve verificar a alteração realizada. Somente após a confirmação da correção, a unidade pode prosseguir com a solicitação ou revalidação do benefício.

Instruções para o envio:

- **No assunto da mensagem:** “Alteração/Correção/Exclusão/Duplicidade cadastral”;

- **No corpo:** o dado a ser corrigido e também o dado correto e para casos mais específicos de alteração;
- **Em anexo:** o documento de identificação (CPF/RG) do beneficiário que possui o dado correto a ser alterado;
- **Em cópia:** o e-mail da unidade, caso a solicitação não seja enviada do mesmo, contendo sempre a assinatura com nome do profissional solicitante e telefone de contato da unidade.

**ATENÇÃO:** A exclusão de cadastro por duplicidade deverá conter o número do cartão Gratuidade Especial.

## 7. APROVAÇÃO DO BENEFÍCIO PELA UNIDADE

Ao inserir o laudo na plataforma de gratuidade, considera-se que o médico deferiu a solicitação. Nesse caso, o sistema aprovará automaticamente a solicitação, desde que não haja conflitos nos dados ou erros durante a finalização do processo. Se o médico tiver dúvidas sobre como realizar a solicitação, é aconselhável que consulte o Manual do Médico, disponível na Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”).

Antes de iniciar a solicitação, o médico deve verificar a compatibilidade do CID-10 com o que está descrito no laudo, analisar se a proposta de tratamento condiz com o diagnóstico, e se a descrição do quadro de doença crônica ou deficiência está correta, conforme exigido pelo Decreto Rio n.º 44.728/2018. Em caso de incoerências, o médico pode indeferir o pedido e solicitar um novo laudo, com ou sem exames complementares.

**ATENÇÃO:** Em casos de laudos com CID-10 de deficiência acrescidos de CID-10 de doença crônica e com a devida descrição da doença crônica, prevalece o pedido por deficiência com as devidas especificações necessárias relacionadas a cada tipo de deficiência, auditiva, visual, física e intelectual, conforme seção II, art. 13.º do Decreto Rio n.º 44.728/2018 e descrição da proposta de tratamento para doença crônica.

## 8. REALIZANDO A SOLICITAÇÃO

O laudo só pode ser entregue ao médico responsável pela solicitação, respeitando a escolha do usuário. Os documentos pessoais de cadastro podem ser entregues no momento da solicitação ou aos demais profissionais da unidade, para um cadastro prévio.

A inserção do benefício deve seguir os manuais específicos disponíveis na Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”), tanto para o Atendente como para o Médico. Esses manuais também podem ser encontrados na plataforma de gratuidade, no menu de “Downloads”, de acordo com o perfil de cada usuário. É importante seguir essas orientações para garantir o correto procedimento de solicitação e inserção do benefício.

## 9. PRAZO PARA CONCLUSÃO DA SOLICITAÇÃO

Caso não seja finalizado dentro do prazo de 5 dias após a abertura do pedido de concessão ou revalidação, a solicitação será cancelada automaticamente, e o sistema apresentará a mensagem: “Cancelamento por prazo expirado”. É importante ressaltar que o cancelamento da solicitação não implica na exclusão do cadastro do beneficiário. Portanto, o pedido de benefício pode ser realizado novamente, caso necessário.

O profissional médico deve inserir o laudo médico com atenção, para evitar erros, pois após a conclusão da transcrição não será possível editar o conteúdo. No entanto, caso seja identificado algum erro ou necessidade de correção, uma nova solicitação poderá ser inserida em substituição à anterior. Portanto, é fundamental revisar cuidadosamente o laudo antes de finalizar a transcrição, para garantir a precisão das informações fornecidas.

A unidade responsável deve imprimir uma via da solicitação e entregá-la ao usuário sempre que solicitado, a fim de evitar a exposição de informações sensíveis e o tráfego de dados pessoais que possam ser utilizados de forma incorreta. Essa prática ajuda a proteger a privacidade e a segurança dos dados do usuário, garantindo que as informações sensíveis sejam manuseadas adequadamente e apenas disponibilizadas quando necessário. É importante seguir essas medidas, para assegurar a confidencialidade e a integridade das informações dos beneficiários.

Durante o prazo e após a solicitação:

- A unidade tem a capacidade de consultar as solicitações inseridas, para acompanhamento por meio de seu próprio fluxo de trabalho;
- O usuário tem o direito de comparecer à unidade a qualquer momento para acompanhar o status da solicitação, e a unidade é obrigada a consultar o status do pedido. Além disso, é importante ressaltar que a consulta também pode ser feita por meio da central de atendimento da concessionária de transporte;
- A unidade deve imprimir e entregar a guia de solicitação ao usuário sempre que solicitado, garantindo, assim, o acesso às informações de forma segura e eficiente;

- Caso seja identificado algum erro nos dados cadastrais após a conclusão da solicitação, a unidade deve comunicar imediatamente ao Suporte e formalizar o pedido de ajuste. A emissão do cartão não será realizada pela concessionária de transporte se os dados cadastrais estiverem divergentes, ressaltando a importância da correção rápida e precisa dessas informações.

## 10. CONDIÇÕES DOS BENEFÍCIOS

### 10.1. Concessão

A concessionária de transporte realiza tentativas de contato com o beneficiário pelos meios disponíveis e informados por ele. No entanto, o beneficiário também tem a possibilidade de entrar em contato com a Central de Atendimento da concessionária para agendar a data e o local para receber o cartão. Essa flexibilidade no agendamento proporciona maior comodidade ao beneficiário, permitindo que ele escolha o momento mais adequado para receber o cartão de transporte. Dessa forma, tanto a concessionária quanto o beneficiário podem colaborar para garantir uma experiência eficiente e satisfatória no processo de entrega do cartão.

### 10.2. Revalidação

Após a aprovação, os créditos estarão disponíveis para utilização a partir de 48 horas no mesmo cartão válido em posse do beneficiário. No caso de não ocorrer a liberação dos créditos dentro do prazo estabelecido, o usuário deve entrar em contato com a concessionária para verificar o ocorrido. É importante garantir que os créditos sejam disponibilizados corretamente, para que o beneficiário possa utilizar o serviço de transporte de forma adequada. A comunicação entre o usuário e a concessionária nesse processo é essencial para resolver qualquer problema de liberação de créditos de forma rápida e eficiente.

**ATENÇÃO:** A responsabilidade pelo agendamento para emissão do cartão de gratuidade é do beneficiário junto à concessionária de transporte, e não da unidade de saúde. Cabe ao beneficiário entrar em contato com a concessionária para agendar a emissão do cartão e garantir sua gratuidade no transporte público. É importante que o beneficiário esteja ciente dessa responsabilidade e tome as medidas necessárias para obter o cartão de forma adequada.

### 10.3. Cancelamento de solicitação

A unidade tem a possibilidade de cancelar a solicitação antes de sua conclusão. No entanto, uma vez que a solicitação tenha sido concluída, o cancelamento só poderá ser efetuado de acordo com o procedimento descrito no item 3.3 do Manual do Médico, ou pela Secretaria Municipal de Saúde, por meio do Suporte, em casos de dificuldade de acesso à unidade.

## 11. ALTERAÇÃO, CORREÇÃO OU EXCLUSÃO DE CADASTRO

São ações realizadas no sistema para alterar, corrigir ou excluir informações de campo ou um cadastro completo de beneficiário.

### 11.1. Alteração ou correção

A unidade tem permissão para realizar alterações nos campos de contatos, endereço, unidade ou equipe. No entanto, não é possível realizar alterações ou correções no laudo médico após sua conclusão, assim como nos dados cadastrais, como nome, nome da mãe, data de nascimento, sexo e CPF. Para corrigir esses dados cadastrais, a unidade deve enviar um e-mail para o Suporte ([gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com](mailto:gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com)) contendo as seguintes informações:

- **No assunto da mensagem:** “Alteração Cadastral — NOME COMPLETO DO BENEFICIÁRIO”;
- **No corpo:** o dado com o campo incorreto, informando o dado correto.

Exemplo:

*“Solicitamos a correção cadastral do nome do beneficiário Antonio Jose de Pernalba conforme os dados abaixo e imagem do documento que segue em anexo.*

*Nome incorreto: Antonio Josue Pernalba*

*Nome correto: Antonio Jose de Pernalba”*

**ATENÇÃO:** Para corrigir os dados cadastrais, como CPF, nome do usuário, data de nascimento e nome da mãe ou pai, é necessário anexar a imagem do documento do beneficiário que contenha as informações corretas.

## 12. EXCLUSÃO DO CADASTRO

Antes de proceder com a exclusão do cadastro, a unidade deve primeiro cancelar o benefício de acordo com o item 3.3 do Manual do Médico, utilizando o motivo de cancelamento “Falta de Parâmetros Legais”. Em seguida, é necessário enviar um e-mail para o Suporte ([gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com](mailto:gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com)) contendo a justificativa para a exclusão. O Suporte analisará a solicitação e comunicará se o procedimento de exclusão será realizado, fornecendo a devida justificativa e orientação necessária.

**ATENÇÃO:** A exclusão de um cadastro resulta no cancelamento de cartão e benefício ativo. Se o beneficiário possuir saldo no cartão, este saldo será perdido.

## 13. SITUAÇÕES ADVERSAS DO BENEFÍCIO

De acordo com o Decreto Rio n.º 44.728/2018, o tratamento continuado para doenças crônicas é definido como aquele que requer frequência igual ou superior a duas vezes por mês, com exceção das pessoas com deficiência, que possuem passagens ilimitadas.

O Decreto estabelece que os beneficiários com Hanseníase em tratamento, pessoas vivendo com HIV/Aids, Doença Renal Crônica e Transplantados receberão automaticamente 60 passagens mensais durante o período de tratamento. Nestes casos específicos, a frequência de utilização será ajustada diretamente no cartão, ou seja, a solicitação deve ser feita de acordo com a descrição da frequência do tratamento e o benefício será concedido automaticamente.

### CONCESSÃO OU REVALIDAÇÃO PARA NÃO MUNICÍPIES

Quando o tratamento é realizado na cidade do Rio de Janeiro, a plataforma de gratuidade especial está configurada para conceder o benefício de transporte gratuito apenas no modal ônibus da cidade do Rio de Janeiro para os não residentes. Quando um residente da cidade do Rio de Janeiro fizer tratamento em outro município, a concessão para o benefício de gratuidade é realizada pela Secretaria Estadual de Transportes (SETRANS), que avaliará o laudo e decidirá pela aprovação ou não do pedido.

Para os benefícios concedidos pela SETRANS, a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro não tem participação no critério de avaliação. Para obter informações sobre a gratuidade em outros modais, como trem e metrô, o requerente deve contatar diretamente as respectivas concessionárias desses serviços.

### CONCESSÃO OU REVALIDAÇÃO PARA NÃO MUNICÍPIES COM DURAÇÃO DO TRATAMENTO “INDETERMINADO”

Para todas as concessões ou renovações de benefícios por doenças crônicas, é necessário estabelecer um período para a renovação de acordo com o art. 19 do Decreto Rio n.º 44.728/2018. Se o laudo médico não especificar o período de tratamento ou se estiver indicado como indeterminado, o médico responsável poderá conceder automaticamente o período máximo de 12 meses para todos os tratamentos, exceto para pacientes com doença renal crônica, para os quais o período máximo é de 24 meses. Caso o laudo não esteja de acordo com essas diretrizes, o pedido de gratuidade pode ser indeferido.

### CARTÃO BLOQUEADO, EXPIRADO OU CANCELADO

Quando o cartão de benefício está bloqueado, expirado ou cancelado por motivos estabelecidos pela concessionária, o beneficiário deve entrar em contato com o atendimento da concessionária responsável para verificar o motivo do

bloqueio e buscar uma solução para o problema. É importante que o beneficiário esteja em conformidade com as regras estabelecidas e dentro do prazo vigente, para garantir a continuidade do benefício.

### **BLOQUEIO POR BIOMETRIA**

Conforme o Decreto Rio n.º 46.852, de 21 de novembro de 2019, o bloqueio do cartão do beneficiário ocorreu nos casos em que o mesmo foi utilizado de maneira indevida e não aparece no registro fotográfico capturado durante a validação nos modais ônibus/BRT/VLT. No entanto, é importante ressaltar que o benefício permanecerá válido. Nesses casos, o beneficiário deverá entrar em contato com a concessionária para solicitar a liberação do cartão, de acordo com as condições estabelecidas no Decreto para o desbloqueio.

### **CARTÃO ROUBADO**

Em caso de roubo do cartão, o beneficiário deve contatar imediatamente a central de atendimento da concessionária para efetuar o bloqueio do cartão. Além disso, é necessário registrar a ocorrência na polícia e comparecer a um dos postos de atendimento com o registro de ocorrência, para solicitar um novo cartão. É importante ressaltar que não será cobrada taxa para a emissão do novo cartão.

### **PERDA OU EXTRAVIO DO CARTÃO**

No caso de perda ou extravio do cartão, o beneficiário deve entrar em contato com a concessionária para bloquear o cartão imediatamente. Em seguida, deve seguir as orientações fornecidas no atendimento e comparecer a um dos postos, para solicitar a emissão de um novo cartão. Nesse cenário é possível que seja cobrada uma taxa para a emissão do novo cartão.

### **QUANTIDADE DE PASSAGENS**

Este procedimento se aplica exclusivamente aos benefícios concedidos a doentes crônicos e consiste em aumentar a quantidade de passagens diárias para permitir que o beneficiário realize seu tratamento, caso as duas viagens padrão (ida e volta) não sejam suficientes. Quando for necessário aumentar o número de passagens para o deslocamento até o local de tratamento, é importante ressaltar que não é aconselhável que o profissional médico altere a frequência do tratamento no momento da concessão do benefício ou revalide o benefício com essa alteração apenas para contemplar a quantidade de passagens diárias. Nesse caso, o beneficiário deve comparecer ao local de atendimento indicado pela concessionária, levando o laudo médico, comprovante de residência e documento de identificação para solicitar a adequação da quantidade de passagens.

## 14. DÚVIDAS COMUNS

**O que fazer se o usuário solicitar o cancelamento do cartão por roubo ou furto?**

**Resposta:** A unidade deve orientar o usuário a entrar em contato com o atendimento da concessionária de transportes.

**Como proceder se o cadastro de um beneficiário foi realizado com dados de outra pessoa?**

**Resposta:** Para alterações ou correções cadastrais, siga o procedimento definido no item 11. Verifique os dados cadastrais antes de concluir a solicitação, para evitar erros, pois, se o cartão for impresso com o nome errado, o usuário pagará a nova via do cartão, com valor definido pela concessionária de transportes.

**Posso aceitar um laudo de uma instituição particular não conveniada ao SUS?**

**Resposta:** Não. Aceite apenas laudos da rede SUS ou órgãos conveniados ao SUS, conforme o Decreto Rio n.º 44.728/2018.

**Onde encontrar o Decreto Rio n.º 44.728/2018 e material de apoio sobre o serviço de gratuidade?**

**Resposta:** O Decreto e o material de apoio estão disponíveis na Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”).

**O benefício de gratuidade para deficiência é vitalício?**

**Resposta:** Sim, para deficiência permanente. A concessionária pode solicitar recadastramento periódico, se necessário. Em caso de dúvidas sobre o tipo de deficiência permanente ou temporária, consulte o material disponibilizado na Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”).

**Onde entregar a documentação em caso de alteração cadastral do beneficiário?**

**Resposta:** A documentação deve ser entregue na unidade de saúde de referência ou, em casos específicos, na Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

**Posso aceitar o mesmo laudo para benefício da Previdência Social?**

**Resposta:** Somente se o laudo atender às condições do Decreto Rio n.º 44.728/2018, constando a classificação da deficiência ou doença crônica com a frequência e o tempo de tratamento.

**Usuário e senha dos profissionais estão inválidos. O que fazer?**

**Resposta:** Realize o resgate de senha na plataforma de gratuidade. Se persistir o erro, entre em contato com o Suporte pelo e-mail [gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com](mailto:gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com).

**Como alterar a unidade de atuação no sistema de gratuidade?**

**Resposta:** Comunique a gestão da unidade ou a CAP para atualizar a vinculação do profissional.

**O usuário com carteira de fibromialgia ou do Transtorno do Espectro Autista (TEA) tem direito à gratuidade especial?**

**Resposta:** Em ambos os casos, sim. O autista tem direito como pessoa com deficiência, mas a fibromialgia somente se estiver em tratamento continuado na rede SUS ou credenciado.

**Como classificar o tipo de benefício se houver dúvidas?**

**Resposta:** Solicite novo laudo com informações claras. Consulte o Decreto Rio n.º 44.728/2018 ou a Plataforma SUBPAV (<https://subpav.org> — card “Gratuidade Especial”). Em caso de dúvidas, contate o Suporte pelo e-mail [gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com](mailto:gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com).

**SUPORTE GRATUIDADE ESPECIAL AOS PROFISSIONAIS DAS UNIDADES:**

- **Suporte Gratuidade SMS-Rio**

E-mail: [gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com](mailto:gratuidadeespecial.smsrio@gmail.com)

- **Coordenação de Reabilitação da Pessoa com Deficiência**

E-mail: [reabilitacaosmsrio@gmail.com](mailto:reabilitacaosmsrio@gmail.com)

Telefone: (21) 3971-1912

- **Coordenação de Doenças Crônicas não Transmissíveis (CDNT)**

E-mail: [cdntcoordenacao.smsrio@gmail.com](mailto:cdntcoordenacao.smsrio@gmail.com)

- **Coordenação de Doenças Crônicas Transmissíveis (CDT)**

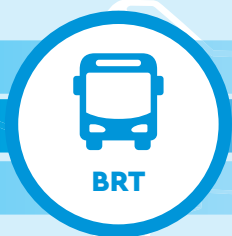
E-mail: [cdtsmsrio@gmail.com](mailto:cdtsmsrio@gmail.com)

- **Superintendência de Saúde Mental**

E-mail: [saudementalsmsrj@gmail.com](mailto:saudementalsmsrj@gmail.com)

- **Superintendência de Atenção Primária**

E-mail: [sapssmsrio@gmail.com](mailto:sapssmsrio@gmail.com)



**Rio**  
PREFEITURA

SAÚDE

