

Carta de Serviços ao Passageiro

ViaMobilidade Concessionária da Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A.

Este documento tem por finalidade informar sobre o serviço prestado pela ViaMobilidade, formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público nos moldes do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de julho de 2017.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a ViaMobilidade.

A Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em nosso site <https://www.viamobilidade.com.br/>.

1 – A ViaMobilidade é a concessionária responsável pela operação e manutenção da Linha 5-Lilás do metrô de São Paulo. Dentre as atribuições e deveres da concessionária estão:

- Prestar serviço de mobilidade urbana por meio da operação e manutenção dos Trens Metroviários da Linha 5-Lilás.
- Certificar a segurança do Sistema de Sinalização (estações, via e pátio) das Portas e Freios dos Trens Metroviários, por meio da contratação de Entidade Independente que deverá ser submetida à aprovação do Governo do Estado de São Paulo.
- Executar todos os serviços, controles e atividades relativos ao contrato de concessão, com zelo e diligência, utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas.
- Assegurar a adequada prestação do serviço concedido, conforme definido no artigo 6º da Lei federal nº 8.987/95, valendo-se de todos os meios e recursos à sua disposição.
- Dispor de equipamentos, acessórios, recursos humanos e materiais necessários à perfeita prestação dos serviços.
- Executar serviços e programas de gestão, bem como fornecer treinamento a seus empregados, com vistas à melhoria dos serviços e à comodidade dos usuários.
- Elaborar e implementar estratégias de atendimento a situações de emergência que envolvam os usuários da Linha 5-Lilás mantendo disponíveis, para tanto, recursos humanos e materiais.
- Cumprir as determinações operacionais dos sistemas metropolitanos de transporte público de passageiros.
- Responder pelo correto comportamento e eficiência de seus empregados e de terceiros contratados, providenciando o uso de uniforme nas funções e condições em que forem exigidos, bem como o porte de crachá indicativo das funções exercidas.
- Atender e fazer atender, de forma adequada, o público em geral e os usuários em particular.
- Informar a população e os usuários em geral, sempre que houver alteração da tarifa de transporte público, o novo valor e a data de vigência.
- Cumprir as determinações legais pertinentes à operação da Linha 5-Lilás.

- Implantar em sua estrutura organizacional serviço de ouvidoria diretamente vinculado à Diretoria da concessionária.

2 – Quanto ao acesso dos passageiros as estações e trens da Linha 5-Lilás é realizado:

- Diariamente das 04h40 às 00h.
- Salvo as situações previstas em lei e as gratuidades estipuladas pelo Estado de São Paulo, a utilização dos trens do metrô é realizada através de pagamento de tarifa de viagem.
- A política tarifária de todo o sistema metroviário é definida pelo Governo do Estado de São Paulo.
- A Linha 5-Lilás utiliza o sistema CBTC (sigla em inglês para Controle de Trens Baseado em Comunicação) para a comunicação entre os trens e o Centro de Controle Operacional (CCO). O operador de trem supervisiona a operação e só atua em caso de anormalidade para o pronto restabelecimento do serviço.
- O sistema CBTC possibilita que a localização do trem na linha seja mais precisa, com isso a distância entre as composições é menor e a oferta de viagens mais rápida e maior. Por meio do sistema também é possível responder a aumentos de demanda de passageiros e injetar mais trens na operação com eficiência e rapidez.
- A Linha 5-Lilás conta com 34 modernos trens divididos em duas frotas:
 - Frota F tem oito trens fabricados em 2001 pela parceria entre as empresas Alstom/CAF/Adtranz/Siemens.
 - Já a frota P, conta com 26 trens, fabricados em 2015 pela CAF.
- O comprimento total dos trens é de 128,45 metros, com largura de 2,80 metros e altura máxima de 4,78 metros. Quanto ao desempenho, a velocidade máxima de projeto é de 100 km/h. Já a velocidade máxima comercial é de 80 km/h.
- A Linha 5-Lilás conta com 17 estações, tendo 201KM de extensão.
- O objetivo da ViaMobilidade é desenvolver o seu negócio, preservando o meio ambiente e a qualidade de vida da população de São Paulo.
- Todas as estações da Linha 5-Lilás contam com piso tátil de alerta e direcional de fluxo para pessoas com deficiência visual.
- O projeto da Linha 5-Lilás contempla as necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tanto nas estações como nos trens. Todos os colaboradores contratados para trabalhar nas estações da Linha 5-Lilás passaram por treinamentos específicos para prestar o melhor atendimento a esses usuários.
- Cada trem possui um total de 234 assentos. Desse número, a ViaMobilidade destina 94 para o público preferencial, ou seja, pessoas com deficiência física, gestantes, pessoas com crianças de colo e idosos. Além disso, há dois assentos preferenciais para pessoas obesas, um em cada composição. A cor dos bancos de uso comum é azul marinho e os preferenciais estão na azul clara, além disso há duas vagas para cadeirantes localizadas, por padrão, no primeiro e no último carro.

Os elevadores da Linha 5-Lilás são de uso preferencial. Ou seja, na ausência de gestantes, idosos, pessoas com mobilidade reduzida, deficiência ou com crianças de colo, o uso do elevador é livre.

3 – A manifestação dos passageiros sobre a utilização dos serviços da Linha 5-Lilás pode ser realizada através do telefone da Central de Atendimento da ViaMobilidade:

CENTRAL DE ATENDIMENTO

0800 770 7106

Segunda à Sexta-feira, das 6h30 às 22h

Sábado e Domingo, das 8h às 18h

4 – Caso a manifestação não seja atendida a contento do passageiro, este poderá recorrer a Ouvidoria, através do formulário disponível em nosso site:

<https://www.viamobilidade.com.br/voce/contato/fale-conosco>

- O artigo 20 do Decreto Estadual nº 60.399, que regula a Lei 10.294 que cria a atividade de Ouvidoria, estabelece que o prazo máximo de resposta aos passageiros será de 20 dias corridos podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa expressa.
- As manifestações recebidas na Ouvidoria, serão tratadas internamente a fim de averiguar todos os aspectos da demanda, de forma imparcial e independente.

5 – Para manter o bom funcionamento nas estações e trens, bem como garantir a segurança de nossos passageiros a ViaMobilidade conta com a colaboração de todos para:

- Nas escadas rolantes, permaneça do lado direito, afastado das laterais e segurando-se nos corrimãos. Deixe a esquerda livre para quem tem mais pressa.
- Utilize o corrimão e não corra nas escadas fixas, principalmente em dias de chuva. Procure usá-las pelo seu lado direito para evitar colisões e quedas.
- Aguarde a chegada do trem e a abertura de suas portas, antes da faixa amarela de segurança, demarcada no piso.
- Procure ficar nos locais mais livres e evite aglomerações.
- Atenção com o vão entre o trem e a plataforma.
- Mantenha-se em fila e aguarde o desembarque para depois entrar no trem.
- No primeiro carro do trem, a segunda e a quarta portas são preferencialmente destinadas ao embarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
- Ao toque da campainha, não entre no trem e nem saia dele.

Concessionária das Linhas 5 e 17 do Metrô de São Paulo S.A.
Estrada de Itapeperica, 4157 - Capão Redondo
05858-001 - São Paulo - SP

