

Carta de Serviços ao Passageiro

ViaMobilidade Concessionária das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda de trens metropolitanos de São Paulo

Este documento tem por finalidade informar sobre o serviço prestado pelas Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda, formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público nos moldes do contrato com o Governo do Estado de São Paulo, assinado em 30 de junho de 2021, permite à concessionária a operação e manutenção das duas linhas por 30 anos.

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 Linhas 8 e 9 é a concessionária responsável pela operação e manutenção linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda de trens metropolitanos de São Paulo. O horário de funcionamento das linhas é todos os dias, das 4h00 à meia-noite.

2 – Quanto ao acesso dos passageiros:

- 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 das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda passaram por treinamentos específicos para prestar o melhor atendimento a esses usuários.
- Os elevadores das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda são de uso preferencial. Ou seja, na ausência de gestantes, idoso, 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 das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda, podem ser realizadas através do telefone da Central de Atendimentos 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 ouvir o aviso de fechamento de portas, não entre ou sai do trem.