



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO GERAL DE PRODUÇÃO E NEGÓCIO
COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA O CLIENTE

SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE

AGOSTO 2017

1. SIM – O QUE É?

O Serviço Integrado de Mobilidade (SIM), é um serviço que a CP disponibiliza através da Linha de Atendimento – 707 210 746* (707 210 SIM) ou através de um Formulário de Requisição SIM em cp.pt, orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais (CNE), disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

A CP, através do SIM, presta apoio no embarque e desembarque, aos Clientes com Necessidades Especiais que pretendam utilizar o comboio como meio de transporte.

2. CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS (CNE)

Considera-se Cliente com Necessidades Especiais (CNE) todo o cidadão que, pretendendo utilizar o comboio como meio de transporte, se veja confrontado com limitações de acessibilidade.

A limitação de acessibilidade, permanente ou temporária, poderá ser devida ao facto do Cliente ser um cidadão portador de deficiência, motora, sensorial ou mental, ser uma pessoa de idade avançada ou fisicamente frágil e ainda senhora grávida ou transportando criança de colo ou em carrinho.

3. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SIM

- O SIM é gratuito e de requisição obrigatória para todos os CNE que pretendam viajar e que utilizem cadeira de rodas, bem como para todos os outros CNE que queiram ajuda no embarque e no desembarque. A CP não garante a realização de uma viagem com cadeira de rodas ou *scooter* de

mobilidade a clientes que não requisitem o serviço.

- A assistência prestada pela CP não inclui o transporte de bagagens, nem o acompanhamento nas atividades básicas da vida.
- Após a confirmação do pedido de assistência por parte da CP, fica a cargo do Cliente a aquisição do título de transporte.
- A CP não se responsabiliza pelo transporte e encaminhamento do Cliente da rua até à plataforma e vice-versa. A prestação do SIM é garantida em condições normais de exploração, excluindo-se os períodos de greve, as interdições, os transbordos rodoviários, e outras situações que se afigurem limitativas à prestação do serviço de transporte ferroviário.

3.1. CNE SEM CADEIRA DE RODAS OU SCOOTER DE MOBILIDADE

- O SIM é prestado em todas as estações e comboios.
- O serviço tem que ser solicitado com, pelo menos, 12 horas de antecedência, face ao horário de partida do comboio que o Cliente pretende utilizar.
- A CP analisa o pedido e responde ao Cliente. Os pedidos SIM recebidos no período compreendido

entre as 21h30 e as 7h00 serão respondidos a partir das 7h00.

3.2. CNE COM CADEIRA DE RODAS OU *SCOOTER* DE MOBILIDADE

- O SIM é prestado nas estações e nos serviços constantes da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#), sendo que, nalgumas estações existem restrições horárias no embarque e desembarque.
- O serviço tem que ser solicitado com, pelo menos, 24 horas de antecedência, face ao horário de partida do comboio que o Cliente pretende utilizar.
- A operação das cadeiras de rodas elétricas ou *scooters* de mobilidade, deve ser sempre garantida pelos Clientes, sem intervenção dos colaboradores CP.
- O embarque e desembarque são sempre orientados pelos colaboradores da CP, não podendo o Cliente operar por si próprio os meios mecânicos, rampas ou elevadores, usados pela CP.
- Só é permitido o embarque e desembarque de Clientes com:
 - a) **cadeiras de rodas manuais**_desde que que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo);

- b) **cadeiras de rodas elétricas** desde que que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto cliente e cadeira de rodas;
- c) **scooters de mobilidade com 4 rodas**, desde que que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto cliente e cadeira de rodas;
- d) **cadeiras de rodas ou scooters de mobilidade com 3 rodas permitido apenas no serviço Alfa Pendular**, e que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto cliente e cadeira de rodas/scooter. Se cliente pretender viajar noutro serviço ver o ponto 5, alínea c deste manual.
- e) **Outras Scooters de mobilidade**, que apesar de ultrapassarem as dimensões atrás definidas foram entretanto aprovadas pela CP:
 - **Modelo Invacare LEO, 1220x590mm** – é permitido utilizar os serviços Alfa Pendular, Urbanos de Lisboa (exceto linha de Cascais) e Urbanos do Porto.

4. REQUISIÇÃO DO SIM

A requisição do serviço pode ser feita através de Linha de Atendimento ou através do Formulário de Requisição SIM disponível em cp.pt:

- Linha de Atendimento - (+351) 707 210 746
*(707 210 SIM), tem um custo de 0,10 €/min -
rede fixa | 0,25 €/min - rede móvel + IVA.

Chamadas a partir do estrangeiro têm o custo de uma chamada internacional.

A Linha de Atendimento do SIM (707 210 746)

- Presta informações sobre:
 - Acessibilidade aos comboios da rede CP;
 - Acessibilidade a equipamentos como Máquinas de Venda Automática de Bilhetes e aos pontos de venda disponíveis para aquisição de bilhetes;
 - Condições comerciais específicas para pessoas portadoras de deficiência;
 - Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais;
 - Outros canais disponíveis para obter informações ou para envio de sugestões (www.cp.pt/Clientes com necessidades especiais; chat).
- Ajuda o CNE a planear a viagem nas melhores condições de conforto e segurança;
- Regista a requisição do SIM.

■ Formulário de Requisição SIM em cp.pt

Qualquer pedido SIM carece sempre de análise e confirmação pela CP, que entrará em contacto com o Cliente, informando sobre a possibilidade da prestação do serviço.

COMO REGISTRAR UM PEDIDO SIM POR FORMULÁRIO SIM

A. Verifique se as estações de origem e de destino da viagem pretendida, bem como a acessibilidade das mesmas (última coluna da Lista – informação da IP – Infraestruturas de Portugal), constam da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#) (as estações estão apresentadas por ordem alfabética).

B. Verifique se o serviço pretendido (Urbano, Regional, Intercidades, InterRegional, Alfa Pendular) é prestado em ambas as estações de origem e de destino.

Exemplo: Se pretende viajar de Lisboa Santa Apolónia a Vila Franca de Xira. Os serviços que pode escolher são Urbano ou Regional uma vez que são comuns a ambas as estações.

C. Verifique o horário da viagem em <https://www.cp.pt/passageiros/pt/consultar-horarios>.

Confirme se a viagem pretendida é direta ou se tem transbordo.

D. Se a viagem tem transbordo verifique se a estação de transbordo consta da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#).

Preencha o [Formulário de Requisição SIM](#), disponível em cp.pt.

Se pretender realizar uma viagem de ida e volta, deverá preencher **dois formulários**. Se pretender utilizar mais do que um serviço, deverá selecionar o primeiro serviço a utilizar (início da viagem).

O Formulário de Requisição, será recebido e analisado pelos serviços da CP, que posteriormente entrarão em contacto com o Cliente informando a possibilidade ou não de prestar o SIM. Qualquer pedido carece sempre de análise e confirmação, sem a qual a CP não garante a prestação do Serviço.

5. OUTRAS SITUAÇÕES

Se algumas das condições se verificar

- a) viagem inclui uma estação (origem, destino ou transbordo) que não consta da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#);
- b) viagem inclui serviço (Urbano, Regional, InterRegional, Intercidades ou Alfa Pendular) que não consta da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#) ou
- c) a cadeira de rodas ou *scooter* apesar de ter 1200 mm x 700mm (ocupação solo) tem 3 rodas;

então deverá preencher e enviar o [Formulário de Requisição SIM](#). Nestes casos a CP irá analisar o pedido do cliente, no sentido de procurar uma alternativa. O pedido será apreciado no prazo de 3 dias úteis após o qual a CP enviará resposta ao Cliente.

- d) o Cliente tem uma *scooter* de mobilidade que ultrapassa 1200 mm x 700mm (ocupação do solo) e o modelo não consta das exceções definidas no ponto 3.2., alínea e), então a sua utilização nos serviços da CP terá que ser objeto de análise.

então deverá preencher o [Formulário de Requisição SIM](#).

A CP entrará em contacto com o cliente para analisar a exequibilidade do transporte e efetuar testes, se necessário. Se o modelo for aprovado, a integrará a lista das exceções definidas no ponto 3.2., alínea e).

Estes pedidos não têm um prazo estabelecido para resposta por parte da CP.