

## Carta de Serviços ao Passageiro

### ViaQuatro Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.

Este documento tem por finalidade informar sobre o serviço prestado pela ViaQuatro, 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 ViaQuatro.

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

1 – A ViaQuatro é a concessionária responsável pela operação e manutenção da Linha 4-Amarela 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 4-Amarela.
- 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 4-Amarela, 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 4-Amarela.

- 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 4 – Amarela 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 concessionária possui frota de 29 trens. Cada trem é composto de seis carros e tem capacidade para transportar 1.500 passageiros com conforto.
- A ViaQuatro transporta, entre as 11 estações da Linha 4 – Amarela do metrô, em média 800 mil passageiros a cada dia útil com rapidez, segurança e eficiência.
- O intervalo entre os embarques nas estações em média é realizado a cada 2 minutos em situações especiais de grande volume de tráfego concentrado, e em média de 4 minutos em situação normal.
- O projeto da Linha 4-Amarela contempla integralmente as necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tanto nas estações como nos trens. Todos os colaboradores contratados para trabalharem nas estações da Linha 4-Amarela passaram por treinamentos específicos para prestar o melhor atendimento a esses usuários.
- Contam com elevadores preferenciais, dispostos nos mezaninos e plataformas, além de escadas rolantes.
- Possuem ainda pisos táteis direcionais e de alerta, que encaminham os usuários com deficiência visual aos elevadores, bilheterias, bloqueios e áreas de embarque na plataforma.



3 – A manifestação dos passageiros sobre a utilização dos serviços da Linha 4 - Amarela pode ser realizada através do telefone da Central de Atendimentos da ViaQuatro:

CENTRAL DE ATENDIMENTO  
0800 770 7100  
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.viaquatro.com.br/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 ViaQuatro 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.