



COMBOIOS DE PORTUGAL

DIREÇÃO DE OPERAÇÕES E PRODUÇÃO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA O CLIENTE

SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE

NOVEMBRO 2022

1. SIM – O QUE É?

O Serviço Integrado de Mobilidade (SIM), é um serviço que a CP disponibiliza através da Linha de Atendimento – 808 100 746 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional), através dos Gabinetes de Apoio ao Cliente (a disponibilizar faseadamente) 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 serviço 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 de o Cliente ser um cidadão portador de deficiência, motora, sensorial ou mental, ser uma pessoa de idade avançada ou fisicamente frágil, acompanhar criança de colo ou em carrinho e/ou estar grávida.

3. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SIM

- O SIM é prestado em todos os comboios e em todas as estações a Clientes que não utilizem cadeira de rodas.
- 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 de vida.
- Após a confirmação do pedido de assistência por parte da CP, fica a cargo do Cliente a aquisição do título de transporte.
- O local de receção do CNE será sempre em espaço ferroviário, junto do comboio. Alguma alteração a esta condição será acordada com o próprio aquando do encerramento do processo por parte da CP.
- A prestação do SIM é garantida em condições normais de exploração, excluindo-se os períodos de greve, as interdições de via, os transbordos rodoviários programados e outras situações que se afigurem limitativas à prestação do serviço de transporte ferroviário.

3.1. CNE COM CADEIRA DE RODAS E/OU SCOOTER DE MOBILIDADE

- Para os CNE que se desloquem com equipamentos de mobilidade, o SIM está condicionado às estações e 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, devidamente assinaladas na referida lista.

- Os clientes SIM devem efetuar obrigatoriamente a requisição com um mínimo de 6 horas de antecedência. Cumulativamente, para comboios com hora de partida compreendidos entre as 2h00 e as 11h59 o pedido deve ser efetuado até às 20 horas da véspera, ou seja:
 - Viagens que iniciam entre as 12h00 e as 02h00 (do dia seguinte) o pedido deve ser endossado com, pelo menos, 6 horas de antecedência.
 - Viagens que iniciam entre as 2h00 e as 11h59 o pedido deve ser realizado até as 20h00 do dia anterior.
 - Por razões de limitação logística os prazos anteriormente indicados poderão ser ultrapassados comunicando-se tal facto ao Cliente.
- A CP não garante a realização de uma viagem com cadeira de rodas ou Scooter a clientes que não requisitem o serviço;
- A operação das cadeiras de rodas elétricas, ou *scooters* de mobilidade, deve ser sempre garantida pelos Clientes, sem intervenção dos colaboradores CP.
- As cadeiras de rodas manuais são sempre empurradas pelos colaboradores CP por questões de segurança (a regulamentação aplicável prescreve uma inclinação das rampas de acesso aos comboios muito superior às rampas dos edifícios).
- No serviço Intercidades só podem embarcar clientes com cadeiras de rodas manuais dobráveis, dada a largura útil das portas e corredores. Para realizar o embarque o cliente terá de fazer transbordo para uma cadeira exclusiva para este fim e, uma vez dentro da carruagem, transferir-se para o lugar do comboio que

reservou. Por esta razão só poderá usar as carruagens de 2ª classe, uma vez que os bancos de primeira classe têm apoios de braço fixos, não rebatíveis. Salienta-se que as carruagens não dispõem de WC de acesso universal.

- O embarque e desembarque são sempre orientados pelos colaboradores CP, não podendo o Cliente operar por si próprio os meios mecânicos, rampas ou elevadores, usados pela CP.

3.1.1 SÓ É PERMITIDO O EMBARQUE E DESEMBARQUE DE CLIENTES SIM COM:

- Cadeiras de rodas manuais, desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo).
- Cadeiras de rodas elétricas, desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo) e não ultrapassem 300kg, no conjunto cliente e cadeira de rodas.
- Scooters de mobilidade com 4 rodas, desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação do solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto cliente e scooter de mobilidade.
- Cadeiras de rodas ou scooters de mobilidade com 3 rodas, (permitido apenas no serviço Alfa Pendular), desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto cliente e cadeira de rodas/scooter.
- Modelo Invacare LEO, 1220x590mm – é permitido utilizar os serviços Alfa Pendular, Urbanos de Lisboa (exceto linha de Cascais) e Urbanos do Porto.

- Outras *Scooters* de mobilidade que, apesar de ultrapassarem as dimensões atrás definidas, foram sujeitas a testes e aprovadas pela CP (conforme disposto no ponto **5.** deste manual).

4. REQUISIÇÃO DO SERVIÇO SIM

A requisição do serviço é obrigatória e pode ser feita através do Formulário Digital SIM, disponível em cp.pt, da Linha de Atendimento ou dos Gabinetes de Apoio ao Cliente (GACs) (serviço a disponibilizar faseadamente).

Linha de Atendimento - (+351) 808 100 746 (*808 100 SIM) (custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

A Linha de Atendimento do SIM 808 100 746 (*808 100 SIM) (custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

- 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 (<https://www.cp.pt/passageiros/pt/como-viajar/cne>).
- Ajuda o CNE a planear a viagem nas melhores condições de conforto e segurança;
- Regista e envia pedidos SIM à CP;

A Linha de Atendimento ou os Colaboradores dos GACs devem:

- Verificar se as características do equipamento de mobilidade correspondem aos requisitos para aceitação do pedido.
- Verificar 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), que constam da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#) (as estações estão apresentadas por ordem alfabética).
- Verificar se o serviço pretendido (Urbano, Regional, InterRegional, Intercidades, Alfa Pendular) é prestado em ambas as estações, de origem e de destino.

Exemplo: Se pretende viajar de Lisboa Santa Apolónia a Alverca, os serviços que pode escolher são Urbano ou Regional uma vez que são comuns a ambas as estações.

- Verificar o horário da viagem em [cp.pt/passageiros/pt/consultar-horarios](https://www.cp.pt/passageiros/pt/consultar-horarios).

- Confirmar se a viagem pretendida é direta ou se tem transbordo.
- Se a viagem tiver transbordo verificar se a estação de transbordo consta da [Lista de Estações com SIM para Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade](#).
- Se a viagem inclui uma estação (origem, destino ou transbordo) que não consta da Lista de Estações com SIM para Cadeira de Rodas e Scooters de Mobilidade ou a viagem inclui serviço (Urbano, Regional, Interregional, Intercidades ou Alfa Pendular) que não consta da referida lista o GAC/Linha de Atendimento deve identificar a estação mais próxima com serviço SIM para equipamentos de mobilidade e informar alternativa (estação mais próxima compatível ou outro serviço/comboio compatível com a origem/destino solicitada).
- Independentemente de realizar uma viagem de ida, ou ida e volta, deverá preencher apenas um pedido.
- O pedido será recebido e analisado pela CP que posteriormente entrará em contacto com o Cliente informando-o da possibilidade, ou não, de prestar o serviço SIM. Qualquer pedido carece sempre de análise e confirmação, sem o qual a CP não garante a prestação do serviço.

5. EXCEÇÕES

Se o CNE tiver uma cadeira de rodas ou scooter de mobilidade que ultrapasse as dimensões definidas e/ou não conste das exceções definidas no ponto **3.1.1.**, última alínea, então a sua utilização nos serviços da CP terá de ser objeto de análise de compatibilidade com o espaço livre de manobra no interior do comboio.

Se o modelo de cadeira de rodas ou scooter de mobilidade for aprovado passará a integrar a lista das exceções definidas no ponto **3.1.1.**, última alínea.

Estes pedidos não têm um prazo estabelecido para resposta por parte da CP sendo que deverão ser dirigidos para:

Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais

apoiocliente@cp.pt

CP – Comboios de Portugal

Calçada do Duque, n.º 20

1249-109 Lisboa

Portugal

LISTA DE ESTAÇÕES COM SIM PARA CADEIRAS DE RODAS E SCOOTERS DE MOBILIDADE:

**[HTTPS://WWW.CP.PT/STATICFILES/PASSAGEIROS/5_INFORMACAO/CNE/SI
M-LISTA-ESTACOES.XLSX](https://www.cp.pt/staticfiles/passageiros/5_informacao/cne/si-m-lista-estacoes.xlsx)**