

Resposta do Metrô de São Paulo

1) Sim. Quando há uma interdição programada de algum trecho operacional, os passageiros são atendidos no trecho afetado através de ônibus gratuito que fazem o mesmo percurso do trecho interditado. Este tipo de serviço é possível de ser realizado em função de convênio entre as operadoras de metrô, ferrovias e ônibus urbanos na cidade de São Paulo (Sistema PAESE).

Quando há uma falha no sistema que afeta a viagem ofertada, a devolução da passagem é realizada para os passageiros que solicitam.

2) Sim, sempre que há uma falha em alguma linha, as demais operadoras são informadas, para que tomem algumas ações de modo a impactar o menos possível a viagem dos passageiros (Ex.: restrição de velocidade para evitar a chegada de muitos passageiros simultaneamente no trecho afetado, aumento da oferta de trens momentânea para suprir a linha impactada, etc.).

Em caso de falha grave, sem previsão de normalização, os ônibus do sistema PAESE (mencionados no item 1) também são acionados para suprir o trecho afetado.

3) Como mencionado no item 1, quando há uma necessidade de interdição programada, cada situação é avaliada caso a caso de modo a impactar o menos possível na viagem dos passageiros, sempre priorizando as datas e/ou horários com menor demanda de passageiros.

Os passageiros são informados previamente e dependendo do trecho afetado são orientados a utilizarem outra alternativa de transporte e/ou os ônibus disponibilizados no sistema PAESE.

4) Não há norma para devolução da viagem. A devolução da passagem é realizada somente para os passageiros que solicitam quando a viagem é impactada por algum transtorno operacional. No caso das interdições programadas não há devolução de passagem, pois é disponibilizado ônibus gratuito no trecho afetado.

5) Os procedimentos ou protocolos de atendimento se aplicam somente para as linhas operadas pelo Metrô de São Paulo, cada operadora possui seus procedimentos e protocolos, porém as operadoras se comunicam de forma a impactar o menos possível a viagem dos passageiros (Ex.: comunicação de ocorrências operacionais (conforme item 2), evitar interdições programadas simultâneas que podem afetar os serviços que atendem uma mesma região, etc.).

Respuesta del Metro de São Paulo

1) Sí. Cuando hay una interdicción programada de un tramo operativo, los pasajeros son atendidos en el tramo afectado por un autobús gratuito que recorre la misma ruta que el tramo prohibido. Este tipo de servicio es posible gracias a un convenio entre los operadores de metro, ferrocarril y bus urbano de la ciudad de São Paulo (Sistema PAESE).

Cuando hay una falla en el sistema que afecta el viaje ofrecido, el boleto se devuelve a los pasajeros que lo solicitan.

2) Sí, siempre que hay una falla en alguna línea, se informa a los demás operadores, para que puedan tomar algunas acciones con el fin de tener el menor impacto posible en el viaje de los pasajeros (Ej. : restricción de velocidad para evitar la llegada de muchos pasajeros simultáneamente en el tramo afectado, aumento de la oferta de trenes momentáneos para abastecer la línea impactada, etc.).

En caso de avería grave, sin previsión de normalización, también se activan los buses del sistema PAESE (mencionados en el ítem 1) para abastecer el tramo afectado.

3) Como se menciona en el ítem 1, cuando existe la necesidad de una interdicción programada, cada situación se evalúa caso por caso con el fin de tener el menor impacto posible en el viaje de los pasajeros, siempre priorizando fechas y / o tiempos con menor demanda de pasajeros.

Se informa a los pasajeros con antelación y según el tramo afectado se les indica que utilicen otra alternativa de transporte y / o los autobuses disponibles en el sistema PAESE.

4) No hay ninguna regla para devolver el viaje. La devolución del boleto se realiza solo para los pasajeros que lo soliciten cuando el viaje se ve afectado por un desorden operacional. En el caso de interdicciones programadas, no hay devolución del boleto, ya que hay un autobús gratuito disponible en la sección afectada.

5) Los procedimientos o protocolos de servicio se aplican solo a las líneas operadas por el Metrô de São Paulo, cada operador tiene sus propios procedimientos y protocolos, pero los operadores se comunican de tal manera que impactan lo menos posible el viaje de los pasajeros (Ex. : ocurrencias operacionales de comunicación (según ítem 2), evitar interdicciones programadas simultáneas que puedan afectar servicios que atienden la misma región, etc.).