

Olá passageiro,

Aqui estão as **principais instruções** do que você deve fazer se acontecer alguma ocorrência.



1. Um funcionário do nosso Centro de Controle Operacional entrará em contato diretamente com os passageiros para avisar o que aconteceu e qual é a previsão de retomada da circulação.



2. O maquinista também utilizará o sistema de áudio do trem para informar como está a situação e a previsão de restabelecimento da viagem.



3. Nossos técnicos ficam posicionados em pontos estratégicos e serão deslocados imediatamente para tentar restabelecer o trem. Agentes de Apoio ao Passageiro também estarão a caminho para prestar o atendimento.



4. Em caso de falta de energia, as portas serão abertas apenas para permitir a ventilação. Para a sua segurança, permaneça no interior do trem e aguarde novas informações.



5. Mesmo que todas as portas estejam abertas, só saia de dentro do trem em casos de acidentes graves e apenas pelas escadas de emergência, sinalizadas com adesivo. Nas demais ocorrências, permaneça no interior do trem até que o sistema seja restabelecido.



6. Para a sua segurança, não desça na via antes da chegada dos Agentes de Apoio ao Passageiro. Aguarde dentro do trem.



7. Seja solidário. Após a chegada dos Agentes de Apoio ao Passageiro, caso seja necessário o desembarque na via férrea, ajude as demais pessoas a descerem.



8. Atenção! Caso tenha qualquer tipo de dificuldade de locomoção, seja por idade, gravidez, cirurgia recente ou qualquer outra condição, permaneça no interior do trem aguardando a chegada dos Agentes de Apoio ao Passageiro.



9. Muita atenção sempre que estiver na via férrea. Siga as orientações dos Agentes de Apoio ao Passageiro, pois eles indicarão o caminho mais seguro até a estação mais próxima.



10. Ao chegar na estação, suba pela escada de emergência que estará na plataforma.



11. Aguarde na plataforma indicada pelo sistema de áudio para embarcar no trem que será direcionado para conduzi-lo ao destino.



12. Se confirmada a interrupção da circulação pelo CCO, você poderá retirar o seu vale viagem e pegar a sua declaração de viagem que serão disponibilizados na bilheteria.



13. Caso opte pela devolução em dinheiro, o valor em espécie será disponibilizado em, aproximadamente, 30 minutos. Siga as orientações da equipe da estação sobre a entrega na bilheteria.