



COMBOIOS DE PORTUGAL

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA O CLIENTE

SIM – SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE

DEZEMBRO 2025



1. ENQUADRAMENTO

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 ou através de um Formulário de Requisição SIM em cp.pt, orientado para servir Clientes com Necessidades Específicas (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 Específicas que pretendam utilizar o comboio como meio de transporte.

2. TIPOS DE ASSISTÊNCIA DISPONÍVEIS

O serviço contempla dois tipos distintos de assistência, definidos em função das necessidades do passageiro, conforme regulamentação europeia e normas técnicas aplicáveis (vide nota):

1. Assistência a passageiros em cadeira de rodas,
2. Assistência a passageiros com outras necessidades específicas, que não utilizem cadeira de rodas.

Todos os meios de embarque acima referidos estão homologados exclusivamente para utilização por passageiros em cadeira de rodas.

Por razões de segurança, não é permitido o uso destes equipamentos por clientes que:

- Utilizem outras ajudas técnicas (ex.: andarilhos, canadianas);
- Se encontrem de pé no elevador ou rampa durante a operação;



Além disso, a escolha do meio de embarque mais adequado cabe exclusivamente à CP, tendo em conta as características do serviço e as condições de segurança.

A operação destes equipamentos é sempre realizada pelo pessoal da CP, sendo estritamente proibida a sua utilização direta por terceiros.

Esta restrição visa garantir a integridade física dos clientes e a conformidade com as normas de segurança ferroviária.

Nota

- Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, de 18 de novembro de 2014, relativo à Especificação Técnica de Interoperabilidade (ETI) respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Norma EN16586-2:2025 – Aplicações ferroviárias – Design para utilização por PRM – Acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida ao material circulante – Parte 2: Meios auxiliares de embarque.

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 ou scooters de mobilidade.

O SIM requer marcação prévia e obrigatória para todos os CNE que utilizem cadeira de rodas ou scooters de mobilidade e está condicionado às estações que constam na [Lista de Estações](#) com SIM para pessoas em Cadeiras de Rodas ou Scooters de Mobilidade.



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 22h00 e as 11h59 o pedido deve ser efetuado até às 20 horas da véspera, ou seja:

- Viagens que iniciam entre as 12h00 e as 22h00 o pedido deve ser endossado com, pelo menos, 6 horas de antecedência.
- Viagens que iniciam entre as 22h00 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.

Para comboios com reserva de lugar (Alfa Pendular e Intercidades) é obrigatória a aquisição antecipada de bilhete, por referência à marcação do serviço SIM.

Se, por alguma razão, a CP não puder assegurar o serviço SIM, reembolsará o valor do bilhete até aos 15 minutos que antecedem a partida do comboio da estação de origem do bilhete. No caso de um bilhete adquirido numa bilheteira CP ou numa Máquina de Venda Automática, poderá submeter o pedido de reembolso on line, em [Contatos/Novo Pedido](#).

Para comboios Urbanos, Regionais e InterRegionais permite-se a marcação do serviço SIM sem a aquisição prévia de título de transporte.

O local de receção do CNE será sempre na plataforma de embarque, junto do comboio. Poderá ser combinado com o cliente outro local conveniente, de acordo com a estação e os colaboradores no local.

A operação das cadeiras de rodas elétricas ou scooters de mobilidade, deve ser garantida pelos próprios Clientes, sem intervenção dos



Colaboradores CP.

O cliente deve manter a sua cadeira travada e ter o cinto de segurança colocado (caso a sua cadeira e condição o exija) durante a movimentação nos elevadores incorporados nos comboios ou elevadores portáteis de plataforma. Durante o trajeto o cliente deve manter a sua cadeira sempre que possível em posição paralela à lateral do comboio (no sentido da marcha ou de costas, é indiferente) e sempre travada.

A CP não garante a realização de uma viagem com cadeira de rodas ou scooter de mobilidade a Clientes que não requisitem o serviço SIM.

A assistência prestada pela CP não inclui o transporte de bagagens nem o acompanhamento nas atividades básicas de vida.

4. MEIOS DE EMBARQUE DISPONÍVEIS

A CP disponibiliza diferentes soluções para garantir o embarque seguro de passageiros em cadeira de rodas:

- Elevadores portáteis de plataforma, disponíveis em algumas estações;
- Elevadores incorporados nos comboios Alfa Pendular e Comboios Regionais elétricos;
- Rampas fixas nos comboios urbanos de Lisboa e Porto;
- Rampas portáteis, utilizadas conforme necessidade.

5. CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS DE MOBILIDADE AUTORIZADAS

- Cadeiras de rodas manuais ou elétricas, scooters de mobilidade



com 3 ou 4 rodas, desde que não excedam as medidas 1200mm x 700mm (ocupação ao solo) e não ultrapassem 300kg no conjunto Cliente + Equipamento de mobilidade;

- Equipamento Modelo Invacare LEO, desde que não exceda as medidas 1220mm x 590mm (ocupação ao solo), é permitido utilizar os serviços Alfa Pendular, Urbanos de Lisboa (exceto Linha de Cascais), Urbanos do Porto e comboios assegurados por UTE da série 2240;

6. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NA LINHA DE ATENDIMENTO

- Informação sobre:
 - Acessibilidade aos comboios da rede CP;
 - Acessibilidade a equipamentos como Máquinas de Venda Automática de bilhetes e pontos de venda disponíveis para aquisição de bilhetes;
 - Condições comerciais para pessoas portadoras de deficiência;
 - Conselheiro para o Cliente com Necessidades Específicas;
 - Outros canais disponíveis para obter informações ou para envio de sugestões - [Necessidades Específicas](#)
- Ajuda e aconselha o CNE a planear a viagem nas melhores condições de conforto e segurança;
- Regista e envia os pedidos SIM à CP.