

# Após reclamação, bicicleta dobrável é liberada em Metrô de SP

Categories : [Outras Vias](#)

*A ViaQuatro, concessionária que administra a recém-inaugurada Linha 4 - Amarela do Metrô de São Paulo, anunciou, após protestos de usuários do sistema, que os funcionários seriam reorientados quanto ao acesso de bicicletas dobráveis nos trens, permitidas como bagagem de mão em toda rede. Muitos ciclistas vinham tendo dificuldades em utilizar o sistema nas últimas semanas. Quem ainda tiver problemas ou encontrar funcionários mal orientados, pode telefonar para a Central de Atendimento da ViaQuatro no telefone 0800 770 7100.*

A iniciativa foi tomada após reclamação do ciclista Juliano Mendonça. Em setembro, ele escreveu para a ouvidoria da empresa e para o blog Outras Vias protestando contra dificuldades que enfrentou seguidas vezes ao tentar embarcar na Estação Paulista. Ao Outras Vias, Mendonça enviou o seguinte relato:

## **"Ausência de política de transporte de bicicletas dobráveis prejudica a intermodalidade**

*Por Juliano Mendonça*

A Via Quatro, empresa que opera a linha amarela do Metrô de São Paulo, se apresenta à sociedade paulistana como sinônimo de modernidade e integração. A tecnologia das composições e estações lembra o primeiro mundo, e impressiona em uma cidade com um passivo em transporte público de qualidade tão significativo como São Paulo, pena que a falta de políticas claras nos lembre que temos muito a evoluir.

A linha amarela, que tem como slogan: "a linha que veio para integrar", não está interessada na integração com o modal cicloviário. Explico:

### **O primeiro encontro**

No início de setembro, mês em que se comemora o [Dia Mundial Sem Carro](#), enquanto aguardo o elevador que me levaria à plataforma de embarque na estação Paulista, uma funcionária me aborda explicando que bicicleta no metrô é permitida apenas após as 20h30. Argumento que se trata de um modelo dobrável, de pequenas proporções, e que devidamente dobrada deveria ser encarada como qualquer outra bagagem de pequeno volume, e não como uma bicicleta comum

(permitida após as 20h30). Sugiro que ela deva estar enganada, já que venho a mais de um mês fazendo o trajeto Butantã – Paulista – Butantã, sempre levando comigo a bicicleta dobrável, e que nunca havia recebido esse tipo de orientação dos funcionários da Via Quatro.

A bicicleta dobrável em frente à Estação Butantã (onde nunca tive problemas para embarcar)

A funcionária está irredutível e acrescenta que a bicicleta deveria estar dentro de uma capa. Saco a capa da mochila e embrulho a bicicleta. Não parece o suficiente para ela. Pergunto pelo gerente da Estação Paulista e digo que gostaria de esclarecer com ele a política da empresa para o transporte de bicicletas dobráveis.

Ela diz que ele não se encontra e que na sua ausência ela é a autoridade responsável. Fico estupefato com o argumento. Por fim me libera, não sem antes alertar: dá próxima vez que te encontrar nessa estação você não embarca!

Sigo caminho injuriado e na Estação Butantã busco me informar sobre a tal política. O funcionário diz não haver restrições de horário para as dobráveis, mas insisto que preciso de uma posição formal. Ele me orienta a procurar a ouvidoria.

### **A ouvidoria está surda!**

Busco esclarecimentos no site da empresa, sem sucesso, e no dia 15 de setembro encaminho um e-mail para a ouvidoria, relatando o incidente com a funcionária e pedindo uma posição institucional sobre a política da Via Quatro em relação ao transporte das talas bicicletas dobráveis. Uma, duas, três mensagens enviadas e nada. Penso: o papel da ouvidoria não é justamente ouvir as pessoas e clientes da empresa? Se a ouvidoria não te escuta, a quem recorrer?

Vencido pelo cansaço, depois de uma rara tentativa de exercer a cidadania, desisto (temporariamente) da briga com a Via Quatro. Continuo usando diariamente a linha 4 e passo a temer um reencontro com a funcionária que não gosta de ciclistas.

Mendonça se beneficia da nova rota da USP até a Estação Butantã

### **O segundo encontro**

O fatídico reencontro com a funcionária em questão se dá em 29 de setembro às 18h. No mesmo local do primeiro encontro, ela me aborda dizendo que é a segunda vez que me encontra no metrô com a bicicleta dobrável, como se estivesse cometendo um crime, e que dessa vez não poderei seguir viagem. Explico que tentei um esclarecimento junto a Ouvidoria e não tive resposta, e peço

para que ela me mostre um documento que comprove a proibição de levar as dobráveis. Ela diz: isso faz parte da rotina operacional.

São Paulo, aos poucos, começa a se adaptar para os ciclistas

Enquanto a empresa não se posiciona, fica a esperança de que o projeto de lei nº 655/2009, do vereador Chico Macena, que altera a Lei das Ciclovias (Lei 14.266) e determina que a “a bicicleta do modelo dobrável é considerada bagagem de mão, e pode ser transportada em qualquer meio de transporte público ou privado, como trem, ônibus e metrô, em qualquer dia ou horário, desde que dobrada e com o sistema de pedal, câmbio, corrente, coroa e catraca protegidos de contato direto com outros usuários, e suas dimensões e peso não ultrapassem o limite máximo permitido de bagagem por pessoa nas normas de uso do respectivo meio de transporte” (Art, 1º-A, Parágrafo I, § 2º) seja aprovada. E a torcida para que tal funcionalidade passe a simpatizar com os ciclistas.”

*Após o leitor e amigo do Outras Vias escrever e insistir com a empresa e enviar mensagens por redes sociais e para o blog, a ouvidoria finalmente atendeu a solicitação, prometeu reorientar os funcionários e garantiu que ele não teria mais problemas. Ao Outras Vias, a empresa enviou a seguinte mensagem:*

“A manifestação do Sr. Juliano Mendonça permitiu que a ViaQuatro tivesse conhecimento deste fato e pudesse reorientar a colaboradora citada, assim como todos os agentes das estações da Linha 4-Amarela. De acordo com o procedimento da área de operações, o transporte de bicicletas montada e empurrando-a, só é permitido após as 20h30 durante os dias da semana. Aos sábados, é permitido após às 14h00 e aos domingo é livre o dia todo.

Já para o transporte da bicicleta dobrada e embalada em capa própria, a única restrição é que esse volume não exceda o gabarito que se encontra na entrada de todas as estações da Linha 4. O website da ViaQuatro está em fase final de construção e essa informação será contemplada em campo específico, para que todos os usuários possam acessá-la.

Caso queira divulgar, a Central de Atendimento da ViaQuatro atende de 2ª à 6ª feira, das 8h00 às 18h00, inclusive aos feriados, por meio do telefone 0800 770 7100.

Ficamos à disposição para outros esclarecimentos.

Atenciosamente,  
Daniela Serigo  
Ouvidoria”