CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



TRENSURB

MINISTÉRIO DAS CIDADES

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Sumário

1. APRESENTAÇÃO 4
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 4
3. COMPROMISSOS DA TRENSURB COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO 5
4. COMO FUNCIONA 6
4.1 Tabela resumo dos intervalos dos trens 6
5. TARIFA 7
5.1 Tarifa Integração Trem-Ônibus 7
5.2 Isenção de Tarifas 7
5.3 Declaração de Ocorrência Operacional 8
6. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA 8
6.1 QRCODE – Passagem Unitária 8
6.2 CARTÃO SIM - Passagem Antecipada 8
6.3 CARTÃO SIM - Vale Transporte 10
6.4 CARTÃO SIM - Isenção/Idoso 12
6.5 Cartões TRI - Transporte Integrado 13
6.6 Cartões TEU - Bilhete Metropolitano 14
7. INTEGRAÇÕES 14
8. CANAIS DE ATENDIMENTO 15
8.1 Atendimento Presencial 15
8.2 Atendimento por Telefone 15
8.3. Atendimento pela Internet 15
8.4. Atendimento de Emergência e Assédio 16
8.5 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 17
8.6 Ouvidoria 17
8.6.1 Canais de Atendimento da Ouvidoria 18
8.6.2. Sobre a Atuação da Ouvidoria 18
9. ACESSO AOS SERVIÇOS 20
9.1. Esquema da Linha 20
9.2 Infraestrutura 21
9.3 Atendimento de Emergência e Preferencial 23
9.4 Bancos Preferenciais 23

9.5 Central de Achados 23
9.6 Acessibilidade nas Estações, nos Trens e Terminais de Integração 24
9.7 Circuito Fechado de TV - CFTV 24
9.8 Aeromóvel 24
10. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS 25
11. APLICATIVO TRENSURB 25
11.1 Trensurb Mobile 25
11.2 Trensurb BOT 26
12. ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA VIAGEM 26
12.1 Na Estação 26
12.2 No Embarque 26
12.3 No Trem 27
12.4 Para sua Segurança 27
12.5 Para seu Bem-Estar 27
12.6 Nas Escadas Rolantes e Fixas 27
12.7 Ao Transportar Bicicletas 27
12.7.1 Normas e Procedimentos Gerais 27
12.7.2 Horários de Ciclistas 28
12.7.3 Avisos 28
12.7.4 Bicicletário 29
13. EM CASOS DE FALHAS NO TREM E NAS ESTAÇÕES 29
14. REGULAMENTO DO USUÁRIO 29
15. ESPAÇOS CULTURAIS 30
16. SERVIÇOS ADICIONAIS 30

1. APRESENTAÇÃO

Atendendo à lei 13.460 de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Carta de Serviços ao Usuário da Trensurb tem como propósito informar a sociedade sobre os serviços oferecidos pela Empresa e as maneiras de acessá-los. Além disso, o documento estabelece os compromissos e os padrões de qualidade no atendimento ao público.

Funcionando como um guia para os usuários da TRENSURB, a Carta visa facilitar o acesso aos direitos garantidos por Lei, além de promover o compartilhamento de informações sobre a operação dos trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

Este documento é composto por diversas orientações sobre o funcionamento da Trensurb e sua estrutura geral. Inclui horários de funcionamento, telefones úteis, mapas de estações e linhas, itens de acessibilidade, achados e perdidos, entre outros. O objetivo é fornecer aos passageiros um conteúdo que os ajude a resolver qualquer dúvida ou necessidade relacionada ao seu deslocamento, diminuindo o esforço necessário para encontrar informações e reduzindo o tempo de espera por respostas a questões básicas.

A Carta de Serviços ao Usuário da Trensurb encontra-se disponível em: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/servicos/carta-de-servicos-ao-usuario

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

DENOMINAÇÃO COMPLETA: Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A

DENOMINAÇÃO ABREVIADA: TRENSURB

NATUREZA JURÍDICA: Empresa Pública

ÓRGÃO DE VINCULAÇÃO: Ministério das Cidades

A identidade organizacional da TRENSURB é formada pela declaração da missão, visão e valores. Este conjunto expressa o propósito fundamental e as aspirações futuras da TRENSURB.

MISSÃO

"Transportar pessoas, oferecendo um serviço público de qualidade, com respeito, inclusão e eficiência"

VISÃO

"Empresa estatal referência em mobilidade urbana sustentável, segura e inclusiva, que fortalece o transporte público como direito constitucional"

VALORES

Comprometimento: Desempenhamos com excelência o serviço público, proporcionamos bem-estar aos nossos clientes e empregados e fortalecemos relações institucionais.

Inclusão e diversidade: Reconhecemos a singularidade de cada pessoa, aceitamos e celebramos a diversidade de experiências, perspectivas e culturas.

Pertencimento: Criamos conexões e proporcionamos a ampla participação valorizando as realizações pessoais e colaborativas.

Respeito: Reconhecemos e consideramos as necessidades, opiniões, direitos e dignidade de todas as pessoas.

Solidariedade: Promovemos ações que fortalecem o bem comum, apoiando-nos uns aos outros e atuando com responsabilidade social e ambiental em benefício da comunidade que servimos.

3. COMPROMISSOS DA TRENSURB COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

- Garantir a existência de canais de comunicação e diálogo contínuo com o cidadão, seja de forma presencial, telefônica ou eletrônica.
- Atendimento preferencial: prioridade para pessoas com mobilidade reduzida, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com deficiência (conforme Lei nº 10.048/2000 e Decreto nº 5.296/2004), e idosos com 60 anos ou mais (conforme Lei nº 10.741/2003).
- Promover campanhas internas e capacitar os empregados, com o objetivo de buscar continuamente a excelência no atendimento.
- Utilizar instrumentos de avaliação da satisfação social para promover o aperfeiçoamento constante dos serviços.
- Divulgar os dias e horários de atendimento conforme regulamento específico.
- Assegurar a disponibilização e atualização contínua das informações de interesse público no site institucional da Empresa.

São requisitos do padrão de qualidade do serviço prestado:

- Tempo de espera para atendimento;
- Prazos para prestação dos serviços;
- Acessibilidade e cortesia no atendimento.

4. COMO FUNCIONA

O serviço opera com trens fazendo o trajeto no trecho entre as estações Novo Hamburgo e Mercado, das 5h às 23h.

4.1 Tabela resumo dos intervalos dos trens

GRADE SEMANAL

MR–NH			NH–MR		
Início	Fim	Intervalo (min)	Início	Fim	Intervalo (min)
05:00	06:00	**14**	05:00	05:28	**12**
06:00	07:31	**10**	05:28	06:28	**10**
07:31	16:16	**12**	06:28	07:40	8
16:16	17:06	**10**	07:40	08:12	**10**
17:06	18:36	8	08:12	16:36	**12**
18:36	19:36	**10**	16:36	18:48	**10**
19:36	20:00	**12**	18:48	20:15	**12**
20:00	22:05	**15**	20:15	20:45	**15**
22:05	23:00	**20**	20:45	23:00	**20**

GRADE SÁBADO

MR–NH			NH–MR		
Início	Fim	Intervalo (min)	Início	Fim	Intervalo (min)
05:07	16:43	**12**	05:02	06:14	**12**
16:43	18:12	**11**	06:14	07:25	**10**
18:12	19:00	**12**	07:25	17:48	**12**
19:00	21:45	**15**	17:48	20:45	**15**
21:45	23:05	**20**	20:45	23:05	**20**

GRADE DOMINGO

MR–NH			NH–MR		
Início	Fim	Intervalo (min)	Início	Fim	Intervalo (min)
05:05	23:05	**20**	05:02	21:15	**20**
			21:15	23:05	**22**

5. TARIFA

Tarifa Unitária Trensurb: R$ 5,00

5.1 Tarifa Integração Trem-Ônibus

Integrações	Parcela Trensurb	Parcela Ônibus	Tarifa Integrada	Tarifa Unitária Trensurb	Tarifa Unitária Ônibus	Soma das Tarifas sem Integração	Economia para o Usuário Integrado
Integração Porto Alegre	R$ 4,50	R$ 4,77	**R$ 9,27**	R$ 5,00	R$ 5,30	R$ 10,30	10%
Integração Canoas (Transcal)	R$ 4,50	R$ 6,89	**R$ 11,39**	R$ 5,00	R$ 7,65	R$ 12,65	10%

5.2 Isenção de Tarifas

- Idoso a partir de 65 anos;
- Crianças até 5 anos acompanhadas pelo responsável;
- Pessoas com necessidades especiais, devidamente identificadas com carteira da Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS (FADERS);
- Policial Militar, em serviço, e uniformizado;
- Fiscais e Auditores do Trabalho em serviço;
- Oficial de Justiça em serviço.

Observações importantes:

- É importante esclarecer que a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista tem como objetivo principal garantir o reconhecimento e a acessibilidade, não sendo válida, por si só, para concessão de gratuidade no transporte. Assim, para usufruir do benefício da isenção tarifária, é imprescindível portar a carteira de transporte intermunicipal emitida especificamente para essa finalidade pela FADERS.

- A isenção ao sistema TRENSURB para pessoas com deficiência somente é realizada mediante a apresentação da carteira de isenção fornecida pela FADERS (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS) - atualmente confeccionada no formato digital. A FADERS em parceria com os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) fornece a carteira que dá direito ao passe livre para pessoas com deficiência comprovadamente carentes (renda per capita igual ou inferior a 1,5 salário mínimo nacional), de acordo com a Lei Estadual n.º 13.320 de 21 de dezembro de 2009, nas modalidades INDIVIDUAL, que isenta o portador da carteira, e COM

ACOMPANHANTE, que além deste, isenta um dos acompanhantes que tiver seu nome relacionado no verso do documento.

5.3 Declaração de Ocorrência Operacional

A Trensurb mantém seus usuários informados sobre o funcionamento do sistema metroviário por meio de seus canais oficiais: Ouvidoria, site institucional, aplicativo Trensurb Mobile (disponível na Play Store) e redes sociais.

Quando há situações que impactam a circulação dos trens e podem ocasionar aumento no tempo de viagem, é disponibilizada, no site institucional, a Declaração de Ocorrência Operacional, documento válido para justificativa de falta ou atraso.

As declarações permanecem disponíveis por 48 horas. Para solicitações referentes a dias anteriores, o usuário deve entrar em contato com a Ouvidoria pelo telefone (51) 3363-8477 ou (51) 3363-8000, sendo este último também atendido via WhatsApp.

6. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

O Sistema Integrado Metropolitano (SIM) é o sistema de bilhetagem eletrônica da TRENSURB com cartões inteligentes e QRCode. Eles conferem mais praticidade, segurança e economia para os usuários e a empresa.

6.1 QRCODE – Passagem Unitária

O passe unitário para utilização do metrô pode ser adquirido nas bilheterias de todas as estações, com pagamento através de dinheiro ou PIX.

O bilhete QRCode é impresso em papel térmico. Recomenda-se o uso imediato após a compra.

6.2 CARTÃO SIM- Passagem Antecipada



- Cartão indicado para usuários frequentes do metrô.

- A primeira via do cartão é gratuita.
- Você retira na hora do cadastramento em qualquer bilheteria.
- Rápido e fácil de fazer: o cadastro é feito na hora, mediante apresentação do documento de identidade e CPF.
- Maior praticidade: Os créditos podem ser carregados conforme a conveniência do usuário, de forma online pelo aplicativo TRI e site (https://tripoa.net.br/recarregar-cartao/) ou nas bilheterias.
- Maior segurança: consulta de saldo, cancelamento e transferência de saldo em caso de roubo ou perda.
- Aceito nos bloqueios do metrô e em todos os ônibus urbanos e lotações de Porto Alegre.
- Desconto de 10% no valor da tarifa nas integrações do metrô com linhas de ônibus de Porto Alegre (qualquer linha urbana).

Cadastramento

A solicitação do Cartão SIM – Passagem Antecipada pode ser realizada mediante a apresentação de um documento oficial de identificação com foto (carteira de identidade, carteira nacional de habilitação, passaporte, etc.) e CPF, nos seguintes pontos:

Bilheterias de todas as estações, todos os dias da semana, das 5h às 23h, sem custo para emissão da primeira via e com retirada do cartão na hora;

Quiosque localizado na Estação Canoas, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. A retirada pode ser realizada em qualquer estação da TRENSURB, conforme solicitado no momento do cadastramento;

Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;

Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min;

Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min.

Para retirada do cartão, é necessário efetuar uma carga mínima de R$ 5 em créditos.

Compra de créditos

Compra on-line, pelo site TRI (https://tripoa.net.br/recarregar-cartao/) ou aplicativo do TRI, disponível para Android ou iOS. As formas de pagamento aceitas on-line são Pix, boleto, cartão

de crédito ou débito (este último disponível somente via site). No caso de pagamento nas modalidades de Pix, crédito ou débito, os créditos de passagens ficam disponíveis no cartão em até 30 minutos. As taxas para recarga usando site ou aplicativo variam conforme o meio de pagamento: para Pix, não há taxas adicionais; para débito, a taxa é de 2% do valor da compra; crédito, 5% do valor da compra; boleto, taxa fixa de R$ 2,50.

Bilheterias da Trensurb, no horário de funcionamento do metrô, das 5h às 23h, em todos os dias da semana. O pagamento é em dinheiro ou Pix e os créditos ficam disponíveis na hora.

Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;

Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30; e, Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min. O pagamento é em dinheiro ou Pix e os créditos ficam disponíveis na hora.

Cancelamento e Emissão de Segunda via

Em caso de perda ou roubo, os créditos são transferidos para um novo cartão. O cancelamento e a solicitação para emissão de uma segunda via do cartão podem ser realizados por meio do telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30), site https://cardweb.tripoa.net.br/ (24 horas por dia), no aplicativo TRI (24 horas por dia) ou nos Postos de Venda TRI - Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h; Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30; e, Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min.

O cancelamento do cartão é irreversível.

A segunda via tem uma taxa de confecção de R$ 27,60

6.3 CARTÃO SIM- Vale Transporte



- Cartão destinado aos trabalhadores que utilizam o metrô para se deslocar.
- Pode ser carregado também com créditos de passagem antecipada.

- Aceito nos bloqueios do metrô e em todos os ônibus urbanos de Porto Alegre. Para utilizar o cartão nas lotações de Porto Alegre, é necessário adquirir créditos de passagem antecipada.
- Desconto de 10% no valor da tarifa nas integrações do metrô com linhas de ônibus de Porto Alegre (qualquer linha urbana).

Cadastramento

Realizado pelo empregador via internet (https://vtclientapp.tripoa.net.br/). Os dados necessários são:

a) Pessoa jurídica: CNPJ, Inscrição Estadual, Razão Social, e-mail (válido e usual, pois é fundamental na troca de informações entre o Tri e a sua empresa), endereço, telefone e senha (que é de sua escolha e deve ter no mínimo seis caracteres);

b) Pessoa física: CPF, nome completo sem abreviações, e-mail (válido e usual, pois é fundamental na troca de informações entre o Tri e você), endereço, telefone e senha (que é de sua escolha e deve ter no mínimo seis caracteres).

Informações de funcionários: nome completo sem abreviações, sexo, CPF, data de nascimento, nome da mãe, endereço residencial, telefone, e-mail, quantidade de vales-transportes utilizados por dia.

A retirada dos cartões será realizada no local indicado no cadastro, sete a dez dias após o recebimento, via e-mail, da confirmação de cadastro de funcionários. Nesse e-mail também estarão as informações sobre desbloqueio dos cartões e solicitação de créditos.

Compra de créditos

Também realizada pelo empregador via internet (https://vtclientapp.tripoa.net.br/). É necessário informar CNPJ/CPF e senha escolhida no ato do cadastramento. Ao abrir a página, basta clicar em Pedidos e em Incluir. Após a finalização do pedido, o boleto bancário deve ser pago em qualquer agência bancária no prazo máximo de 10 dias. Em até quatro dias úteis após o pagamento, os créditos ficarão disponíveis para o funcionário quando ele passar o cartão no bloqueio do trem ou no validador do ônibus.

Cancelamento e Emissão de Segunda via

Em caso de perda ou roubo, os créditos são transferidos para um novo cartão. O cancelamento e a solicitação para emissão de uma segunda via do cartão podem ser realizados por meio do telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30), site https://cardweb.tripoa.net.br/ (24 horas por dia), no aplicativo TRI (24 horas por dia) ou nos Postos de Venda TRI - Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h; Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis

Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30; e, Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min.

O cancelamento do cartão é irreversível.

A segunda via tem uma taxa de confecção de R$ 27,60

6.4 CARTÃO SIM- Isenção/Idoso



- Cartão de isenção destinado a idosos com 65 anos ou mais.
- Aceito nos bloqueios do metrô e em todos os ônibus urbanos de Porto Alegre.
- Utilize seu cartão de forma adequada, ele é pessoal e intransferível.

Cadastramento

A solicitação do Cartão SIM – Isenção Idoso pode ser realizada mediante a apresentação da carteira de identidade e CPF, nos seguintes pontos:

Quiosque localizado na Estação Canoas, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min.

A retirada do cartão deve ser feita no mesmo quiosque da Estação Canoas ou no Posto Integrado TRI Terminal Triângulo.

Cancelamento e Emissão de Segunda via

Em caso de perda ou roubo, o cancelamento e a solicitação para emissão de uma segunda via do cartão podem ser realizados por meio do telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30), site https://cardweb.tripoa.net.br/ (24 horas por dia), no aplicativo TRI (24 horas por dia) ou nos Postos de Venda TRI - Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h; Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30; e, Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min.

O cancelamento do cartão é irreversível.

A segunda via tem uma taxa de confecção de R$ 13,80

Biometria facial – utilização do Cartão SIM – Isenção Idoso nos ônibus urbanos de Porto Alegre

Os ônibus urbanos de Porto Alegre utilizam uma tecnologia que compara a imagem de quem está utilizando o cartão – de isenção ou com desconto – com a que está no cadastro do usuário, evitando assim que o TRI seja utilizado por quem não é o titular. Para isso, há uma câmera acima do validador do ônibus (equipamento de cobrança da tarifa) que tira fotos do passageiro quando ele passa a roleta.

Se o sistema não reconhecer o usuário como o titular cadastrado, aparecerá no validador do coletivo uma mensagem solicitando o comparecimento à Loja do TRI.

Quando o usuário ler essa mensagem, deverá ir até o Posto Integrado TRI Terminal Triângulo (av. Assis Brasil, 4320, de segunda a sexta, das 8h às 17h30) para prestar esclarecimentos.

6.5 Cartões TRI- Transporte Integrado



O TRI, sistema de bilhetagem dos ônibus e lotações de Porto Alegre, e o SIM, sistema de bilhetagem da Trensurb, funcionam completamente integrados. Quem já tem um cartão TRI, não precisa fazer um cartão SIM (e vice-versa).

O cartão TRI é aceito nos bloqueios do metrô e em todos os ônibus urbanos de Porto Alegre. Também pode ser utilizado nas lotações de Porto Alegre caso tenha créditos de passagem antecipada.

O TRI, nas modalidades Passagem Antecipada e Vale-Transporte, também dá direito a desconto nas integrações do metrô com linhas de ônibus de Porto Alegre (qualquer linha urbana).

O TRI, na modalidade de Passaporte de Isenção para idosos, só pode ser utilizado no metrô por usuários com 65 anos ou mais, uma vez que a Trensurb segue regramento federal, diferente da legislação de isenção do município de Porto Alegre.

Os créditos de passagem escolar do TRI Escolar não podem ser utilizados para acessar o metrô, porém é possível colocar créditos de passagem antecipada no cartão TRI Escolar e utilizá-los para o acesso ao sistema metroviário – pagando-se o valor integral da tarifa.

Postos de Venda Cartão TRI - Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h; Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30; e, Sede ATP, Av. Protásio Alves, 3885, Bairro Petrópolis, atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30min. Para mais informações, acesse www.tripoa.net.br

6.6 Cartões TEU- Bilhete Metropolitano

Todas as estações da Trensurb possuem bloqueios devidamente identificados que aceitam o cartão TEU para acesso ao metrô.

O TEU, nas modalidades Bilhete Antecipado e Vale-Transporte, também dá direito a desconto nas integrações do metrô com linhas de ônibus metropolitanas de Canoas (Transcal).

O cartão TEU Bilhete Escolar, nas modalidades Urbano e Metropolitano, pode ser utilizado nos bloqueios do metrô conforme permissões baseadas no endereço de residência do usuário e da instituição de ensino frequentada. O valor cobrado, no entanto, é a tarifa integral do metrô (não há desconto para estudantes uma vez que a passagem já é subsidiada pelo governo federal para todos).

Beneficiários do programa Passe Livre Estudantil Metropolitano, iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, devem utilizar seus cartões também nos validadores do sistema TEU, com direito a isenção de tarifa. Saiba mais em www.passelivrers.com.br ou em www.aergs.com.br.

Postos de Venda Cartão TEU - Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Para mais informações, acesse www.teubilhete.com.br

7. INTEGRAÇÕES

A Trensurb mantém integração tarifária com linhas de ônibus que atendem o município de Porto Alegre e Canoas. Ao utilizar o sistema de integração, o usuário poderá realizar uma viagem de metrô e de ônibus utilizando seu cartão SIM, TRI (ambos aceitos nos ônibus de Porto Alegre) ou TEU (aceito nos ônibus integrados de Canoas). Além de mais prático, traz economia para quem usa, conferindo desconto de integração no valor da tarifa.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Trensurb oferece diversos canais de atendimento para melhor servir seus usuários, garantindo acessibilidade e eficiência na comunicação. Entre as opções disponíveis, destacam-se a Central Telefônica com Unidade de Resposta Audível (URA), que oferece um atendimento automatizado rápido e direcionado; o atendimento via WhatsApp, que facilita o contato direto e ágil; e o e-mail, ideal para consultas e solicitações mais detalhadas. Além disso, o site da Trensurb disponibiliza diversas funcionalidades para atendimento online, complementado pela presença ativa nas redes sociais, onde os usuários podem interagir e receber informações em tempo real. Para situações de urgência, a empresa conta ainda com canais de emergência dedicados, assegurando resposta imediata em casos críticos.

8.1 Atendimento Presencial

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL (Sede Administrativa)

Av. Ernesto Neugebauer, 1985 – Bairro Humaitá – Porto Alegre – CEP: 90250-140

Horário de funcionamento administrativo

Segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e de 13h00 às 17h00

8.2 Atendimento por Telefone

Central Telefônica via Unidade de Resposta Audível (URA)

(51) 3363.8000

(51) 3363.8477

8.3. Atendimento pela Internet

Site
https://www.trensurb.gov.br

Redes sociais

- Facebook: www.facebook.com/trensurboficial
- Twitter: www.twitter.com/trensurb
- Instagram: www.instagram.com/trensurb
- Flickr: www.flickr.com/trensurb

8.4. Atendimento de Emergência e Assédio

A Trensurb orienta os usuários sobre os canais adequados para o registro de manifestações, solicitações, reclamações, denúncias e comunicações relacionadas a situações de emergência e assédio no sistema metroviário.

1. Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal oficial para o recebimento e tratamento de manifestações dos usuários, incluindo reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços prestados pela Trensurb.

O atendimento presencial da Ouvidoria ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados.

- Telefone: (51) 3363-8000 e (51) 3363-8477 - Opção 3 (Atendimento)
- WhatsAPP: (51) 3363-8000 e (51) 98962-9093

2. Canais de Emergência e Assédio 24 hs

Fora do horário de atendimento presencial da Ouvidoria, para situações que exijam atendimento imediato, especialmente ocorrências em andamento nas estações, nos trens ou nas demais dependências do sistema metroviário, os canais de emergência devem ser utilizados para comunicar situações urgentes de risco e casos de assédio, de modo a possibilitar o acionamento das equipes responsáveis e a adoção das providências cabíveis.

Os canais de emergência da Trensurb são:

- Telefone: (51) 3363-8477 e (51) 3363-8000

  Opção 1 – Emergência

  Opção 2 – Assédio

A Trensurb reforça a importância de utilizar o canal adequado conforme a natureza e a urgência da situação, contribuindo para um atendimento mais ágil e para a segurança de todos os usuários.

Exemplos de situações que exigem comunicação imediata

Utilize os canais de emergência da Trensurb para comunicar situações que exijam atenção ou intervenção imediata, tais como:

- **Violência e segurança:** agressões, brigas, assaltos, ameaças, atos de vandalismo em andamento e presença de pessoas em situação de risco.
- **Assédio:** importunação sexual, assédio sexual, perseguição, intimidação ou qualquer comportamento que ameace a integridade física ou psicológica.

- **Emergências de saúde:** pessoas passando mal, desmaios, quedas, acidentes, ferimentos ou outras situações que demandem atendimento imediato.
- **Risco a animais:** presença de animais nos trilhos, nas vias operacionais ou em locais que possam colocar em risco sua integridade ou a segurança da circulação dos trens.
- **Riscos operacionais:** obstrução ou objetos nos trilhos, fumaça, princípio de incêndio, situações de risco durante o embarque e desembarque ou qualquer ocorrência que possa comprometer a operação.
- **Mau funcionamento de equipamentos e instalações:** falhas em elevadores, escadas rolantes, portas, sistemas de comunicação ou outros equipamentos quando representarem risco à segurança ou exigirem intervenção imediata.
- **Outras situações de risco:** qualquer ocorrência que possa comprometer a segurança, a integridade física dos passageiros, dos empregados ou de terceiros, ou a continuidade segura da operação metroviária.

Importante: situações urgentes devem ser comunicadas imediatamente pelos canais de emergência, sem aguardar o horário de atendimento presencial da Ouvidoria. Reclamações, solicitações e sugestões sem caráter emergencial devem ser encaminhadas pelos canais regulares da Ouvidoria da Trensurb.

8.5 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), área sob gestão da Ouvidoria da TRENSURB, está disponível para atendimento ao público em espaço próprio e acessível na sede administrativa da Empresa.

Para envio de manifestações do tipo: Acesso à Informação, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia → Acesse: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

8.6 Ouvidoria

A Ouvidoria tem a função de receber, examinar e encaminhar aos setores competentes todas as sugestões, reclamações, dúvidas, elogios e denúncias que lhe sejam enviadas. Além disso, é sua competência acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba resposta à sua manifestação.

Como representante direta do cidadão/usuário, a Ouvidoria se fortalece como um pilar da democracia participativa, promovendo a preservação de direitos, o incentivo à cidadania e a valorização dos direitos humanos. Aqui, sua manifestação será tratada com imparcialidade, independência e ética.

Para envio de manifestações do tipo: Acesso à Informação, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Denúncia → Acesse: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

8.6.1 Canais de Atendimento da Ouvidoria

Central Telefônica via Unidade de Resposta Audível (URA)
(51) 3363.8477 ou (51) 3363.8000

Whatsapp
(51) 3363.8000 ou (51) 98962-9093

E-mail
ouvidoria@trensurb.gov.br

Fala.BR
https://falabr.cgu.gov.br/web/home

8.6.2. Sobre a Atuação da Ouvidoria

Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por correspondência, por telefone, ou, ainda, por WhatsApp a depender das necessidades do usuário. O canais de atendimento estão descritos no item 9.

O que é o Fala.BR?

É um canal integrado desenvolvido pela Controladoria-Geral da União para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, pedidos de informação, solicitações de providências, sugestões, elogios e solicitações de simplificação) a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Está disponível na Internet e funciona 24 horas. Acesse o Fala.BR.

Informações sobre a utilização do Fala.BR estão disponíveis com maior detalhamento e imagens demonstrativas no Manual do Fala.BR (acesso externo) e no menu OUVIDORIA do Acesso Rápido na Intranet da Trensurb (acesso interno).

É possível incluir anexos na minha demanda?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, áudios e vídeos, limitados a 10 (dez) anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não pode superar 30MB.

Qual o prazo para receber a resposta?

Para as manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações de providências, sugestões e elogios), o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Para os pedidos de informação, esse prazo é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As reclamações, sugestões, os elogios, os pedidos de informação e as solicitações de providência necessitam de cadastro no sistema.

Já as denúncias podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação. Os registros de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/18.

Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/17 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), a Ouvidoria deve proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Em complemento, o Decreto nº 10.153/19 estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou irregularidades contra a administração pública federal. O decreto normatiza, de maneira clara e específica, como deve ser feito o tratamento da informação pessoal, quando se refere ao denunciante de boa-fé, por intermédio da pseudonimização e pela rastreabilidade sistematizada de todos os acessos aos dados pessoais do denunciante, realizados pelos agentes públicos.

O conceito de pseudonimização foi trazido da Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e impede que o dado pessoal do denunciante possa ser associado, direta ou indireta, a um indivíduo.

O meu pedido de informação pode ser negado?

Sim.

Como regra, as informações produzidas pelo setor público são públicas e devem estar disponíveis à sociedade. No entanto, há alguns tipos de informações que, se divulgadas, podem colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado.

Em se tratando de informações pessoais e sigilosas, a Lei de Acesso à Informação estabelece que o Estado tem o dever de protegê-las. Essas informações devem ter acesso restrito e são resguardadas não só quanto à sua integridade, mas contra vazamentos e acessos indevidos.

Se o pedido de acesso for negado, é seu direito receber comunicação que contenha as razões da negativa e seu fundamento legal, as informações para recurso e sobre possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação de informação sigilosa, quando for o caso.

Quais informações podem ser negadas?

Poderão ser negadas:

a) Informações pessoais;

b) Informações sigilosas classificadas segundo os critérios da LAI;

c) Informações sigilosas com base em outros normativos.

Ainda, de acordo com o art. 13 do decreto 7.724/2012, poderão ser negados pedidos de acesso à informação:

a) genéricos; b) desproporcionais ou desarrazoados; ou c) que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

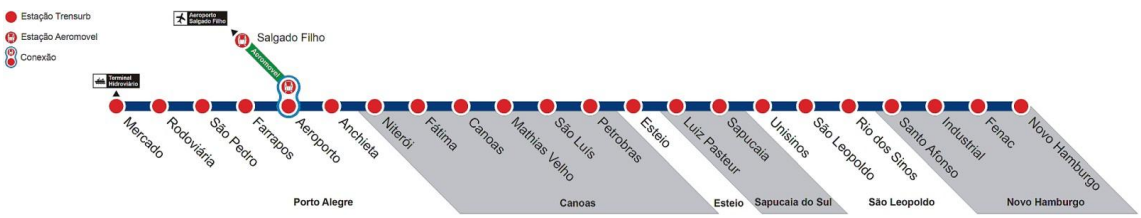
Ainda, durante o processo de tomada de decisão ou de edição de ato administrativo, os documentos preparatórios utilizados como seus fundamentos poderão ter o acesso negado. Porém, com a edição do ato ou decisão, o acesso a tais documentos deverá ser assegurado pelo poder público.

9. ACESSO AOS SERVIÇOS

9.1. Esquema da Linha

A Linha 1 da Trensurb atende os municípios de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo, pertencentes à Região Metropolitana de Porto Alegre.

O sistema possui uma extensão total de 43,8 km, entre a Estação Mercado, em Porto Alegre, e a Estação Novo Hamburgo, no município de Novo Hamburgo.



9.2 Infraestrutura

Estações	Endereço	Elevadores	Escadas Rolantes	Escadas Fixas
1. **Novo Hamburgo**	Av. Nações Unidas, nº 2040 - Bairro Rio Branco CEP: 93320-020 Novo Hamburgo - RS	3 elevadores	4 escadas rolantes	4 escadas fixas
2. **Fenac**	Av. Nações Unidas, nº 3690 - Bairro Ideal CEP: 93320-020 Novo Hamburgo - RS	4 elevadores	4 escadas rolantes	4 escadas fixas
3. **Industrial**	Av. Primeiro de Março, nº 3610 - Bairro Industrial CEP: 93320-010 Novo Hamburgo - RS	2 elevadores	2 escadas rolantes	2 escadas fixas
4. **Santo Afonso**	Avenida Primeiro de Março, 5300 - Santo Afonso CEP: 93320-010 Novo Hamburgo - RS	2 elevadores	4 escadas rolantes	2 escadas fixas
5. **Rio dos Sinos**	Avenida Mauá, 900 - Santos Dumont CEP: 93110-920 São Leopoldo - RS	2 elevadores	4 escadas rolantes	2 escadas fixas
6. **São Leopoldo**	Avenida João Corrêa, nº 657 - São José CEP: 93020-690 São Leopoldo - RS	2 elevadores	4 escadas rolantes	2 escadas com rampa
7. **Unisinos**	Av. Mauá, nº 3539 - Bairro Santa Tereza CEP: 93020-770 São Leopoldo - RS	1 elevador	4 escadas rolantes	1 escada fixa
8. **Sapucaia**	Av. Sapucaia, nº 2091 - Centro CEP: 93210-240 Sapucaia do Sul - RS	1 elevador	2 escadas rolantes	1 escada fixa
9. **Luiz Pasteur**	Av. Sapucaia, nº 41 - Bairro Luiz Pasteur CEP: 93210-240 Sapucaia do Sul - RS	1 elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
10. **Esteio**	Rua Maurício Cardoso, nº 895 - Centro	1 elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas

	CEP: 93260-020 Esteio - RS			
11. Petrobrás	Av. Guilherme Schell, nº 10351 - Bairro São José CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 elevador	Não tem	3 escadas fixas
12. São Luis	Av. Guilherme Schell, nº 9358 - Bairro São Luis CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
13. Mathias Velho	Av. Guilherme Schell, nº 7450 - Bairro Mathias Velho CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 elevador	2 escadas rolantes	1 escada fixa
14. Canoas	Av. Guilherme Schell, nº 5670/1 - Centro CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 elevador	2 escadas rolantes	1 escada fixa
15. Fátima	Av. Guilherme Schell, nº 3370 - Bairro Fátima CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 Elevador	2 escadas rolantes	1 escada fixa
16. Niterói	Av. Guilherme Schell, nº 1680 - Bairro Niterói CEP: 92200-630 Canoas - RS	1 Elevador	2 escadas rolantes	1 escada fixa
17. Anchieta	Av. dos Estados, nº 2185 - Bairro Anchieta CEP: 90200-001 Porto Alegre - RS	1 Elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
18. Aeroporto	Av. dos Estados, nº 1380 - Bairro Anchieta CEP : 90200-001 Porto Alegre - RS	1 Elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
19. Aeromóvel	Av. dos Estados, nº 1380 - Bairro Anchieta CEP : 90200-001 Porto Alegre - RS	Inoperante		

20. Farrapos	Av. A. J. Renner, nº 5 - Bairro Navegantes CEP: 90245-000 Porto Alegre - RS	1 Elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
21. São Pedro	Av. Voluntários da Pátria, nº 3220 - Bairro São Geraldo CEP: 90230-010 Porto Alegre - RS	1 Elevador	2 escadas rolantes	1 escadas fixa
22. Rodoviária	Largo Vespasiano Júlio Veppo, nº 11 - Centro CEP: 90035-040 Porto Alegre - RS	1 Elevador	1 escada rolante	4 escadas fixas
23. Mercado	Av. Júlio de Castilhos, nº 4 - Centro CEP: 90510-320 Porto Alegre - RS CEP: 90230-010 Porto Alegre - RS	2 Elevadores	5 escadas rolantes, sendo 4 para as plataformas (2 para a de embarque e 2 para a de desembarque), e 1 junto ao Mercado Público	6 escadas fixas

9.3 Atendimento de Emergência e Preferencial

Com empregados treinados, a Trensurb presta socorro imediato aos usuários em situações de acidente e mal súbito e acompanham o deslocamento de pessoas com deficiência, desde o ingresso na estação, durante o embarque e desembarque, até a saída do sistema.

9.4 Bancos Preferenciais

Os trens possuem bancos preferenciais identificados para usuários com necessidades especiais, mobilidade reduzida, idosos, gestantes e pessoas com crianças no colo.

9.5 Central de Achados

Itens perdidos nas estações e trens da Trensurb podem estar recolhidos na Estação Farrapos. A relação de documentos encontrados está disponível no site www.trensurb.gov.br. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 16h30, pelos telefones (51) 3363-8714 e WhatsApp (51) 9 8935-6115.

9.6 Acessibilidade nas Estações, nos Trens e Terminais de Integração

A ação de adequação do Sistema TRENSURB quanto à acessibilidade universal inclui a adequação das estações e seus entornos, bem como dos terminais de integração. A empresa elaborou e disponibiliza em seu site institucional os Laudos de Acessibilidade de todas as estações, bem como o Plano de Acessibilidade, documentos que orientam as ações voltadas à eliminação de barreiras arquitetônicas, urbanísticas e comunicacionais.

O Plano de Ação em Acessibilidade tem como finalidade orientar os envolvidos na elaboração e execução de um Plano de Trabalho, que servirá de base para a Administração planejar, priorizar e alocar os recursos necessários, na forma e no tempo adequados, até o alcance dos objetivos estabelecidos no âmbito da acessibilidade das edificações e dos serviços prestados.

Os usuários podem consultar os documentos através do seguinte link: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/servicos/acessibilidade, acompanhar as iniciativas e manifestar-se por meio dos canais oficiais de atendimento, contribuindo para o aprimoramento permanente dos serviços ofertados.

9.7 Circuito Fechado de TV- CFTV

- Monitoramento 24 Horas

O sistema de circuito fechado de TV realiza o monitoramento ininterrupto das imagens capturadas por aproximadamente 420 câmeras instaladas nas estações. As imagens são transmitidas em tempo real para o Centro Integrado de Comando e Controle Regional, além do Centro de Controle da Segurança Metroviária.

9.8 Aeromóvel

Como pioneiros da inovação tecnológica na mobilidade urbana, a TRENSURB introduziu, em 2012, o sistema Aeromóvel, um transporte automatizado em via elevada. Esse projeto, desenvolvido com tecnologia nacional, não apenas conecta nossa linha metroferroviária ao Aeroporto Internacional Salgado Filho, mas também demonstra nossa busca incessante por soluções inovadoras e sustentáveis.

Consiste na propulsão do veículo pelo ar, insuflado através de ventiladores, não possuindo, portanto, motores embarcados. Sua operação é automática e não depende de operador embarcado.

O Aeromóvel conecta a estação Aeroporto do trem com o Aeroporto Internacional Salgado Filho. O trajeto de 814 metros leva em torno de dois minutos e 30 segundos para ser concluído pelo sistema.

Devido aos eventos climáticos ocorridos em maio de 2024, componentes elétricos e mecânicos do Sistema Aeromóvel foram danificados, resultando na sua inoperância. O Plano de Recuperação da Trensurb inclui projetos específicos para a recuperação do sistema.

10. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Trensurb mantém, de forma permanente, o compromisso com a avaliação continuada da qualidade dos serviços públicos prestados à população. Como parte dessa estratégia, a empresa realiza anualmente a Pesquisa de Satisfação e Perfil Socioeconômico dos Usuários, instrumento fundamental de escuta qualificada e de fortalecimento da relação entre a empresa e seus usuários.

A primeira fase, qualitativa, envolve um grupo focal, que se reúnem presencialmente para discutir suas percepções e sugestões. A segunda fase, quantitativa, proporciona uma visão abrangente do perfil dos usuários e do nível de satisfação com o serviço público prestado.

Em 2025, a Trensurb alcançou o maior nível de satisfação geral desde 2019, com índice de 87,5%, superando o resultado de 2024 (85,1%) e consolidando uma trajetória contínua de crescimento na avaliação dos serviços. Além disso, 97,4% dos entrevistados afirmaram que recomendariam o serviço de transporte metroviário, evidenciando a confiança da população no sistema.

Em 2025, o perfil predominante foi composto, majoritariamente, por:

- Mulheres (53,9%);
- Pessoas entre 20 e 49 anos (68,5%);
- Solteiros(as) (59,5%);
- Trabalhadores da iniciativa privada (44,2%);
- Pessoas com ensino médio completo (42,3%);
- Usuários com renda individual de até R$ 3.036,00 (equivalente a dois salários mínimos), representando 68% do total.

Os relatórios completos podem ser acessados no site da TRENSURB: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/acesso-a-informacao/satisfacao-do-usuario

11. APLICATIVO TRENSURB

11.1 Trensurb Mobile

O Trensurb Mobile fornece informações como a situação operacional do metrô, localização dos trens em tempo real, mapa da linha, tempo de viagem, tabela horária dos trens, dados sobre tarifas, canais de atendimento e notícias. Em caso de alterações na situação operacional do metrô, como paralisações parciais ou totais, o aplicativo envia uma notificação ao usuário.

Produzido internamente por profissionais da empresa metroviária, o app está disponível para smartphones com o sistema operacional Android, nos idiomas português, inglês e espanhol. Aceita comandos de voz, fala os textos tocados e amplia os textos além de enviar para a área de notificação do aparelho informações sobre alterações na situação operacional do metrô, caso ela mude e o aplicativo não esteja ativo.

11.2 Trensurb BOT

O Trensurb BOT é uma ferramenta de atendimento que permite aos usuários consultar, em tempo real, informações sobre a operação do sistema metroviário diretamente pelo aplicativo Telegram. Por meio da ferramenta, o usuário pode consultar a previsão de chegada dos trens, bem como informações sobre a situação operacional do sistema, incluindo eventuais atrasos, alterações ou ocorrências que possam afetar a circulação dos trens.

O serviço está disponível gratuitamente para qualquer pessoa que utilize o aplicativo Telegram, em dispositivos com sistemas Android ou iOS.

O Trensurb BOT não substitui o aplicativo oficial Trensurb Mobile, constituindo-se em mais um canal de acesso às informações sobre a operação e ampliando as alternativas de comunicação disponibilizadas aos usuários.

12. ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA VIAGEM

12.1 Na Estação

a) Não corra para alcançar o trem. Outro chegará em poucos minutos;
b) Mantenha as crianças sempre segurando sua mão;
c) Atente-se e siga todos os sinais de aviso. Os funcionários da Trensurb estão preparados para fornecer informações e assistência;
d) Os elevadores são destinados exclusivamente a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida;
e) Apoie-se sempre no corrimão ao utilizar as escadas fixas ou rolantes.

12.2 No Embarque

a) Observe a indicação de destino nos trens
b) Só ultrapasse a faixa amarela quando as portas do trem estiverem abertas;
c) Ao embarcar, observe o espaço entre a plataforma e o trem;
d) Respeite os assentos preferenciais;
e) Antes de entrar no trem, espere que os passageiros desembarquem.

12.3 No Trem

a) Um sinal sonoro indica que as portas do trem vão se fechar. Ao ouvi-lo, não entre nem saia do trem;
b) Evite viajar encostado nas portas e não permita que as crianças o façam;
c) Não sente nem se agache no chão;
d) Facilite a passagem de quem está entrando ou saindo do trem, mantendo as áreas próximas às portas desobstruídas;
e) Quando o trem estiver cheio, carregue a mochila na mão para não incomodar os outros passageiros.

12.4 Para sua Segurança

a) Os trilhos do metrô são energizados. Mantenha distância e evite tocá-los;
b) Se algum objeto cair na via, solicite a ajuda de um empregado da Trensurb. Nunca desça até a via.

12.5 Para seu Bem-Estar

a) Um ambiente limpo é mais agradável. Ajude a manter as estações e os trens sempre limpos;
b) Não é permitido comer nas estações e nos trens.

12.6 Nas Escadas Rolantes e Fixas

a) Segure a mão das crianças ao usar as escadas rolantes;
b) Deixe o lado esquerdo livre nas escadas rolantes para a circulação;
c) Nas escadas fixas, mantenha-se sempre à direita para facilitar o fluxo nos dois sentidos;
d) Não se sente nas escadas fixas;
e) Evite correr nas escadas.

12.7 Ao Transportar Bicicletas

12.7.1 Normas e Procedimentos Gerais

- É permitida a entrada de uma bicicleta por usuário, não-motorizada e limpa.
- Informe ao funcionário o porte da bicicleta, que o mesmo abra a cancela. Passe sua bicicleta pela cancela e após isso, passe normalmente pelo bloqueio.
- Não é permitido andar de bicicleta nas áreas internas da Trensurb. Mantenha a bicicleta ao lado empurrando-a.
- Os ciclistas menores de 12 anos devem estar acompanhados pelos pais ou responsáveis.
- Proibido transporte de bicicletas nas escadas rolantes.

- Aguarde a liberação das escadas fixas pelos usuários, por medida de segurança.
- Na plataforma, mantenha sua bicicleta antes da faixa amarela.
- Embarque no segundo vagão.
- Dê prioridade aos demais usuários. Caso não consiga embarcar, aguarde o próximo trem.
- Atenção ao entrar e sair do trem. Não obstrua a passagem de usuários e o fechamento da porta. Cuidado com o vão.
- Dentro do trem, permaneça junto a bicicleta ou coloque-a no local indicado. Jamais sobre os assentos.
- Bicicletas dobráveis podem ser transportadas a qualquer momento, desde que dobradas e devidamente embaladas.

12.7.2 Horários de Ciclistas

Segunda-feira à sexta-feira:
05:00 às 05:30;
09:00 às 16:00;
19:00 às 23:00;

Sábado, domingo e feriados:
05:00 às 23:00.

Nota: Bicicletas e patinetes dobráveis podem ser transportados em qualquer dia e horário, desde que permaneçam devidamente dobrados durante toda a viagem

12.7.3 Avisos

- A Trensurb não se responsabiliza pela sua bicicleta ou qualquer outro bem pessoal.
- A Trensurb poderá impedir o acesso de usuários com bicicletas a qualquer momento, devido a ocorrências ou situações excepcionais.
- Quando houverem jogos de futebol ou eventos de grande porte, com aumento significativo de usuários, a Trensurb poderá impedir o acesso de bicicletas.
- Em caso de emergência abandone a bicicleta. Em situações de evacuação do trem, as bicicletas devem ser deixadas no interior do vagão. Fale com os funcionários da Trensurb para reavê-la.
- Danos causados a si próprio, aos seus bens, à terceiros e ao patrimônio da Trensurb, em decorrência do uso de bicicleta, são de responsabilidade do ciclista.
- Passeio de ciclistas em grupos penas com agendamento, através do Fale Conosco ou pelo site: www.trensurb.gov.br.
- Caso necessite de ajuda ou alguma informação procure um funcionário da Trensurb.

12.7.4 Bicicletário

- Permitido prender duas bicicletas por paraciclo.
- Obrigatório uso de tranca própria individual.
- Prensa o quadro a bicicleta junto ao paraciclo, não a roda.
- Após 48 horas a bicicleta será recolhida. Entre em contato com a Trensurb para reavê-la.
- Estações com bicicletário: Santo Afonso, Rio dos Sinos e Sapucaia

13. EM CASOS DE FALHAS NO TREM E NAS ESTAÇÕES

Em caso de anormalidade no sistema ou qualquer situação que provoque, por exemplo, a parada do trem, ouça os avisos emitidos pelo piloto ou pelos agentes de estação. Siga atentamente as orientações e, caso necessite, informe as ocorrências por meio dos canais de atendimento.

Para casos de emergência ou uso indevido do metrô a qualquer horário do dia, o usuário deve entrar em contato pelo telefone (51) 3363-8026 ou enviar SMS para (51) 98463-9863, ambos disponíveis 24 horas por dia.

14. REGULAMENTO DO USUÁRIO

Visando a segurança e conforto dos usuários em geral, não é permitido nos trens, estações e áreas adjacentes à empresa:

- entrar nas estações e viajar nos trens em estado de aparente embriaguez e/ou sob efeito de drogas, sem a presença de um responsável;
- entrar nas estações e viajar nos trens sem vestimenta completa e/ou com trajes inapropriados;
- ingressar com animais, exceto casos previstos em lei ou acondicionados em caixas de transporte apropriadas;
- portar ou utilizar armas de fogo, armas brancas, material inflamável ou explosivos, salvo casos previstos em lei;
- fumar, ingerir bebidas alcoólicas e/ou substâncias tóxicas no interior dos trens, plataformas e estações;
- provocar correrias e/ou tumulto, que coloquem em risco a integridade dos usuários;
- ultrapassar a faixa amarela da plataforma da estação, salvo para embarque no trem;
- ingressar sem autorização em locais não permitidos aos usuários especialmente, descer, transitar ou atravessar vias férreas;
- apoiar-se nas portas dos trens;
- acionar ou usar indevidamente qualquer equipamento operacional e de segurança;
- desatender as orientações de segurança dos empregados da Trensurb;

- pichar ou danificar instalações ou equipamentos da Trensurb;
- colocar cartazes, distribuir panfletos ou comercializar qualquer espécie de mercadoria, sem prévia autorização da Trensurb;
- portar volumes que, por sua natureza ou tamanho, molestem ou exponham a riscos os demais passageiros e/ou prejudiquem a operação;
- andar de bicicletas, patins, skates ou similares no interior dos trens, plataformas e estações;
- pedir esmolas ou donativos;
- promover discursos, passeatas ou aglomerações públicas não autorizadas;
- promover nas estações e trens, apresentações artísticas não autorizadas;
- por segurança, o usuário não deve permanecer no interior dos trens nos terminais das estações Mercado e Novo Hamburgo;
- promover ações comerciais, tais como vendas de produtos, nos trens, estações e áreas adjacentes, sem a autorização da Trensurb.

15. ESPAÇOS CULTURAIS

Na estação Mercado e na Estação Novo Hamburgo, unidades do Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos; no túnel de acesso à plataforma da Estação Mercado, a Galeria Mario Quintana.

16. SERVIÇOS ADICIONAIS

As estações contam com uma ampla gama de opções de compras e serviços, incluindo lancherias, restaurantes, empórios, máquinas dispensadoras de produtos, eletrônicas, agências lotéricas, terminais bancários, entre outros.

Além de atender às necessidades cotidianas dos usuários, o ambiente das estações também se constitui em relevante referência publicitária, disponibilizando diferentes formatos de mídia para veiculação de campanhas e propagandas.

Cabe destacar, ainda, que os espaços podem ser utilizados tanto pelo usuário, na condição de consumidor, quanto por interessados em empreender, mediante adesão às oportunidades comerciais oferecidas.

Para mais informações, podem ser acessados os seguintes endereços eletrônicos:

- Espaços Comerciais: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/comercial/espacos-comerciais
- Aviso de Oportunidade de Negócio: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/comercial/aviso_de_oportunidade_de_negocio.pdf
- Publicidade: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/comercial/publicidade
- Mídia Kit: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/comercial/midia_kit_2023.pdf