

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



# ÍNDICE



**APRESENTAÇÃO**

**3**



**SERVIÇOS**

**6**



**ESQUEMA DA LINHA**

**8**



**HORÁRIOS E INTERVALOS**

**10**



**ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

**18**



**REGULAMENTO DO USUÁRIO**

**20**



## APRESENTAÇÃO

# BEM-VINDO À TRENSURB

A Carta de Serviços é mais um instrumento utilizado para divulgar os compromissos de atendimento ao usuário assumidos pela Trensurb. A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

Com a Carta de Serviços o cidadão terá:

- clareza sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos/entidades;
- serviços públicos disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas dos seus públicos alvos;
- maiores condições de exigir e defender seus direitos.

Este documento busca atender às diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, para as relações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal entre si e com o cidadão, e o alinhamento aos requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011).

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A – Trensurb é uma empresa pública e atua no segmento de transporte urbano e metropolitano de passageiros.

## MISSÃO

Transportar pessoas de forma rápida, segura e com qualidade, de modo sustentável.

## VISÃO

Ser referência em gestão na operação do sistema metroferroviário, com geração de valor para sociedade e busca permanente pela sustentabilidade econômico-financeira.

## VALORES

**EFICIÊNCIA:** Uso eficiente dos recursos;

**INTEGRIDADE:** Adesão de valores, princípios e normas éticas; Atuar moralmente e conforme as normas legais vigentes, garantindo uma conduta voltada ao interesse público sobre os interesses privados;

**PERTENCIMENTO:** Orgulho de ser TRENSURB;

Construir e/ou fortalecer o sentimento de orgulhar-se de pertencer à TRENSURB, sentindo-se parte integrante da empresa;

**RESPEITO:** Respeito à vida, às pessoas e ao meio ambiente;

**TRANSPARÊNCIA:** Ser clara, translúcida em suas ações;

**URBANIDADE:** Presteza e bom atendimento aos usuários.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Compromissos com o atendimento:

- atender com cortesia e respeito a todos os usuários;
- ser eficaz, com foco no resultado e nas necessidades dos usuários;
- melhorar continuamente os serviços prestados;
- agir com transparência, dentro da legalidade e da ética.

## ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Têm preferência para o atendimento os usuários:

- com necessidades especiais;
- com mobilidade reduzida;
- com mais de 65 anos;
- gestantes/lactantes;
- com crianças no colo.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Das 5h às 23h20\*

\*Sujeito a alterações sem aviso prévio



## SERVIÇOS

### **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.

### **BANCOS PREFERENCIAIS**

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

### **SANITÁRIOS PÚBLICOS**

Em todas as estações, inclusive com sanitários acessíveis para pessoas com deficiência.

### **CENTRAL DE ACHADOS**

Objetos perdidos nas estações e trens podem estar guardados na Estação Farrapos. A lista de documento encontrados está disponível em [www.trensurb.gov.br](http://www.trensurb.gov.br). O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 16h30. Com atendimento pelo telefone (51) 3363-8714.

## **LAVATÓRIOS PÚBLICOS**

Disponível nas estações Mercado, Rodoviária, Mathias Velho, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo

## **ESCADAS ROLANTES**

Em todas as estações, exceto Petrobras. A Trensurb dispõe, ainda, de seis plataformas portáteis para transporte de cadeira de rodas, disponibilizadas conforme necessidade operacional.

## **ELEVADORES**

Em 17 das 22 estações. Somente não estão disponíveis nas estações: Anchieta, Niterói, Fátima, São Luís, Petrobras, Luiz Pasteur e Sapucaia.

## **CIRCUITO FECHADO DE TV**

Monitoramento 24 horas das imagens de cerva de 400 câmeras instaladas nas estações, com espelhamento em tempo real no Centro Integrado de Comando e Controle Regional.

## **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.

## **SERVIÇOS ADICIONAIS**

As estações contam com uma variada gama de opções de compra e de serviços (cafeterias, lancherias, máquinas de refrigerantes, agências lotéricas, bancas de jornais e revistas, terminais bancários, etc.).



# ESQUEMA DA LINHA

## NORTE



# OPERAÇÃO DO METRÔ

Das 5h às 23h20 - Todos os dias

# OPERAÇÃO CONEXÃO AEROMÓVEL

Das 6h15 às 11h15 e das 17h15 às 22h15  
Todos os dias

Intervalos de 10 minutos entre viagens

Horários sujeitos a mudanças sem aviso prévio,  
consulte o site apontando a câmera do seu  
celular para o código:



ou acesse: <http://www.trensurb.gov.br/>



# HORÁRIOS E INTERVALOS

## OPERAÇÃO DO METRÔ DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO MERCADO

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 16h37	Mercado - Novo Hamburgo	15
6h37 - 7h37	Mercado - Sapucaia	7
16h37 - 18h52	Mercado - Novo Hamburgo	7
15h52 - 20h07	Mercado - Novo Hamburgo	15
20h07 - 22h07	Mercado - Novo Hamburgo	20
22h07 - 23h25	Mercado - Novo Hamburgo	26

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO NOVO HAMBURGO\*

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 6h52	Novo Hamburgo - Mercado	15
6h04 - 6h56	Sapucaia - Mercado	7
6h52 - 7h37	Novo Hamburgo - Mercado	10
7h05 - 7h56	Sapucaia - Mercado	5
7h56 - 8h26	Sapucaia - Mercado	7
7h37 - 20h07	Novo Hamburgo - Mercado	15
20h07 - 22h07	Novo Hamburgo - Mercado	20
22h07 - 23h25	Novo Hamburgo - Mercado	26

\*No horário de pico da manhã, partidas também da Estação Sapucaia

# OPERAÇÃO DO METRÔ

## SÁBADOS

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO MERCADO

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 20h07	Mercado - Novo Hamburgo	15
20h07 - 22h07	Mercado - Novo Hamburgo	20
22h07 - 23h25	Mercado - Novo Hamburgo	20

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO NOVO HAMBURGO

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 20h07	Novo Hamburgo - Mercado	15
20h07 - 22h07	Novo Hamburgo - Mercado	20
22h07 - 23h25	Novo Hamburgo - Mercado	20

# OPERAÇÃO DO METRÔ

## DOMINGOS E FERIADOS

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO MERCADO

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 20h07	Mercado - Novo Hamburgo	20
20h07 - 22h07	Mercado - Novo Hamburgo	23
22h07 - 23h25	Mercado - Novo Hamburgo	25

### PARTIDAS DA ESTAÇÃO NOVO HAMBURGO

FAIXA HORÁRIA	TRECHO	INTERVALO ENTRE TRENS (MINUTOS)
5h - 19h07	Novo Hamburgo - Mercado	20
19h07 - 22h07	Novo Hamburgo - Mercado	23
22h07 - 23h25	Novo Hamburgo - Mercado	25

# SISTEMA DE BILHETAGEM DA TRENURB

## CARTÃO SIM PASSAGEM ANTECIPADA\*



Recargas: no horário de operação da Trensurb nas bilheterias das estações

É o cartão para usuários frequentes

- Validade dos créditos é ilimitada
- Garantia de créditos em caso de perda
- Manutenção do desconto do valor anterior ao aumento da tarifa por 60 dias, quando a mesma for aumentada
- É grátis, faça o seu nos quiosques das estações do metro

## CARTÃO SIM MÚLTIPLO



É o cartão para usuários eventuais

- Cada cartão pode ser carregado com créditos para até dez viagens
- Após a utilização de todos os créditos, o cartão deve ser introduzido no bloqueio para recolhimento
- À venda nas bilheterias das estações

## CARTÃO SIM VALE-TRANSPORTE\*



É o cartão fornecido pelo empregador

- O empregador deve solicitá-lo através do site [www.tripoa.com.br](http://www.tripoa.com.br)

## CARTÃO SIM IDOSO



É o cartão gratuidade para idosos

- Para idosos acima de 65 anos (Lei Federal 10.741)
- Para cadastramento procure os quiosques nas estações

# OUTROS CARTÕES ACEITOS NA TRENSURB

## CARTÃO TRI\*

É o cartão do município de Porto Alegre

- Fornecido pela Associação dos Transportadores de Passageiros de Porto Alegre – ATP



## CARTÃO TEU\*\*

É o cartão da Região Metropolitana de Porto Alegre

- Fornecido pela Associação dos Transportadores Intermunicipais Metropolitanos de Passageiros - ATM



## CARTÃO ESTUDANTE

Cartão TEU Escolar Metropolitano

- Fornecido pela ATM

- Pode ser utilizado na Trensurb e em Canoas nos ônibus da Vicasa e Sogal



## CARTÃO TEU ESCOLAR URBANO

- Fornecido pela ATM

- Pode ser utilizado na Trensurb e em Canoas nos ônibus da Sogal

Mais informações em [www.teubilhete.com.br](http://www.teubilhete.com.br) ou pelo telefone (51) 3214-0404



\*Dá direito a desconto na integração entre metrô e ônibus de Porto Alegre (todas as linhas) e Canoas (linhas integradas da Vicasa)

\*\*Dá direito a desconto na integração entre metrô e ônibus de Canoas (linhas integradas da Vicasa)

# PONTOS DE CADASTRAMENTOS

## CARTÕES SIM

Novos cadastros para confecção de cartões SIM nas modalidades Passagem Antecipada e Idoso podem ser feitos no quiosque de atendimento localizado na Estação Canoas, de segunda a sexta-feira, das 10h às 20h, ou no Centro Integrado de Passagem Escolar e Isenção (CIPEI), na Rua Uruguai, 45, Centro de Porto Alegre, também nos dias úteis, das 8h30 às 17h30. Os documentos necessários para a confecção dos cartões são carteira de identidade e CPF. A retirada do cartão pode ser feita em qualquer estação do metrô, conforme solicitado no momento do cadastramento.

## CARTÃO TRI

- CIPEI, na Rua Uruguai, 45, Centro, Porto Alegre
- Terminal Ônibus Triângulo (Assis Brasil com Baltazar de O. Garcia)
- Horário: das 8h30 às 17h30

## CARTÃO TEU

- Posto ATM - Largo Visconde de Cairú, 12, Centro, Porto Alegre
- Terminal Ônibus Triângulo Assis Brasil com Baltazar de O. Garcia
- Posto Sogal, Vicasa - Av. Getúlio Vargas, 5001, Canoas
- Posto Sogal Golden Center, Galeria Golden Center, Rua Tiradentes, 381, Centro, Canoas
- Posto Real - Av. Presidente Vargas, 344, Centro, Esteio

# ESTAÇÕES E INTEGRAÇÃO

**NORTE**



Integração tarifária com todas as linhas integradas da VICASA, utilizando Cartão TEU

Integração tarifária com todas as linhas urbanas de Porto Alegre, utilizando o Cartão SIM Passagem Antecipada, Cartão SIM Vale-Transporte e Cartão TRI

## **PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

A liberação de acesso à plataforma de embarque é feita pelo empregado da Trensurb, mediante apresentação da carteira da FADERS.

## **CADASTRAMENTO DA FADERS**

**Localizado na Rua Duque de Caxias, 418 - Bairro Centro - Porto Alegre, RS - CEP: 90.010-280. Entre em contato pelo fone (51) 3287-6500 ou pelo e-mail [faders@faders.rs.gov.br](mailto:faders@faders.rs.gov.br)**



# ATENDIMENTO AO USUÁRIO

## OUVIDORIA

Canal para esclarecimento de dúvidas, envio de críticas e sugestões.

- Telefone: **(51) 3363-8477**
- Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h
- Prazo de resposta: cinco dias úteis

## TRENSURB NA WEB

[www.trensurb.gov.br](http://www.trensurb.gov.br)

[facebook.com/trensurboficial\\*](https://facebook.com/trensurboficial)

[twitter.com/trensurb\\*](https://twitter.com/trensurb)

[instagram.com/trensurb](https://instagram.com/trensurb)

[flickr.com/trensurb](https://flickr.com/trensurb)

\*Atendimento nas redes sociais: de segunda a sexta-feira, do início ao fim da operação.

## CANAIS DE EMERGÊNCIA

Disponíveis 24 horas por dia para casos de emergência, mal súbito, comércio indevido ou uso inadequado do metrô.

- Telefone: **(51) 3363-8026**
- SMS (somente mensagem de texto): **(51) 98463-9863**



# ATENDIMENTO AO USUÁRIO



**E-MAIL**

Endereço eletrônico para esclarecimento de dúvidas, envio de críticas e sugestões.

- [ouvidoria@trensurb.gov.br](mailto:ouvidoria@trensurb.gov.br)
- Prazo de resposta: cinco dias úteis



**SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

- Endereço: Av. Ernesto Neugebauer, 1985 - Bairro Humaitá  
CEP 90250-140 - Porto Alegre - RS
- Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h às 16h30
- Fone: (51) 3363-8008
- Site: [www.trensurb.gov.br/acessoainformacao](http://www.trensurb.gov.br/acessoainformacao)
- Prazo de resposta: em até 20 dias úteis



**CORRESPONDÊNCIA**

Ouvidoria Trensurb

- Av. Ernesto Neugebauer, 1985 - Térreo/CEP 90250-140 - Porto Alegre/RS
- Prazo de resposta: cinco dias úteis após entrega no Protocolo



## 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.

# ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA VIAGEM

- Ao transitar com crianças pequenas, conduzi-las pela mão;
- viaje somente em lugar destinado aos passageiros;
- evite agrupamentos nas portas, impedindo abertura ou fechamento das mesmas e/ou a entrada e saída dos passageiros;
- dê preferência de assento a idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais, mobilidade reduzida e com crianças de colo;
- durante as viagens procure manter bolsas, sacolas e mochilas à frente do corpo;
- conserve a limpeza das estações e trens;
- mantenha atenção ao utilizar as escadas rolantes;
- não sente nas escadas fixas;
- não corra nas escadas;
- observe a indicação de destino nos trens;
- fique atento às informações transmitidas nas estações e trens;
- ao toque da campainha, não entre e nem saia do trem;
- nunca desça na via para pegar objetos, solicite a ajuda de um empregado da Trensurb;
- o mau uso ou uso indevido do sistema poderá acarretar intervenções de empregados da Trensurb;

- em caso de ocorrência de anormalidade no sistema, mantenha a calma e oriente-se pelas sinalizações visual e sonora (avisos públicos emitidos através do sistema de som dos trens e das estações);
- os cartões de acesso gratuito são de uso pessoal e intransferível e serão apreendidos se utilizados por terceiros;
- ao portar carrinhos de bebê utilize o elevador e ao embarcar acesse a primeira porta do primeiro carro.

O conforto, a tranquilidade e o bem-estar em ambientes públicos dependem do bom comportamento e da colaboração de todos os cidadãos. Cuide de seu patrimônio. Respeite para ser respeitado: conheça o Guia de Etiqueta Urbana da Trensurb e as dicas para melhorar a convivência no metrô.



Aponte a câmera do seu celular  
ou acesse: [linktr.ee/trensurboficial](https://linktr.ee/trensurboficial)

