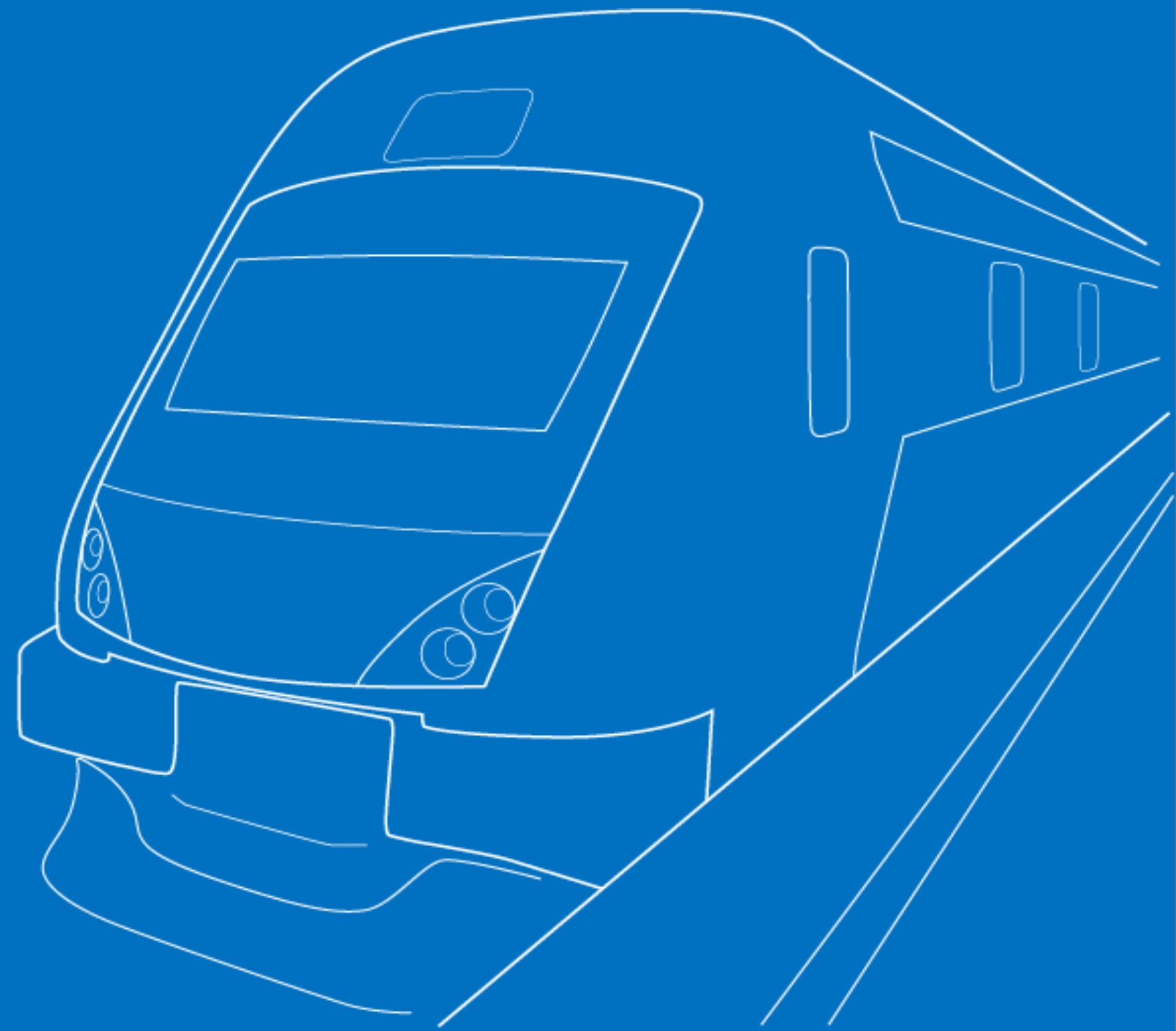


# GUIA BRASILEIRO

para a utilização  
dos sistemas de transporte  
sobre trilhos



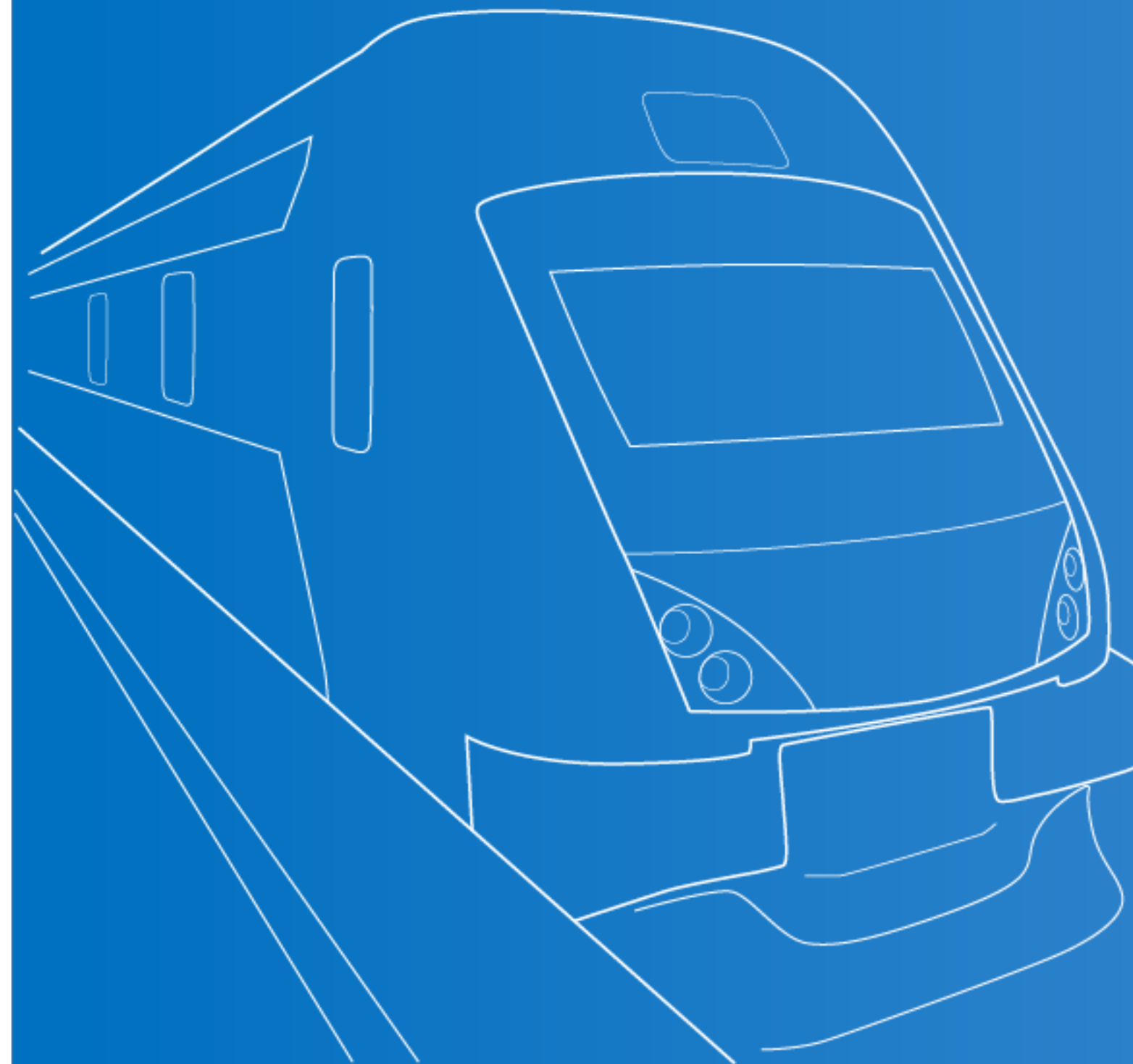
Criada em agosto de 2010, a ANPTrilhos é uma associação civil, sem fins lucrativos, que atua em âmbito nacional e tem sede em Brasília, no Distrito Federal. A sua missão é promover o aprimoramento e o desenvolvimento do transporte de passageiros sobre trilhos no Brasil, trabalhando de maneira integrada e coesa com os operadores dos sistemas, as indústrias e as entidades do setor.

Os sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos estão presentes em 11 Estados brasileiros e no Distrito Federal.

Os sistemas sobre trilhos são os modos mais seguros e rápidos de deslocamento nas regiões metropolitanas e nas grandes cidades.

Pensando em você, usuário destes modos de transporte, a ANPTrilhos elaborou o Guia do Passageiro, que oferece informações úteis para sua utilização segura, do acesso na estação de origem, durante a viagem, até a saída na estação de destino.

Desejamos que cada viagem de metrô, trem metropolitano, monotrilho ou VLT seja sempre segura, rápida e prazerosa.



# SUMÁRIO

Onde posso comprar o bilhete ou recarregar o cartão eletrônico para ter acesso às estações?	
Como devo utilizar o meu bilhete ou cartão para acessar a área de embarque? .....	05
Ao utilizar as catracas com portas de vidro, lembre-se destas dicas de segurança .....	06
Quem tem direito à isenção de tarifa? .....	07
Quais são os horários de funcionamento das estações, principalmente as de transferência?	
Se eu chegar de automóvel a uma estação e quiser estacioná-lo, é possível? .....	08
Se eu chegar de bicicleta a uma estação e quiser guardá-la é possível?	
Posso viajar com a bicicleta? .....	09
Fique atento .....	10
O que fazer se precisar de informação sobre os arredores da estação ou do sistema?	
Se eu tiver alguma necessidade de atendimento especial o que devo fazer? .....	12
Como as estações e os trens estão preparados .....	13
Como se dá o atendimento preferencial? .....	14
Qual é o tamanho máximo dos volumes que podem entrar nas estações? .....	15
Meu animal de estimação pode entrar nas estações? .....	16
Posso entrar com bebidas alcoólicas?	
Posso entrar com skate ou patins? .....	17

# SUMÁRIO

Posso fumar?	
Que devo fazer se presenciar ambulantes nos trens e estações? .....	18
Quais são os cuidados que devo tomar ao utilizar as escadas fixas e rolantes da estação? .....	19
Por que às vezes encontro a escada rolante desligada?	
Para que serve a faixa amarela nas plataformas?	
O que eu devo fazer se derrubar um objeto na via? .....	20
Quais os cuidados que devo tomar no embarque e desembarque do trem? .....	21
Como posso prevenir acidentes dentro dos trens? .....	22
Por que os trens freiam entre as estações? .....	23
Se houver uma anormalidade na circulação dos trens serei informado antes de embarcar? .....	24
O que devo fazer em uma situação de emergência?	
O que devo fazer se houver uma emergência no trem? .....	25
Caso o trem necessite ser evacuado, como devo me comportar? .....	26
Quais os cuidados que devo ter ao usar o celular? .....	27
Posso conectar-me por wi-fi nas estações? .....	28
É seguro transitar pelas estações e viajar nos trens? .....	29
As estações e os trens são higienizados?	
Como posso entrar em contato para registrar uma manifestação, obter uma informação ou fazer um elogio? .....	30
Operadores associados .....	31-34

## Onde posso comprar o bilhete ou recarregar o cartão eletrônico para ter acesso às estações?

Todas as estações possuem bilheterias para aquisição dos bilhetes. As estações possuem também máquinas de recarga para os cartões eletrônicos.

Os tipos de bilhetes e o valor da tarifa podem ser encontrados no site do operador, nas bilheterias e nos cartazes afixados nas estações.

Você pode economizar tempo comprando bilhetes para futuras viagens.

## Como devo utilizar o meu bilhete ou cartão para acessar a área de embarque?

Deve-se validar o bilhete ou o cartão nas linhas de bloqueio (catracas) existentes em todas as estações. Após a liberação dos bilhetes/cartões pelo bloqueio, você deverá passar imediatamente pelo bloqueio, garantindo o seu direito de viagem.

Se você encontrar, em determinadas situações, principalmente nos horários de pico, uma redução da quantidade de catracas funcionando, saiba que isso pode fazer parte de uma estratégia preventiva para evitar o acúmulo de usuários nas plataformas.



## **Ao utilizar as catracas com portas de vidro, lembre-se destas dicas de segurança:**

- Mantenha as crianças menores de seis anos junto ao corpo.
- Passageiros com bagagem, carrinhos ou bicicletas podem utilizar a catraca preferencial.
- Não retorne pela mesma catraca pela qual você acabou de passar.
- Fique atento à abertura e ao fechamento da porta.

## Quem tem direito à isenção de tarifa?

- Crianças antes de completarem seis anos de idade. Devem viajar sempre acompanhadas de seus responsáveis.
- Adultos a partir de 60 ou 65 anos (verificar no site do operador). Basta mostrar um documento com foto na linha de bloqueio ou solicitar um cartão específico que identifique esta condição (verificar no site do operador).
- Pessoas com deficiência que possuam bilhete ou cartão que identifique esta condição (verificar no site do operador).
- Estudantes da rede pública de ensino (confira o regulamento no site do operador).
- Pessoas desempregadas, demitidas sem justa causa (confira o regulamento de uso no site do operador).





## Quais são os horários de funcionamento das estações, principalmente as de transferência?

Programe a sua viagem antes de sair de casa: a informação dos horários de abertura e fechamento das estações pode ser visualizada no site do seu operador.

Fique muito atento, principalmente, se a transferência for entre operadores distintos.



## Se eu chegar de automóvel a uma estação e quiser estacioná-lo, é possível?

Algumas estações possuem estacionamentos que fazem a integração.

Os tipos de bilhetes, os horários, os locais de aquisição dos bilhetes e demais condições podem ser obtidas no site do seu operador.





## Se eu chegar de bicicleta a uma estação e quiser guardá-la é possível?

Em algumas estações há bicicletários abertos para a guarda de bicicletas.

No caso de paraciclos, as bicicletas deverão ser presas com cadeados do próprio passageiro.

Confira as estações, os dias e os horários de funcionamento no site do seu operador.

## Posso viajar com a bicicleta?

A sua bicicleta é bem-vinda, desde que obedecidos os horários em que elas são permitidas.

## Fique atento:

- Nos acessos às áreas internas das estações, empurre a bicicleta, mantendo-a sempre ao seu lado.
- Antes de validar seu bilhete, avise a um empregado que está portando a bicicleta, para liberação do portão/cancela.
- Caso seja permitido o transporte de bicicleta na escada rolante, utilize-a apenas para subir.
- Nas escadas fixas carregue sua bicicleta ao subir e descer. Como medida de segurança, aguarde a liberação das escadas pelos demais usuários e transporte-a com o freio acionado. É proibido o transporte de bicicletas nos elevadores.
- Embarque sua bicicleta somente no último carro.



## Fique atento:

- Cada usuário pode transportar apenas uma bicicleta convencional, não motorizada.
- Menores de 12 anos com bicicletas devem estar acompanhados pelos pais ou responsáveis.
- Dentro do trem, o ciclista deve-se manter afastado da porta a fim de não impedir seu fechamento ou obstruir a entrada e saída dos demais usuários.
- Em caso de anormalidade ou situações de grande fluxo nas estações e trens, os ciclistas são orientados a não embarcarem com suas bicicletas, mesmo dentro do horário permitido.

Confira os horários permitidos no site do seu operador.





## O que fazer se precisar de informação sobre os arredores da estação ou do sistema?

Todos os empregados são treinados para atendê-lo bem, na dúvida, procure-os.

Todas as estações possuem mapas da Rede de Transporte Metropolitano e dos arredores para que você possa se localizar.

Em alguns operadores, para facilitar o atendimento, as estações com maior circulação de usuários possuem também balcões de informações em horários específicos.



## Se eu tiver alguma necessidade de atendimento especial o que devo fazer?

Os sistemas de metrô, trens metropolitanos e veículos leves sobre trilhos (VLT) desenvolvem ações no sentido de prover acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, diminuindo os obstáculos existentes nas estações, treinando e requalificando continuamente os empregados para prestar sempre um melhor atendimento e orientando os passageiros para a utilização dos recursos existentes nas estações e nos trens.



## Como as estações e os trens estão preparados:

- Todas as estações possuem piso tátil para guiar as pessoas com deficiência visual. Evite ficar sobre esse piso.
- As estações possuem equipamentos para facilitar a locomoção de pessoas com restrição ou mobilidade reduzida. Respeite as pessoas que têm prioridade no uso desses equipamentos. Em caso de dúvida, consulte um empregado da estação.

## Como se dá o atendimento preferencial?

Pessoas com deficiência, pessoas com crianças de colo, idosos, obesos, gestantes e pessoas com restrição de mobilidade definitiva ou temporária, têm direito ao atendimento preferencial, podendo comprar bilhetes ou passar pelos bloqueios sem permanecer nas filas, além de usar os elevadores das estações e o assento preferencial nos trens e nas plataformas.

Caso a estação possua o embarque preferencial, deixe a área preferencial livre para quem precisa. Ela é sinalizada para atender as pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade, idosos, gestantes, obesos e pessoas com crianças de colo.

O primeiro vagão é destinado ao público preferencial, pois o operador do trem pode monitorar o embarque e o desembarque e, em caso de anormalidade, estas pessoas têm garantido o atendimento prioritário.

Os assentos preferenciais dentro dos trens possuem cor diferenciada dos demais assentos e são sinalizados com uma comunicação visual específica. Respeite os pais com crianças de colo e as pessoas com restrição de mobilidade. Elas têm prioridade no uso dos assentos.



## Qual é o tamanho máximo dos volumes que podem entrar nas estações?

É permitido transportar volumes com dimensões até 150x60x30 cm. Volumes que ultrapassem esse tamanho, ou que não possam ser carregados por uma única pessoa ou até mesmo que possam causar algum tipo de transtorno aos demais usuários não são permitidos.

- As mochilas devem ser carregadas pela alça manual.
- Pranchas de surfe devem ser transportadas na posição vertical.





## Meu animal de estimação pode entrar nas estações?

A entrada de animais é proibida. Somente o cão-guia em companhia de usuário com deficiência visual, de membro da família socializadora ou treinador, é autorizado.

**Quando você se deparar com um cão-guia:**

- Não faça carinho nele: o cão-guia está trabalhando e qualquer distração pode ser perigosa para ele e seu dono.
- Não alimente o cão.





## Posso entrar com bebidas alcoólicas?

De acordo com o Art. 62 do Decreto 3688/41 da Lei de Contravenções Penais é proibido consumir bebidas alcoólicas ou viajar embriagado.



## Posso entrar com skate ou patins?

Pode, mas ao entrar na estação ou na travessia pela estação, por rampas ou por passarelas, carregue seu skate ou patins nas mãos para evitar acidentes com outros usuários.



## Posso fumar?

De acordo com a Lei 13.541/2009 é terminantemente proibido fumar nos trens e em qualquer dependência das estações.



## Que devo fazer se presenciar ambulantes nos trens e estações?

É proibido comercializar, distribuir mercadorias ou impressos e fixar cartazes, inclusive nos acessos das estações, sem autorização prévia. Não incentive esta prática, avise imediatamente um empregado.

## Quais são os cuidados que devo tomar ao utilizar as escadas fixas e rolantes da estação?

- Utilize sempre o corrimão ao subir ou descer as escadas fixas e rolantes.
- Procure andar pelo lado direito das escadas, assim você deixa a esquerda livre para as outras pessoas passarem e evita esbarrões com as pessoas que vêm em sentido contrário nas escadas fixas.
- Cuidado com a lateral e saída das escadas rolantes. Ao utilizá-las, mantenha os pés afastados do rodapé e fique atento para não prender roupas, cadarços ou saltos finos dentre os degraus. A escova das laterais alerta qual é a distância segura para evitar acidentes.
- Não corra nas escadas, a pressa pode fazer você sofrer um acidente e se atrasar mais.
- Segure firme a mão das crianças.
- Não arraste objetos sobre os degraus.



## Por que às vezes encontro a escada rolante desligada?

Se você encontrar, em determinadas situações, principalmente nos horários de pico, escadas rolantes desligadas, saiba que isso pode fazer parte de uma estratégia preventiva para evitar o acúmulo de usuários nas plataformas.

## Para que serve a faixa amarela nas plataformas?

Ela sinaliza a distância segura da borda: nunca ultrapasse a faixa amarela antes de embarcar e nunca desça à via.

Algumas operadoras possuem portas de plataforma e, por isso, não possuem a faixa amarela. Estas portas são automáticas. Não encoste e nunca entre ou saia do trem quando o sinal sonoro estiver acionado.



## O que eu devo fazer se derrubar um objeto na via?

Caso deixe cair algum objeto na via, não desça para recuperá-lo, avise imediatamente um empregado do sistema.



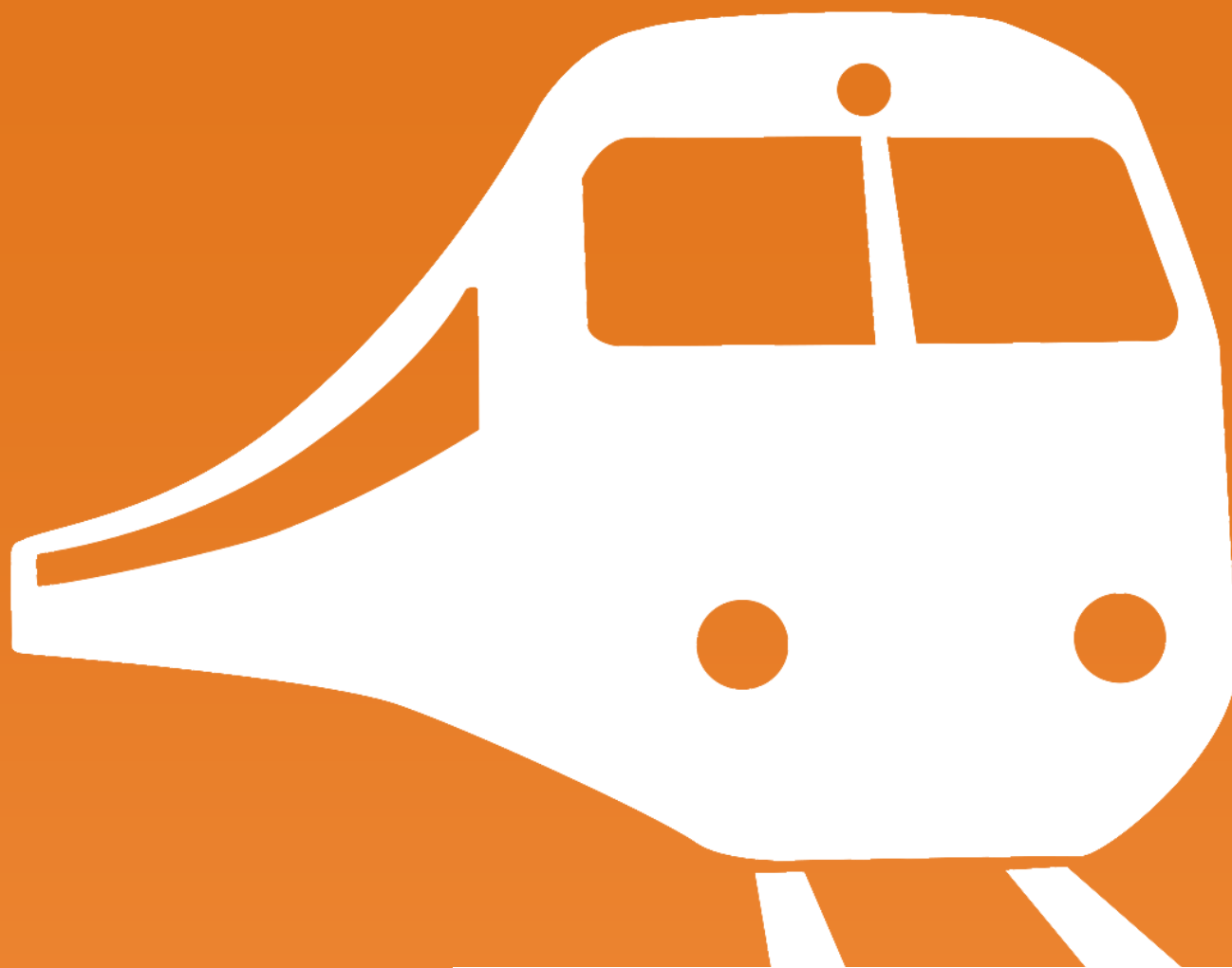
## Quais os cuidados que devo tomar no embarque e desembarque do trem?

- Ao embarcar, cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.
- Embarque as crianças sempre segurando suas mãos.
- Aguarde o desembarque antes de embarcar.
- Respeite as crianças e as pessoas com restrição de mobilidade. Elas têm prioridade de embarque.
- O sistema funciona como um carrossel: um trem atrás do outro. Se um trem demora a sair da plataforma, afeta toda a linha. Segurar as portas do trem atrasa a circulação dos demais, colabore não segurando as portas.



## Como posso prevenir acidentes dentro dos trens?

- Ao ouvir a campainha, não entre no trem e nem saia dele.
- Não permaneça e nem deposite volumes (bolsas, mochilas, casacos, sacolas e bagagens) perto das portas. Facilite o embarque e o desembarque.
- Evite sentar-se no chão do trem, alguém pode pisar ou tropeçar em você.
- Segure-se nas barras de apoio e, se possível, deixe espaço para que as outras pessoas seguem-se também.
- Ao entrar ou sair do trem, fique atento aos seus pertences para não incomodar os demais usuários.



## Por que os trens freiam entre as estações?

Os trens circulam com um sistema automático que, para garantir a segurança dos usuários, mantêm uma distância segura entre eles. Quando, por alguma razão, um trem tem que ficar parado por mais tempo que o planejado, o trem que está atrás automaticamente diminui a velocidade ou para de movimentar-se, garantindo que essa distância segura seja mantida.



## Se houver uma anormalidade na circulação dos trens serei informado antes de embarcar?

Os operadores brasileiros de metrô e trens metropolitanos seguem a **Política de Comunicação em Anormalidades**:

*Nós mantemos os passageiros informados sobre o funcionamento do sistema por meio de nossos canais de relacionamento com o público. Em casos de ocorrências pontuais na circulação dos trens, cuja interferência se limite a um trecho de uma linha, a informação é divulgada apenas aos usuários que já se encontram no sistema, por meio de mensagens sonoras nos trens e nas estações. Essas ocorrências são resolvidas rapidamente e compensadas durante o restante do trajeto sem alteração significativa do tempo total da viagem.*

*As ocorrências que afetam a circulação dos trens e aumentam o tempo habitual da viagem são divulgadas nas estações e nos trens por meio de mensagens sonoras, e também para o público externo que é informado sobre a situação das linhas por meio de aplicativos, no site do operador, e nas páginas oficiais das redes sociais. Tal medida visa possibilitar ao passageiro a escolha de outras opções de transporte ou a flexibilização do horário de sua viagem. Inclusive para esses casos é publicada no site declaração de ocorrência diferenciada para fins de justificativa de atraso.*



## O que devo fazer em uma situação de emergência?

Ao deparar-se com uma situação inesperada, aguarde a orientação dos empregados, eles foram treinados e estão preparados para lidar com diversas ocorrências.

### O que devo fazer se houver uma emergência no trem?

- Ações individuais podem prejudicar a todos. Em casos de parada, fique no trem e siga as orientações dos empregados para que a circulação possa ser normalizada o mais rápido possível.
- Se você ou algum passageiro passar mal dentro do trem, fale com o operador do trem pelo intercomunicador e aguarde socorro dos empregados da estação seguinte, que são treinados para atendimento. O botão soco de emergência de portas deve ser utilizado somente caso algum usuário fique preso nas portas.



## Caso o trem necessite ser evacuado, como devo me comportar?

- Nunca desça à via.
- Mantenha a calma.
- Siga as instruções dos empregados.
- Abandone objetos volumosos.
- Caminhe pela passarela de emergência utilizando o corrimão.
- Leve as crianças no colo ou pelas mãos e ajude as pessoas que caminham com dificuldade.
- Em caso de acidente ou mal-estar, realize o registro da ocorrência antes de sair da estação.



## Quais os cuidados que devo ter ao usar o celular?

- Fique atento à sua volta e cuidado para não sofrer ou causar acidentes.
- Fique parado em local que não atrapalhe a passagem dos demais usuários.
- Evite usar o celular quando estiver subindo ou descendo escadas.



## Posso conectar-me por *wi-fi* nas estações?

As estações que possuem *wi-fi* gratuito para os usuários estão relacionadas no site de cada operador e identificadas com um símbolo específico.

É necessário conhecer o nome da rede, colocar um endereço de e-mail, ler e aceitar o termo de Condições de Uso. Depois disso você pode utilizar a rede por um tempo determinado, sendo necessário um período de intervalo previamente estipulado antes de conectar-se novamente.

Confira as estações, o símbolo indicativo de *wi-fi*, o nome da rede e os tempos no site do seu operador.



## É seguro transitar pelas estações e viajar nos trens?

### Dicas de segurança pública:

- Fique sempre atento aos seus pertences, nas estações carregue bolsas, sacolas e mochilas próximas ao corpo e não deixe carteiras e celulares à mostra.
- Caso precise, procure por um empregado da segurança. Algumas operadoras também contam com apoio via SMS-Denúncia.

O sistema de busca de Achados e Perdidos no site do operador destina-se à localização de objetos cujos proprietários possam ser identificados, tais como documentos, agendas, pastas e carteiras. A consulta também pode ser feita na Central de Informações.

Há em algumas estações, posto em que os usuários podem procurar os objetos perdidos.

Os objetos permanecem à disposição dos interessados por mais de 60 dias, além do mês em que ele for encontrado. Confira os locais, os telefones, os dias e os horários de atendimento no site do seu operador.



## As estações e os trens são higienizados?

Os trens e as estações passam, diariamente, por um rigoroso processo de limpeza.

Há nas áreas das estações lixeiras e coletores de material reciclável. Você pode colaborar descartando o lixo reciclável nos coletores específicos e o não reciclável nas lixeiras para que as estações fiquem limpas e o meio ambiente protegido.

## Como posso registrar uma comunicação, obter informação ou fazer um elogio?

- Central de Informações
- Atendimento pessoal nas estações
- SMS-Denúncia
- Caixa de sugestões
- Atendimento eletrônico
- Redes sociais: Facebook, Twitter, Youtube, Flickr e Instagram

Confira os canais disponíveis, os locais, os telefones, os dias e os horários de atendimento no site do seu operador.



Região Metropolitana de Porto Alegre (RS)

Trensurb – Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre

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



Região Metropolitana de São Paulo (SP)

CPTM – Companhia Paulista de Trens Metropolitanos

[www.cptm.sp.gov.br](http://www.cptm.sp.gov.br)



Cidade de São Paulo (SP)

Metrô de São Paulo – Companhia do Metropolitano de São Paulo

[www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br)



ViaQuatro

[www.viaquatro.com.br](http://www.viaquatro.com.br)



Região Metropolitana do Rio de Janeiro (RJ)

Supervia

[www.supervia.com.br](http://www.supervia.com.br)



## OPERADORES ASSOCIADOS



Cidade do Rio de Janeiro (RJ)

**MetrôRio – Companhia do Metropolitano do Rio de Janeiro**  
[www.metrorio.com.br](http://www.metrorio.com.br)

**VLT Carioca – Concessionária do VLT Carioca**  
<http://vltrio.rio>

Região Metropolitana de Belo Horizonte (MG)

**CBTU – Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte**  
[www.metrobh.gov.br](http://www.metrobh.gov.br)

Distrito Federal – Brasília (DF)

**Metrô DF – Companhia do Metropolitano do Distrito Federal**  
[www.metro.df.gov.br](http://www.metro.df.gov.br)

Região Metropolitana de Salvador (BA)

**CCR Metrô Bahia**  
[www.ccrmetrobahia.com.br](http://www.ccrmetrobahia.com.br)



## OPERADORES ASSOCIADOS





CTB – Companhia de Transportes do Estado da Bahia  
[www.ctb.ba.gov.br](http://www.ctb.ba.gov.br)

Região Metropolitana de Maceió (AL)

CBTU – Superintendência de Trens Urbanos de Maceió  
[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

Região Metropolitana de Recife (PE)

CBTU – Superintendência de Trens Urbanos do Recife  
[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

Região Metropolitana de João Pessoa (PB)

CBTU – Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa  
[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

Região Metropolitana de Natal (RN)

CBTU – Superintendência de Trens Urbanos de Natal  
[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)



## OPERADORES ASSOCIADOS



Região Metropolitana de Fortaleza (CE)

Região Metropolitana do Cariri (CE)

Cidade de Sobral (CE)

**Metrofor – Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos**

[www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br)

**Metrô de  
Fortaleza**

## OPERADORES ASSOCIADOS



