

**GUIA  
ETIQUETA  
URBANA  
TRENSURB**

**A TRENSURB  
APRESENTA DICAS  
PARA TORNAR  
A SUA VIAGEM  
E DOS DEMAIS  
PASSAGEIROS  
AGRADÁVEL.**

Este guia foi desenvolvido a partir de sugestões dos usuários que foram feitas através da Central de Atendimento ao Usuário Trensurb.

A campanha Etiqueta Urbana Trensurb, lançada em fevereiro de 2011, tem como finalidade mostrar dicas que vão facilitar o dia a dia dos usuários do trem, estimulando a boa educação e simpatia, tornando o deslocamento de todos mais agradável. Se cada um fizer sua parte, todos teremos um serviço mais ágil e eficaz para a comunidade.

*Esta guía fue desarrollada a partir de sugerencias hechas por usuarios a través de Call Centers al Usuario Trensurb.*

*La campaña Etiqueta Urbana Trensurb, lanzada en febrero de 2011, tiene el objetivo de mostrar consejos que van a facilitar el día a día de los usuarios del tren, estimulando la buena educación y simpatía, tornando su traslado más agradable. Si cada uno hace su parte, tendremos un servicio más ágil y eficaz para la comunidad.*

*This guide was developed with the use of user suggestion made through Trensurb User's Call Center.*

*The Etiqueta Urbana Trensurb (Trensurb Urban Etiquette) campaign, lauched in February, 2011, aims to provide tips that will ease the user's daily life, stimulating good manners and empathy, making everybody's displacement more pleasant. If each person collaborates, we will all have a more agile and efficient service for the community.*

# NÃO OBSTRUA AS PORTAS E ACOMODE-SE AO LONGO DOS CARROS.

*No obstrua las puertas y acomódese  
a lo largo de los vagones.*

*Do not obstruct doors and  
accommodate yourself along  
the train cars.*



# MANTENHA-SE À DIREITA NAS ESCADAS E AO ENTRAR E SAIR DOS TRENS.

*Manténgase a la derecha en las escaleras al entrar y salir de los trenes.*

*Maintain yourself to the right when using the stairs and to enter and exit the trains.*



# EVITE SENTAR-SE NO CHÃO.

*Evite sentarse en el piso.*

*Avoid sitting on the floor.*



# USE O PEGA-MÃO ADEQUADAMENTE.

*Usar al pasamanos adecuadamente.*

*Use handrails adequately.*



# DEIXE LIVRE AS ESCADAS PARA O FLUXO DE IR E VIR.

*Dejar a las escaleras libres para el  
flujo de personas.*

*Leave stairways clear in order to  
ease people flow.*





# RESPEITE OS BANCOS PREFERENCIAIS.

*Respete los asientos preferenciales.*

*Respect preferential seats.*



# USE FONES DE OUVIDO AO VIAJAR ESCUTANDO MÚSICA.

*Usar auriculares al viajar escuchando música.*

*Use headphones to hear music while on train.*



# RETIRE AS MOCHILAS DAS COSTAS.

*Retire la mochila de la espalda.*

*Take off your backpack.*



# NÃO JOGUE LIXO PELAS JANELAS DO TREM.

*No tirar basura por las ventanas del tren.*

*Do not throw garbage out the train's windows.*



# AO LER, NÃO INVADA O ESPAÇO ALHEIO.

*Al leer, no invadir el espacio ajeno.*

*When reading, do not invade the other  
person's space.*



# NÃO SE ENCOSTE NA BARRA. SEGURE-A SOMENTE COM AS MÃOS.

*No se apoye en la barra.  
Sosténgase solamente con las manos.*

*Don't lean over the bar.  
Hold it using your hands.*



# NÃO FIQUE NO TREM NO DESEMBARQUE FINAL.

*No permanezca en el tren después del desembarque final.*

*Don't stay inside the train after the final destination.*



# INFORMAÇÕES ÚTEIS

*Informaciones útiles • Useful information*

## **INFORMAÇÕES:**

(51)3363-8477

## **FALE CONOSCO:**

atendimento@trensurb.gov.br

---

## **SMS:**

(51) 8463-9863

*O serviço de SMS está disponível 24 horas por dia para receber denúncias sobre utilização inadequada, comércio ilegal, vandalismo e demais assuntos relativos aos usuários do trem.*

## **TRENSURB NA WEB:**

[WWW.TRENSURB.GOV.BR](http://WWW.TRENSURB.GOV.BR)

[WWW.TWITTER.COM/TRENSURB](http://WWW.TWITTER.COM/TRENSURB)

[WWW.FLICKR.COM/TRENSURB](http://WWW.FLICKR.COM/TRENSURB)

[WWW.FACEBOOK.COM/TRENSURBOFICIAL](http://WWW.FACEBOOK.COM/TRENSURBOFICIAL)

[WWW.INSTAGRAM.COM/TRENSURB](http://WWW.INSTAGRAM.COM/TRENSURB)

[WWW.YOUTUBE.COM/TRENSURBOFICIAL](http://WWW.YOUTUBE.COM/TRENSURBOFICIAL)

[WWW.TRENSURB.GOV.BR/BLOG](http://WWW.TRENSURB.GOV.BR/BLOG)

Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A