

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	3
3. CALAMIDADE PÚBLICA	4
4. COMPROMISSOS DA TREN SURB COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	4
5. COMO FUNCIONA	5
5.1 Operação Trilhos Humanitários	5
6. TARIFA	5
6.1 Tarifa Integração Trem-Ônibus	5
6.2 Isenção de Tarifas	6
7. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA	6
7.1 QR CODE – Passagem Unitária	6
7.2 CARTÃO SIM - Passagem Antecipada	6
7.3 CARTÃO SIM - Vale Transporte	7
7.4 CARTÃO SIM - Isenção/Idoso	8
7.5 TRI - Transporte Integrado	9
7.6 TEU - Bilhete Metropolitano	10
7.7. Cadastramento	10
7.7.1 SIM	10
7.7.2 TRI/TEU	10
8. INTEGRAÇÕES	11
9. CANAIS DE ATENDIMENTO	11
9.1 Atendimento Presencial	11
9.2 Atendimento por Telefone	11
9.3. Atendimento pela Internet	12
9.4. Atendimento de Emergência	12
9.5 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	12
9.6 Ouvidoria	12
9.6.1 Canais de Atendimento da Ouvidoria	13
9.6.2. Sobre a Atuação da Ouvidoria	13
10. ACESSO AOS SERVIÇOS	15

10.1. Esquema da Linha	15
10.2 Infraestrutura	16
10.3 Atendimento de Emergência e Preferencial.....	18
10.4 Bancos Preferenciais.....	18
10.5 Central de Achados	18
10.6 Acessibilidade nas Estações, nos Trens e Terminais de Integração	18
10.7 Circuito Fechado de TV - CFTV	19
10.8 Aeromóvel	19
11. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	20
12. APLICATIVO TREN SURB.....	20
13. ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA VIAGEM	21
13.1 Na Estação	21
13.2 No Embarque.....	21
13.3 No Trem	21
13.4 Para sua Segurança.....	21
13.5 Para seu Bem-Estar.....	21
13.6 Nas Escadas Rolantes e Fixas.....	22
13.7 Ao Transportar Bicicletas.....	22
13.7.1 Normas e Procedimentos Gerais.....	22
13.7.2 Horários de Ciclistas	22
13.7.3 Avisos.....	22
13.7.4 Bicletário	23
14. EM CASOS DE FALHAS NO TREM E NAS ESTAÇÕES	23
15. REGULAMENTO DO USUÁRIO	23
16. ESPAÇOS CULTURAIS.....	24
17. SERVIÇOS ADICIONAIS.....	25

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 Cidadão 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 TREN SURB, 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 Cidadão da Trensurb encontra-se disponível em: <https://www.trensurb.gov.br/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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

DENOMINAÇÃO ABREVIADA: TREN SURB

NATUREZA JURÍDICA: Empresa Pública

ÓRGÃO DE VINCULAÇÃO: Ministério das Cidades

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

Missão: “PROMOVER A MOBILIDADE URBANA COM EXCELÊNCIA E DE FORMA SUSTENTÁVEL”

Visão: “EMPRESA ESTATAL REFERÊNCIA EM TRANSPORTE PÚBLICO RÁPIDO E ACESSÍVEL, CONTRIBUINDO PARA A PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE E A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS”

Valores: são condutas e comportamentos valorizados pela empresa no relacionamento interno, com os usuários e demais partes interessadas. Os valores da TREN SURB são:

CARTA DE SERVICOS AO CIDADÃO | EDIÇÃO 2024

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

EMPATIA: Construimos relações saudáveis e resolvemos conflitos de forma pacífica, criando um ambiente justo.

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.

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

3. CALAMIDADE PÚBLICA

Em 2024, o Rio Grande do Sul vivenciou sua pior tragédia climática, causada por um intenso volume de chuvas. A inundação do pátio administrativo afetou diretamente a TRENURB, resultando na paralisação total da operação do sistema de trens a partir das 16h do dia 3 de maio até 29 de maio. A partir de 30 de maio, a operação foi retomada de forma parcial, funcionando apenas entre as estações Mathias Velho, em Canoas, e Novo Hamburgo, na cidade de Novo Hamburgo.

O item 5.1 apresenta detalhes sobre a operação parcial emergencial atualmente em vigor.

4. COMPROMISSOS DA TRENURB 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.

CARTA DE SERVICOS AO CIDADÃO | EDIÇÃO 2024

- Assegurar a disponibilização e atualização contínua das informações de interesse público no site institucional da Empresa.

5. COMO FUNCIONA

5.1 Operação Trilhos Humanitários

A operação Trilhos Humanitários da Trensurb opera de segunda à sábado com intervalo entre trens de 15 minutos e em domingos e feriados com intervalo entre trens de 20 minutos, no horário das **05h00 às 23h:00**, entre as estações Novo Hamburgo, na cidade de Novo Hamburgo e a estação Farrapos, na cidade de Porto Alegre. Para complementar o trajeto até o centro de Porto Alegre, a Empresa fretou ônibus assumindo a responsabilidade por este custeio.

A linha de ônibus integrada da Trensurb, entre a Estação Farrapos e o Centro da capital, opera no terminal em Porto Alegre na Avenida Júlio de Castilhos, entre as ruas Dr. Flores e Vigário José Inácio, próximo ao Terminal Rui Barbosa (Centro Popular de Compras), com parada extra na Estação São Pedro.

- Estação Farrapos: Viagens com destino ao Centro de Porto Alegre das 5h205 à 00h10, com parada extra junto à Estação São Pedro.
- Av. Júlio de Castilhos: Viagens com destino à Estação Farrapos e com parada extra junto à Estação São Pedro das 5h30 às 22h45

6. TARIFA

Valor da passagem do metrô: R\$ 4,50, incluindo a viagem em ônibus integrado entre a Estação Mathias Velho e Porto Alegre (cobrança apenas na linha de bloqueios do metrô; a Trensurb sugere que o usuário compre a passagem de volta antecipadamente).

6.1 Tarifa Integração Trem-Ônibus

INTEGRAÇÃO	TARIFA INTEGRADA TREN SURB	TARIFA UNITÁRIA TREN SURB + TARIFA ÔNIBUS	ECONOMIA PARA O USUÁRIO
Integração Porto Alegre	R\$ 8,37	R\$ 9,30	10%
Integração Canoas (Transcal)	R\$ 9,80	R\$ 10,25	4,39%

6.2 Isenção de Tarifas

- Idoso a partir de 65 anos;
- Crianças menores de 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;
- Oficial de Justiça em horário de trabalho.

7. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

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

7.1 QR CODE – 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.

A seguir, estão relacionadas as modalidades do cartão SIM e os sistemas TRI (de Porto Alegre) e TEU (da Região Metropolitana):

7.2 CARTÃO SIM- Passagem Antecipada



Cartão indicado para usuários frequentes do metrô.

Mais ágil, prático e seguro.

Créditos podem ser carregados conforme a conveniência do usuário, evitando a necessidade de espera diária nas filas das bilheterias.

Aceito nos bloqueios do metrô e em todos os ônibus urbanos e lotações de Porto Alegre.

Dá direito a desconto nas integrações do metrô com linhas de ônibus de Porto Alegre (qualquer linha urbana).

Em caso de perda ou roubo, os créditos são transferidos para um novo cartão – basta solicitar o cancelamento pelo telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30) ou no site www.tripoa.com.br/cancelamento (24 horas por dia) ou no app do TRI, disponível para Android ou iOS.

Cadastramento: realizado nas bilheterias das estações, no quiosque de atendimento localizado na Estação Canoas, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, na Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, também nos dias úteis, das 8h às 18h, ou ainda na Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, nos dias úteis, das 8h às 17h30. Os documentos necessários para a confecção dos cartões são documento oficial de identificação com foto (carteira de identidade, carteira nacional de habilitação, passaporte, etc.) e CPF. Em caso de cadastramento no quiosque SIM da Estação Canoas, a retirada do cartão pode ser feita em qualquer estação do metrô, conforme solicitado no momento do cadastramento. Para retirada do cartão, é necessário efetuar uma carga mínima de R\$ 5 em créditos.

Compra de créditos: pode ser realizada on-line, pelo site TRI ou app do TRI, disponível para Android ou iOS; nas bilheterias da Trensurb, no horário de funcionamento do metrô, das 5h às 23h20, em todos os dias da semana. A recarga do cartão também pode ser feita nos postos de venda do TRI. 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, 2,5% do valor da compra; boleto, taxa fixa de R\$ 2,40. Nas bilheterias do metrô e postos do TRI, o pagamento é em dinheiro ou Pix e os créditos ficam disponíveis na hora.

Segunda via: em caso de perda ou roubo, a segunda via do cartão pode ser solicitada por meio do telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30), na Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, nos dias úteis, das 8h às 18h, ou ainda na Loja do TRI no Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, Bairro Sarandi, em Porto Alegre, também nos dias úteis, das 8h às 17h30. A segunda via tem uma taxa de confecção de R\$ 24.

7.3 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.

Dá direito a desconto nas integrações do metrô com linhas de ônibus de Porto Alegre (qualquer linha urbana).

Em caso de perda ou roubo, os créditos são transferidos para um novo cartão – basta solicitar o cancelamento pelo telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30) ou no site www.tripoa.com.br/cancelamento (24 horas por dia). A segunda via do cartão tem uma taxa de confecção de R\$ 24.

Cadastramento: realizado pelo empregador via internet. 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. 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.

7.4 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.

Em caso de perda ou roubo, o cancelamento deve ser solicitado pelo telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30, e, aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 12h e das 14h às 17h30) ou no site www.tripoa.com.br/cancelamento (24 horas por dia).

Cadastramento: realizado gratuitamente no quiosque de atendimento localizado na Estação Canoas, de segunda a sexta-feira, das 10h às 20h, ou no Posto Integrado TRI Terminal Triângulo, na Av. Assis Brasil, 4320, em Porto Alegre, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30. Os documentos necessários para a confecção dos cartões são carteira de identidade e CPF. A retirada do cartão deve ser feita no mesmo quiosque da Estação Canoas ou no Posto Integrado TRI Terminal Triângulo.

Segunda via: em caso de perda ou roubo, a segunda via do cartão pode ser solicitada no quiosque de atendimento localizado na Estação Canoas, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ou por meio do telefone (51) 3027-9959 (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30). A segunda via tem uma taxa de confecção de R\$ 12.

7.5 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, de R\$ 4,50.

Para mais informações, acesse www.tripoa.net.br

7.6 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, de R\$ 4,50 (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 ou ainda em www.uges.org.br.

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

7.7. Cadastramento

7.7.1 SIM

Cadastramento: realizado nas bilheterias das estações, no quiosque de atendimento localizado na Estação Canoas, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, na Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, também nos dias úteis, das 8h às 18h.

7.7.2 TRI/TEU

Cadastramento: realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, na Loja Unificada TEU e TRI, no Largo Visconde do Cairú, 12, Centro de Porto Alegre, também nos dias úteis, das 8h às 18h.

8. 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.

9. 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.

9.1 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

9.2 Atendimento por Telefone

Central Telefônica via Unidade de Resposta Audível (URA)

(51) 3363.8000

9.3. 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

9.4. Atendimento de Emergência

Telefone (51) 3363-8026 ou enviar SMS para (51) 98463-9863

9.5 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 TREN SURB, 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>

9.6 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>

9.6.1 Canais de Atendimento da Ouvidoria

Central Telefônica via Unidade de Resposta Audível (URA)

(51) 3363.8477

Whatsapp

(51) 3363.8477 ou (51) 98962-9093

E-mail

ouvidoria@trensurb.gov.br

Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

9.6.2. 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. Os 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 OUIVITORIA 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:

CARTA DE SERVICOS AO CIDADÃO | EDIÇÃO 2024

- 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.

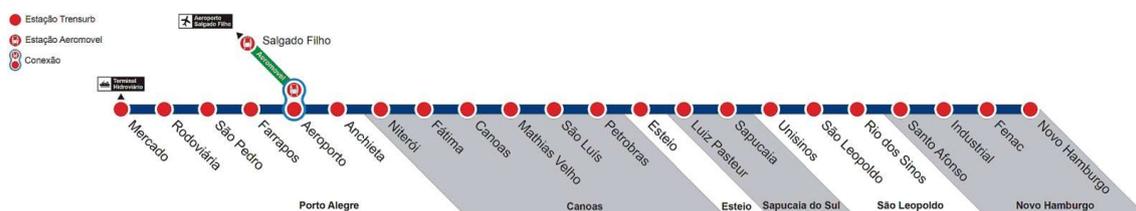
Ainda, durante o processo de tomada de decisão ou de edição de ato administrativo, os documentos preparatórios utilizados como seus fundamentos poderão ter o acesso negado. Porém, com a edição do ato ou decisão, o acesso a tais documentos deverá ser assegurado pelo poder público.

10. ACESSO AOS SERVIÇOS

10.1. 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.



10.2 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	Indisponível	Indisponível	2 escadas fixas
5. Rio dos Sinos	Avenida Mauá, 900 - Santos Dumont CEP: 93110-920 São Leopoldo - RS	Indisponível	Indisponível	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 CEP: 93260-020 Esteio - RS	1 elevador	1 escada rolante	2 escadas fixas
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	Estação inoperante		
16. Niterói	Av. Guilherme Schell, nº 1680 - Bairro Niterói CEP: 92200-630 Canoas - RS	Estação inoperante		
17. Anchieta	Av. dos Estados, nº 2185 - Bairro Anchieta CEP: 90200-001 Porto Alegre - RS	Estação inoperante		
18. Aeroporto	Av. dos Estados, nº 1380 - Bairro Anchieta CEP : 90200-001 Porto Alegre - RS	Estação inoperante		
19. Aeromóvel	Av. dos Estados, nº 1380 - Bairro Anchieta CEP : 90200-001 Porto Alegre - RS	Estação inoperante		
20. Farrapos	Av. A. J. Renner, nº 5 - Bairro Navegantes	Estação inoperante		

	CEP: 90245-000 Porto Alegre - RS	
21. São Pedro	Av. Voluntários da Pátria, nº 3220 - Bairro São Geraldo CEP: 90230-010 Porto Alegre - RS	Estação inoperante
22. Rodoviária	Largo Vespasiano Júlio Veppo, nº 11 - Centro CEP: 90035-040 Porto Alegre - RS	Estação inoperante
23. Mercado	Av. Júlio de Castilhos, nº 4 - Centro CEP: 90510-320 Porto Alegre - RS	Estação inoperante

10.3 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.

10.4 Bancos Preferenciais

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

10.5 Central de Achados

Objetos perdidos nas estações e trens podem estar guardados na Estação Farrapos. A lista de documentos encontrados está disponível em 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.

10.6 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.

Foram realizadas obras de acessibilidade em 12 estações, incluindo: São Leopoldo, Unisinos, São Luiz, Petrobrás, Luis Pasteur, Sapucaia, Fátima, Niterói, Anchieta, Aeroporto, São Pedro e Mercado. As intervenções abrangeram a adaptação de rampas, a instalação de elevadores, a adequação de corrimãos e peitoris, a melhoria da comunicação visual, a implementação de pisos

táteis direcionais e de alerta, a revisão de normas operacionais, a criação de sanitários acessíveis, o treinamento de funcionários em Libras, a instalação de assentos preferenciais e a criação de áreas específicas para embarque.

Especificamente, a instalação de rampas de acessibilidade nas estações Mercado, Rodoviária, São Pedro, Niterói, Canoas, Esteio e Sapucaia foi projetada para facilitar o embarque e desembarque de cadeirantes, proporcionando maior segurança às pessoas com deficiência, especialmente aquelas com mobilidade reduzida, ao tornar o acesso aos trens mais seguro.

10.7 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.

10.8 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.

11. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A TREN SURB realiza avaliação continuada dos serviços públicos prestados com o objetivo de aprimorar constantemente a qualidade do serviço e atendimento oferecido aos seus usuários.

Como parte deste esforço, a pesquisa de Perfil de Usuários e Nível de Satisfação é realizada em duas etapas. A primeira fase, qualitativa, envolve um grupo focal de 10 usuários do sistema, que se reúnem presencialmente para discutir suas percepções e sugestões. A segunda fase, quantitativa, conta com a participação de aproximadamente 2.390 usuários, proporcionando uma visão abrangente do perfil dos usuários e do nível de satisfação com o serviço público prestado.

O índice geral de satisfação alcançado em 2023 foi de 85%, sendo 1,8 pontos percentuais acima do registrado em 2022. Os resultados indicam que 56,4% dos usuários são mulheres, 54% têm entre 20 e 39 anos, 66,8% são solteiros(as), 41,4% possuem ensino médio completo, e 95% têm renda individual entre R\$ 2.641,00 e R\$ 6.600,00, sendo a maioria empregados da iniciativa privada (48,6%). Os quesitos melhor avaliados foram a iluminação dos trens (92,3%), a limpeza e conservação dos trens (84,8%), e o atendimento dos funcionários da bilheteria (80,7%), quesitos para os quais buscamos manter o elevado grau de satisfação, enquanto que, aos quesitos de menor grau de satisfação como mendicância, comércio irregular e apresentações não autorizadas, funcionamento dos elevadores e escadas rolantes, são traçados planos de ações que visam o contínuo aprimoramento e qualificação.

Os relatórios completos podem ser acessados no site da TREN SURB: <https://trensurb.gov.br/acesso-a-informacao/satisfacao-do-usuario>.

12. APLICATIVO TREN SURB

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.

13. ORIENTAÇÕES PARA UMA BOA VIAGEM

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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.

13.5 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.

CARTA DE SERVICOS AO CIDADÃO | EDIÇÃO 2024

13.6 Nas Escadas Rolantes e Fixas

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

13.7 Ao Transportar Bicicletas

13.7.1 Normas e Procedimentos Gerais

- É permitida a entrada de uma bicicleta por usuário, não-motorizada e limpa.
- Informe ao funcionário porte da bicicleta para que proceda acesso pela cancela. 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.

13.7.2 Horários de Ciclistas

Segunda-feira à sexta-feira:

05:00 às 05:30;

09:00 às 16:00;

19:00 às 23:20;

Sábado, domingo e feriados:

05:00 às 23:20.

13.7.3 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

CARTA DE SERVICOS AO CIDADÃO | EDIÇÃO 2024

- 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.

13.7.4 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

14. 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.

15. 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 trajas 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;
- picar 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.

16. 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.

17. 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, lockers dos correios, entre outros).