



# REGULAMENTO DE VIAGEM NOS TRENS METROPOLITANOS

JUL/2015



## FINALIDADE

Para maior conforto e segurança dos usuários e empregados da CPTM foi elaborado este REGULAMENTO DE VIAGEM NOS TRENS METROPOLITANOS, contendo informações sobre os serviços prestados pela CPTM e seus equipamentos.



## SEGURANÇA

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).

Durante as viagens procure manter bolsas, sacolas e mochilas à frente do corpo. Em horários de pouco movimento embarque preferencialmente nos primeiros carros do trem.

Nas passagens em nível obedeça às sinalizações visual e sonora, bem como às orientações de empregados. Em caso de dúvida, consulte um empregado da CPTM.



## ACESSOS

Para entrar nas estações e sair delas, utilize os acessos regulamentares, orientando-se pela sinalização visual.

Em dias úteis, a partir das 20h30min, aos sábados, a partir das 14h e aos domingos e feriados, durante todo o dia, é permitido o acesso aos trens para ciclistas e respectivas bicicletas com embarque sempre no último carro. (Conheça o Regulamento do Programa Ciclista Cidadão, fixado em todos os trens, nas estações ou pelo site: [www.cptm.sp.gov.br](http://www.cptm.sp.gov.br))



## ENTRADA LIVRE

Atendendo a legislação vigente, a CPTM proporciona o acesso gratuito de:

- Crianças com idade inferior a 6 anos;
- Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, devidamente documentadas;
- Pessoas com deficiência, devidamente credenciadas;
- Pessoas desempregadas, devidamente credenciadas (conforme decreto nº32.144, de 14/08/1990);
- Policiais militares e GCM (Guarda Civil Metropolitana do Município de São Paulo), quando fardados.



## ESCADAS ROLANTES

Permaneça sempre em pé, afastado das laterais e segurando-se nos corrimãos. Segure firmemente as crianças, não permitindo que elas recolham objetos caídos, nem se sentem nos degraus. Deixe o lado esquerdo livre.

Nunca arraste objetos sobre os degraus e tome cuidado para não prender cadarços, barras de calças, saias, sandálias e calçados de borracha.



## ESCADAS FIXAS

Não corra nas escadas, principalmente em dias de chuva. Evite colisões e quedas, utilizando preferencialmente o lado direito da escada.



## ELEVADORES

Os elevadores preferencialmente são destinados a usuários com restrição de mobilidade, pessoas com deficiência (PCD), idosos, gestantes, adultos com criança de colo ou carrinho de bebê.

Para utilizá-los, solicite sempre o auxílio de um empregado da estação.



## NA PLATAFORMA

- Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.
- Procure ficar nos locais mais livres, dando a preferência ao desembarque e facilitando o embarque.
- Embarque primeiramente as crianças, segurando-as firmemente pelas mãos.
- Não entre ou ultrapasse o limite além das extremidades das plataformas.
- Não é permitido o acesso às plataformas pela via.
- Aguarde a chegada do trem e a abertura de suas portas antes da faixa amarela de segurança, demarcada no piso.
- Nunca desça na via para pegar objetos. Solicite a ajuda de um empregado da estação.
- As duas primeiras portas do trem são preferencialmente utilizadas para o embarque de pessoas com deficiência (PCD) ou com mobilidade reduzida.



## NO TREM

- Deixe livres as regiões das portas, para facilitar o embarque e o desembarque.
- As portas são automáticas e podem prender o seu corpo e/ou as suas bagagens, causando acidentes graves.
- Ao toque da campainha, não entre e nem saia do trem.
- Não impeça a abertura ou o fechamento das portas.
- Oriente-se pela sinalização interna dos carros.
- Aguarde a saída dos usuários para embarcar com segurança.
- Respeite os assentos e espaços preferenciais.



## HORÁRIO

O funcionamento da CPTM é das 4h à meia noite, diariamente. Aos sábados, o serviço é estendido até a 1h, unicamente no sentido do centro de São Paulo para os Bairros e Municípios da Região Metropolitana. Na linha 9, o horário é estendido nos dois sentidos.



## BILHETES E CARTÕES

Para a sua tranquilidade e segurança, compre bilhete ou cartões de acesso ao sistema com antecedência, e somente nas bilheteiras da CPTM e postos credenciados. Os bilhetes ou cartões de acesso gratuito são de uso pessoal e intransferível e serão apreendidos se utilizados por terceiros.

Conserve seu bilhete ou cartão. Bilhete amassado, rasgado, molhado ou colocado perto de imãs (fechos de bolsas, chaveiros com alarme, celulares, etc.) perde sua validade.



## TRANSFERÊNCIAS

- A transferência entre as linhas da CPTM é livre e pode ser feita nas estações: Brás, Luz, Palmeiras-Barra Funda, Osasco, Presidente Altino, Calmon Viana e Tatuapé, até a meia noite. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao empregado da estação.
- A transferência livre entre a CPTM e o Metrô pode ser feita nas estações Brás, Luz, Palmeiras-Barra Funda, Santo Amaro e Tamanduateí durante a operação comercial. Nas estações Tatuapé e Corinthians-Itaquera a integração é feita em horário especial (veja no site CPTM/Metrô).
- A transferência livre entre a CPTM e a ViaQuatro-Amarela pode ser feita nas estações Luz e Pinheiros.



## ATENDIMENTO PREFERENCIAL

A Lei Federal nº10.048, de 14-11-2000, garante o atendimento preferencial às pessoas com deficiência (PCD), idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.



## ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- Para obter informações sobre o Sistema de Trens Metropolitanos e suas integrações, ligue gratuitamente para 0800-055-0121, atendimento 24 horas.
- Sua comunicação com a CPTM pode ser feita:
  - Pessoalmente, com os empregados da estação ou nos Postos de Atendimento ao Usuário.
  - Pelos correios, no endereço: Rua Boa Vista, nº185 - São Paulo, CEP 01014-001.
  - Por correio eletrônico: [usuario@cptm.sp.gov.br](mailto:usuario@cptm.sp.gov.br).
  - Através do site: [www.cptm.sp.gov.br](http://www.cptm.sp.gov.br) no ícone Fale Conosco.
  - Pelo twitter: [www.twitter.com/cptm.oficial](http://www.twitter.com/cptm.oficial).
  - Pelo facebook: [www.facebook.com/cptm.fanpage](http://www.facebook.com/cptm.fanpage).



## OBJETOS E DOCUMENTOS PERDIDOS

Os objetos e documentos encontrados na CPTM são encaminhados ao Posto Central de Objetos Achados e Perdidos, na estação Palmeiras-Barra Funda, onde poderão ser retirados durante o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de encaminhamento. Procure informações sobre os dias e horários de funcionamento junto aos empregados da estação ou ligue para o Serviço de Atendimento ao Usuário: 0800-055-0121 ou pelo site [www.cptm.sp.gov.br](http://www.cptm.sp.gov.br).



## OUIDORIA CPTM

Atendimento telefônico: 3117-7094 ou se preferir pessoalmente na Rua Boa Vista, 162 - 5º andar - Centro de São Paulo - CEP 01014-001, de Segunda-feira a Sexta-feira das 10h às 16h (exceto feriados). Também pelo e-mail: [ouvidoria@cptm.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cptm.sp.gov.br).



## DISQUE DENÚNCIA - SMS

O usuário que presenciar qualquer tipo de irregularidade ou delito nas dependências da CPTM pode denunciar o fato diretamente a central de monitoramento da segurança por meio de mensagem enviada por telefone celular (SMS). O serviço garante o anonimato do denunciante, proporciona maior agilidade na denúncia e atende 24 horas por dia pelo telefone 97150-4949.

## É PROIBIDO NAS DEPENDÊNCIAS DA CPTM:

- Fumar no interior dos trens, plataformas e estações;
- Pedir esmolas;
- Fazer uso de bebidas alcoólicas ou de substâncias tóxicas no interior dos trens, plataformas e estações;
- A presença de pessoas embriagadas ou intoxicadas por álcool ou outras substâncias tóxicas;
- Comercializar ou distribuir mercadorias ou impressos, inclusive nos acessos e entorno das estações;
- A presença de crianças com idade inferior a 6 anos desacompanhadas de pessoas responsáveis pela sua segurança;
- Aliciar usuários para oferecer serviços;
- Transportar volumes com dimensões superiores a 150 x 60 x 30 centímetros ou que causem risco ou transtorno aos demais usuários;
- Transportar materiais inflamáveis, explosivos (botijões de gás), radioativos, corrosivos, tóxicos, que exalem mau odor ou bio-contagiosos;
- Acionar, desnecessariamente, alarmes, dispositivos de segurança e equipamentos;
- Danificar, sujar, escrever, pichar e desenhar nas paredes, muros, passarelas e equipamentos;
- Transportar animais, exceto cão-guia devidamente autorizado para acompanhar usuário portador de deficiência visual;
- Andar de bicicleta, "skate", patins ou similares;
- Viajar em lugar não destinado aos usuários;
- Afixar cartazes, exceto com autorização prévia;
- Portar armas sem a devida autorização legal;
- Viajar sem dispor de recursos para pagar o bilhete (art. 176 do Código Penal);
- Fazer pregação religiosa ou política, apregoar ou cantar;
- Ligar rádios ou outros aparelhos sonoros ou tocar instrumentos musicais que causem incômodo ou desconforto aos demais usuários;
- Impedir o fechamento das portas do trem, retardando a partida;
- Sentar no chão dos trens ou das estações.

Os usuários infratores estarão sujeitos à perda do direito de viagem e as penalidades na forma da lei.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Secretaria dos Transportes Metropolitanos