



REGULAMENTO DE VIAGEM NOS TRENS METROPOLITANOS



Em conformidade com a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017

PARA MAIOR CONFORTO E SEGURANÇA DE TODOS

ACHADOS E PERDIDOS

Perdeu alguma coisa na CPTM? Entre em contato com o nosso **Posto de Achados e Perdidos**. Para mais informações sobre horários de funcionamento, informe-se com nossos colaboradores ou entre em contato conosco pelo site www.cptm.sp.gov.br e pelo telefone 0800-055-0121.

AEROPORTO-GUARULHOS

A CPTM dispõe de duas opções que ligam a capital à Estação Aeroporto-Guarulhos:

- **Linha 13-Jade:** a partir da Estação Engenheiro Goulart (Linha 12-Safira);
- **Expresso Aeroporto:** entre as estações Luz e Aeroporto-Guarulhos (consulte horários no site www.cptm.sp.gov.br).

Paradas intermediárias no sentido Luz: Guarulhos-Cecap e Brás; parada intermediária no sentido Aeroporto-Guarulhos: Guarulhos-Cecap.

ANIMAIS NA CPTM

Regras para acesso de animais (Lei Estadual nº 16.930/2019)

- Deve estar em caixa apropriada, limpa e sem vazamentos;
- A caixa deve ter dimensões máximas de 45x60x35cm;
- Recomenda-se colocar uma etiqueta com nome e número de telefone do dono na caixa;
- O animal deve pesar no máximo 10kg;
- Horário de acesso restrito: das 06h às 10h e das 16h às 19h;
- Não é permitido o transporte de animais ferozes ou peçonhentos.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

De acordo com a Lei Federal 10.048/00 e a Lei Estadual 16.756/18, **Pessoas com Deficiência, gestantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)** tem atendimento preferencial. No caso de idosos, a Lei Federal 13.466/17 estabelece prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos e, posteriormente, aos idosos entre 60 e 80 anos.

BILHETES E CARTÕES

- Compre seus bilhetes **somente nas bilheteiras da CPTM**, e seus cartões e recargas **somente em postos credenciados**;
- Conserve seu bilhete em bom estado;
- Bilhetes e cartões de acesso gratuito são de **uso pessoal e intransferível**. Se forem usados indevidamente serão apreendidos.

CICLISTAS

Horário de acesso de bicicletas:

- Dias úteis: das **10h às 16h** e após as **21h**;
- Sábados, domingos e feriados: **o dia todo**.

É proibido andar de bicicleta ou estacioná-la nas dependências das estações. Empurre-as, mantendo-as sempre ao seu lado. Não é permitido prender as bicicletas em gradis das estações e áreas da CPTM. Consulte o regulamento do **Ciclista Cidadão** nos trens, nas estações ou no site www.cptm.sp.gov.br

ELEVADORES

Os elevadores são de **uso exclusivo** para pessoas com restrição de mobilidade, com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo ou carrinho de bebê. Respeite os limites de carga e passageiros e não transporte bicicletas.

ENTRADA LIVRE

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

- Crianças com idade inferior a **6 anos**;
- Pessoas com idade **entre 60 e 65 anos**, apenas com bilhete eletrônico autorizado;
- Pessoas com idade **igual ou superior a 65 anos**, com bilhete eletrônico ou devidamente documentadas;
- **Pessoas com deficiência**, devidamente credenciadas;
- Pessoas **desempregadas**, devidamente credenciadas;
- **Policiais militares e GCM** (Guarda Civil Metropolitana do Município de São Paulo) quando fardados.

ESCADAS FIXAS E RAMPAS

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

ESCADAS ROLANTES

- Deixe o **lado esquerdo livre**;
- Permaneça em pé, **afastado das laterais e segurando nos corrimãos**;
- Cuidado com as **crianças**;
- Cuidado com cadarços, barras de calças, saias, sandálias e calçados de borracha;
- Bicicletas podem ser transportadas **somente** no sentido de subida e com o freio acionado.

HORÁRIO

O funcionamento da CPTM é **das 04h à meia-noite**, diariamente.

NA PLATAFORMA

- Fique atento ao **vão** entre o trem e a plataforma;
- Aguarde o trem na área da plataforma que estiver **mais livre**;
- **Aguarde a saída** dos passageiros para embarcar com segurança;
- Cuidado com as **crianças**;
- **Não ultrapasse** o limite nas pontas das plataformas;
- Não é permitido o acesso às plataformas **pela via**;
- Aguarde o trem antes das **faixas amarelas**. Somente as ultrapasse quando o trem abrir as portas;
- **Nunca desça na via**. Em caso de queda de objetos, chame um de nossos colaboradores;
- As duas primeiras portas do trem são usadas para **embarque preferencial** de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

NÃO SE PERMITE EM TRENS E DEPENDÊNCIAS DA CPTM

- Manter **cigarro** ou similar aceso, bem como acender fósforo ou isqueiro;
- Fazer uso de **bebidas alcoólicas e substâncias tóxicas**;
- A presença de pessoas que se apresentem ou se comportem **inadequadamente**, aparentemente **embriagadas**, sob o efeito de **entorpecentes** ou inconvenientemente trajadas;
- Crianças com idade inferior a **6 anos desacompanhadas** dos responsáveis;
- Transportar **objetos que causem risco ou importunem** os demais passageiros, com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,3m, ou que necessitem mais de uma pessoa para carregá-lo;
- Transportar materiais **inflamáveis, explosivos, radioativos, corrosivos**, que exalem **mau odor** ou **bio-contagiosos**;
- Acionar ou usar, **indevidamente**, qualquer equipamento de propriedade da CPTM e dar falso alarme, utilizando ou não os dispositivos de emergência;
- Fazer uso de **bicicleta, skate, patim, patinete** ou similares nas estações e trens. O transporte de bicicleta convencional é permitido **somente** nos dias e horários estabelecidos e obedecendo aos locais autorizados para embarque em procedimentos complementar;
- Viajar em lugares **não destinados** a passageiros;
- Portar **armas** de fogo e/ou arma branca, exceto militares, policiais em serviço ou pessoas com licença para porte;
- Viajar **sem dispor** de recursos para pagar o bilhete (Art. 176 Código Penal);
- Colocar **cartazes**, anúncios e avisos, fazer **pregação política ou religiosa, mendigar, praticar jogos de azar, cantar**, fazer uso de **instrumentos musicais**, expor ou **vender mercadorias**, sob pena de apreensão das mesmas;
- Utilizar **aparelhos sonoros** que causem incômodo aos demais passageiros ou interfiram no sistema de comunicação;
- Embarcar ou desembarcar após o início do **sinal de alerta** para fechamento das portas e impedir a sua abertura ou fechamento;
- **Sentar no chão** dos trens ou estações.

Os passageiros infratores estarão sujeitos à perda do direito de viagem e às penalidades na forma da Lei.

NO TREM

- Deixe **livre** a região das portas;
- Não coloque **as mãos** nas portas. Evite acidentes graves;
- Ao ouvir o **sinal sonoro**, não entre no trem e nem saia dele;
- **Não impeça** a abertura ou fechamento das portas;
- Respeite os assentos e espaços **preferenciais**.

SEGURANÇA

Em caso de ocorrência de anormalidade no sistema, mantenha a calma e oriente-se pelas **sinalizações visual e sonora** nos trens e estações. Durante as viagens procure manter bolsas, sacolas e mochilas **à frente do corpo**. Atenção com celulares e carteiras. Nas **passagens em nível** obedeça as sinalizações visual e sonora, bem como as orientações dos colaboradores da CPTM.

TRANSFERÊNCIAS

Consulte as transferências **entre linhas da CPTM e do Metrô** no site www.cptm.sp.gov.br ou nos mapas em trens e estações.


ATENDIMENTO

Procure um funcionário das estações, nos Postos de Atendimento ou utilize **um dos canais disponíveis** para entrar em contato com a CPTM.

Correios 
R. Boa Vista, 185
São Paulo, SP
CEP 01014-001

Telefone 
0800-055-0121
Ligação gratuita
Atendimento 24h

Internet 
Site:
www.cptm.sp.gov.br
E-mail:
passageiro@cptm.sp.gov.br

WhatsApp 
(11) 99767-7030

Redes Sociais 
 CPTM.fanpage
 CPTMoficial
  CPTM_oficial
  CPTM

Ouvidoria 
(11) 3117-7094 ou
ouvidoria@cptm.sp.gov.br
Utilize a Ouvidoria caso não tenha ficado satisfeito(a) com o atendimento por outros canais



Acesse e baixe o regulamento em seu celular. Aponte a câmera para o QR code ao lado:

