



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 (integração com a Linha 12-Safira);
- **Expresso Aeroporto:** entre as estações Palmeiras-Barra Funda e Aeroporto-Guarulhos (consulte horários no site www.cptm.sp.gov.br).

Paradas intermediárias no sentido Barra Funda: Guarulhos-Cecap, Brás e Luz;

Paradas intermediárias no sentido Aeroporto-Guarulhos: Luz e 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)** têm 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 bilheterias da CPTM, estabelecimentos parceiros, máquinas de autoatendimento e canais eletrônicos oficiais (aplicativo TOP e WhatsApp)
- Conserve o 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, e utilize o corrimão para maior segurança.

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.
- Não são permitidos nas escadas rolantes carrinhos de bagagem com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,3m.

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 as 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

- Cigarro ou similar aceso, bem como acender chama.
- **Uso de bebidas alcoólicas e substâncias tóxicas**
- Presença de pessoas com comportamento inadequado, embriagadas, sob efeito de entorpecentes ou inconvenientemente trajadas
- Crianças menores de 6 anos desacompanhadas dos responsáveis
- Objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,3m, que causem riscos ou importunem os demais passageiros ou que necessitem de mais uma pessoa para carregá-los
- Transportar materiais inflamáveis, explosivos, radioativos, corrosivos, com mau odor ou bio-contagiosos.
- Acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento e dar falso alarme, utilizando ou não os dispositivos de emergência
- Utilizar bicicleta, skate, patim, patinete ou similares nas estações e trens. O transporte de bicicleta convencional ou elétrica (com motor nas rodas) é permitido somente nos dias e horários estabelecidos e obedecendo ao regulamento do ciclista cidadão
- Viajar em lugares não destinados a passageiros
- Portar armas de fogo e/ou brancas, 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, anúncio e avisos, fazer pregação política ou religiosa, mendigar, praticar jogos de azar, fazer uso de instrumentos musicais, expor ou vender mercadorias, sob pena de apreensão das mesmas.
- Utilizar aparelhos sonoros sem fones de ouvido ou que interfiram no sistema de comunicação
- Sentar no chão dos trens e 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. Jamais desça na via sem orientação de um funcionário. Mantenha bolsas, mochilas e sacolas à frente do corpo. Atenção com celulares e carteiras.

Nas passagens em nível, obedeça às sinalizações visual e sonora, bem como orientações dos colaboradores da CPTM.

TRANSFERÊNCIAS

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

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



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
 CPTM_oficial  CPTM

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

