

CARTA DE SERVIÇOS AO PASSAGEIRO TRIVIA TRENS CONCESSIONÁRIA DAS LINHAS 11, 12 E 13 E O SERVIÇO EXPRESSO AEROPORTO DE TRENS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO

Este documento tem como objetivo apresentar os serviços oferecidos pela Trivia Trens, as formas de acesso a estes serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público, conforme previsto no artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017.

Aqui, você encontra informações detalhadas e orientações sobre como entrar em contato e se comunicar com a Trivia Trens.

A Carta de Serviços será atualizada periodicamente e estará permanentemente disponível para consulta em nosso site: <https://www.triviatrens.com.br/>.

1. Informações sobre os serviços prestados: a Trivia Trens é a Concessionária responsável pela operação, manutenção e modernização das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto de trens metropolitanos de São Paulo. A Concessionária atua por delegação do Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Parcerias em Investimentos (SPI), conforme Contrato SPI Nº 008/2025 (referente à PPP do Lote Alto Tietê, que engloba as Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto)

A concessão tem prazo de 25 anos, contados à partir da data de eficácia, em 21 de julho de 2025". Sendo o início da Operação Comercial, em 21 de julho de 2026.

Entre as principais atribuições e deveres da Concessionária, relativamente às Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, estão:

- Responsabilidade pela operação, manutenção e modernização das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto do sistema de trens metropolitanos de São Paulo;
- Atuar em parceria com o Governo do Estado, garantindo um serviço seguro, confiável e moderno;
- Controle do fluxo de passageiros em estações e terminais de integração;
- Manutenção e conservação da infraestrutura, incluindo estações, pátios de manutenção, via permanente, sinalização, energia – rede aérea e subestações, telecomunicações e trens;
- Modernização constante do sistema, com novas tecnologias e melhorias que aumentem a qualidade do transporte;
- Obras de modernização das estações e infraestrutura;
- Eventual implementação de futuras expansões da linha, quando autorizadas pelo Poder Público;

- Exploração de serviços adicionais que contribuem para a sustentabilidade do transporte;
- Cumprimento de normas técnicas, ambientais e de segurança;
- Cooperação constante com o Poder Público e fiscalização permanente para garantir atendimento adequado da prestação do Serviço;
- Implantação de sistemas tecnológicos que garantam conforto, segurança e eficiência.

2. Requisitos e formas de acesso: o acesso aos serviços das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto é realizado por meio do pagamento de tarifa pública, para aquisição do título de viagem, salvo as gratuidades previstas em lei e aquelas estipuladas pelo Governo do Estado de São Paulo.

3. Principais etapas do serviço: o passageiro pode utilizar os trens das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto que funcionam das 4h à meia-noite, diariamente, seguindo as etapas abaixo:

Acesso ao sistema: O passageiro deve possuir um bilhete QRCode, cartão de transporte ou de benefício válido para a utilização.

- O embarque é realizado nas estações das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, por meio da aquisição do título de viagem, mediante o pagamento da tarifa pública;
- O passageiro que faz jus ao benefício da gratuidade no transporte, por determinação legal ou do Governo do Estado de São Paulo, poderá acessar a área paga da estação para embarcar, mediante a utilização de cartões de uso pessoal e intransferível, ou mediante liberação do bloqueio pelos colaboradores da Concessionária, com a utilização dos Cartões de Liberação de Acesso.

Compra e validação da passagem:

- O pagamento da tarifa pública é feito diretamente nas bilheterias, máquinas de autoatendimento ou por meio de cartões de transporte integrados;
- Após o pagamento, o passageiro valida o acesso nas catracas automáticas das estações.

Embarque e viagem:

- Dentro das estações, o passageiro deve seguir as orientações de segurança, aguardar na plataforma e embarcar no trem;
- Os serviços são operados pela Concessionária Trivia Trens, conforme os padrões de qualidade e segurança definidos pelo Poder Concedente.

Atendimento durante a viagem:

- Durante o percurso, o passageiro conta informações por meio de sinalização sonora e visual sobre paradas e transferências;
- Colaboradores treinados e canais de atendimento – (0800 746 733) - Central de Atendimento : De segunda a sexta, das 6h30 às 22h e, aos finais de semana, das 8h às 18h. Em feriados seguem vigentes os mesmos horários informados.

Desembarque e integração:

- O desembarque pode ser feito em qualquer estação atendida pelas Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, com possibilidade de integração a outros modais de transporte público.

4. Prazos máximos: a concessão tem o prazo de duração de 25 anos, a contar do início da Operação do Serviço para as Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, a partir de 21 maio de 2025. Durante todo o período, a concessionária se compromete a garantir a melhoria constante do serviço e a informar os passageiros sobre qualquer eventual mudança na operação - programadas ou de emergência.

5. Forma de prestação do serviço: o Serviços das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, sob responsabilidade da Concessionária, será prestado em 29 estações operacionais, por meio de uma frota total de 107 trens operacionais das Séries 2500, 7000, 8000, 8500 e 9000, todos compostos de 8 carros

Horário de funcionamento:

- O horário de funcionamento da operação na Trivia Trens é das 4h à meia-noite, diariamente;
- As transferências entre as linhas do sistema de transporte metroferroviário são garantidas até a meia-noite. Para mais informações, consulte o site www.triviatrens.com.br ou os mapas nos trens e estações.

Bilhetes, cartões e gratuidades:

- Evite filas e economize tempo: recarregue o seu cartão ou compre o seu bilhete com antecedência;
- A Trivia Trens não se responsabiliza por bilhetes comprados fora das bilheterias das estações ou postos credenciados;

- Conserve seus bilhetes e cartões durante o período de validade: evite amassar, perfurar, molhar etc.;
- Bilhetes e cartões de acesso gratuito são de uso pessoal e intransferível. Se forem usados indevidamente, serão apreendidos;
- Crianças com idade inferior a 6 anos não pagam passagem e devem viajar acompanhadas de seus responsáveis;
- Passageiros com idade entre 60 e 65 anos têm direito à gratuidade no transporte mediante uso de bilhete único personalizado. Passageiros com idade igual ou superior a 65 anos têm embarque permitido mediante apresentação de bilhete específico do idoso ou documento oficial que comprove a idade;
- Pessoas com deficiência e devidamente credenciadas possuem gratuidade no acesso às estações;
- A credencial do trabalhador desempregado é um benefício destinado a pessoas que estão fora do mercado de trabalho e que tenham a baixa do último emprego registrada na carteira profissional há mais de 30 (trinta) dias e menos de 180 (cento e oitenta) dias. Para mais informações, acesso o Portal de Serviços do Estado de São Paulo;
- Policiais Militares e GCM (Guarda Civil Metropolitana do Município de São Paulo), quando fardados;
- Bilhetes e cartões de acesso gratuito são de uso pessoal e intransferível;
- Se usados indevidamente, serão apreendidos.

Bicicletas e patinetes:

- O acesso de bicicletas é permitido de segunda a sexta-feira das 10h às 16h e das 21h até o encerramento da operação comercial. Aos sábados, domingos e feriados, é permitido durante todo o período de operação comercial;
- Cada passageiro pode transportar uma bicicleta, convencional ou elétrica, limpa (sem barro, lama ou graxa). Nas dependências da Trivia Trens, as bicicletas devem ser obrigatoriamente transportadas a pé. Menores de 12 anos devem sempre estar acompanhados de um responsável;
- Patinetes dobráveis podem ser transportados todos os dias, em qualquer horário, desde que estejam dobrados e limpos. Não é permitido acesso de patinetes que não sejam dobráveis;
- Caso seja necessário, por razões operacionais, o embarque de bicicletas será suspenso, independentemente do horário;
- Nas escadas fixas, carregue sua bicicleta ao subir e descer;

- Nas escadas rolantes, o transporte é permitido somente para subir; aguarde a liberação das escadas pelos demais passageiros e transporte a bicicleta com o freio acionado;
- É proibido transportar bicicleta nos elevadores;
- Na plataforma, aguarde o embarque na área sinalizada (último carro), mantendo sua bicicleta antes da faixa de segurança. Antes de embarcar, dê preferência sempre aos demais passageiros. São permitidas até 4 bicicletas por viagem;
- É de responsabilidade do ciclista eventuais danos causados aos demais passageiros, a si próprio ou ao patrimônio público, trens e estações;

Embarque com animais:

- O transporte de animais de estimação na Trivia Trens não é permitido das 6h às 10h e das 16h às 19h, de segunda a sexta-feira. Aos sábados, domingos e feriados o acesso é liberado durante todo o período de operação comercial;
- Os animais devem estar em container de fibra de vidro ou material similar resistente, limpo e sem vazamentos;
- Recomenda-se etiqueta no container, com nome e número de telefone do tutor;
- O container deve ter dimensões máximas de 45x60x35 cm;
- O animal deve pesar, no máximo, 10 kg;
- O traslado do animal deve ocorrer sem prejudicar a comodidade e segurança dos passageiros e não deve comprometer ou causar qualquer alteração no regime de funcionamento do sistema de transporte (Lei Estadual 16.930/2019);
- Não é permitido o transporte de animais ferozes ou peçonhentos;
- Cães-guia são liberados, independentemente do dia e do horário, tanto no auxílio às pessoas com deficiência visual quanto no processo de socialização e treinamento destes animais.

Atendimento preferencial:

- Pessoas com deficiência, ou mobilidade reduzida, pessoas com crianças de colo, idosos a partir de 60 anos, gestantes e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) têm direito ao Atendimento Preferencial para comprar bilhetes ou passar pelos bloqueios sem permanecer em filas, utilizar os assentos preferenciais dos trens e estações, além dos elevadores (Leis Federais | 0.048/00, 10.741/03 — Estatuto do Idoso e Lei Estadual 16.756/18);

- Nem todos os passageiros que têm direito ao atendimento preferencial têm direito à gratuidade de passagem;
- Passageiros obesos, em cadeira de rodas ou com carrinhos de bebê têm direito a passar pelas cancelas junto às linhas de bloqueios, desde que validem o bilhete no bloqueio mais próximo.

Para sua segurança:

- Plataformas e Trens: Não ultrapasse a faixa amarela antes de o trem abrir as portas. Aguarde o desembarque antes de embarcar. Ao toque do sinal sonoro, não entre nem saia do trem. Deixe as portas do trem livres para não causar atrasos em todo o sistema. Cuidado para não ficar preso nas portas ou cair no vão entre o trem e a plataforma. Na plataforma, segure as crianças pela mão;
- Escadas Rolantes e Fixas: Não corra nas estações, principalmente nas escadas. Nas escadas fixas ou rolantes, utilize sempre o corrimão. Nas escadas rolantes, mantenha os pés afastados do rodapé e fique atento para não prender roupas, cadarços ou saltos finos entre os degraus. Mantenha as crianças em pé, protegidas à frente do corpo. Permaneça à direita e deixe a esquerda livre para a circulação;
- Emergências: Antes de acionar qualquer tipo de alarme, dispositivo de segurança ou equipamento de emergência, conheça seu funcionamento e regras de uso;
- O uso indevido destes dispositivos é proibido por lei e pode trazer graves consequências aos passageiros e à Trivia Trens (Art. 4º do Decreto-Lei Federal 3.688/41);
- Em caso de anormalidade: Oriente-se pela sinalização e obedeça às mensagens sonoras ou solicite ajuda aos nossos colaboradores. Eles são treinados inclusive para prestar primeiros socorros;
- Uso de celular: Atenção ao uso do celular. É importante estar atento ao ambiente. O uso do aparelho pode causar distração e tornar o passageiro vulnerável a situações indesejadas, como perdas ou eventuais tentativas de furto.

Achados e perdidos:

- Perdeu alguma coisa nos trens ou estações da Trivia Trens? Entre em contato com nossa Central de Achados e Perdidos, informe-se com nossos colaboradores ou entre em contato conosco pelo telefone 0800 746733 ou pelo site www.triviatrens.com.br.

6. Locais e formas de atendimento ao passageiro: solicitação de informações, sugestões, elogios, reclamações ou denúncias dos passageiros sobre a prestação

do Serviço das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto podem ser realizadas por meio do telefone da Central de Atendimento da Trivia Trens.

Central de Atendimento: De segunda a sexta, das 6h30 às 22h e, aos finais de semana, das 8h às 18h. Em feriados seguem vigentes os mesmos horários informados.

Ouvidoria: De segunda a sexta, das 8h às 18h. Não há funcionamento aos finais de semana e feriados.

E-mail de contato da Ouvidoria: ouvidoria@triviatrens.com.br

FORMULÁRIO FALE CONOSCO

Disponível no portal da Trivia Trens: www.triviatrens.com.br/fale-conosco

7. Compromissos e padrões de qualidade: o atendimento de passageiros nas estações e trens das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto será realizado da seguinte forma:

- Diariamente, das 4h à meia-noite.
- Salvo as situações previstas em lei e as gratuidades estipuladas pelo Estado de São Paulo, a utilização dos trens das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto é realizada por meio de pagamento de tarifa de viagem.
- As Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto contam com 107 trens.
- O comprimento total dos trens, que inclui oito carros cada unidade, é de 170 metros.
- As Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto contam com 29 estações, totalizando 101 km de extensão.

8. Atualização periódica e divulgação permanente: a Trivia Trens tem o compromisso de manter a Linha 7-Rubi atualizada e moderna, garantindo que os serviços prestados acompanhem os avanços tecnológicos e continuem atendendo aos padrões de segurança, conforto e qualidade definidos em contrato.

As atualizações e melhorias feitas para garantir a modernização dos serviços fazem parte das obrigações da concessionária, que também podem incluir as novas tecnologias do setor metroferroviário, sempre que isso representar ganho de eficiência e qualidade na operação.

Todas as modernizações e inovações implantadas durante a concessão serão comunicadas e divulgadas de forma transparente ao público, mantendo o passageiro informado sobre as melhorias realizadas.

9. Integração com a Base Nacional de Serviços Públicos: em cumprimento à legislação federal que regula a transparência e o atendimento ao cidadão, a Trivia Trens garante a integração das informações das Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto à Base Nacional de Serviços Públicos, plataforma oficial do Governo Federal que reúne dados sobre serviços prestados à população.

Essa integração permite que o passageiro tenha acesso facilitado e centralizado às informações atualizadas sobre a As Linhas 11, 12 e 13 e o Serviço Expresso Aeroporto, como a descrição dos serviços prestados, as formas de acesso e canais de atendimento, horários e locais de funcionamento, além de procedimentos para manifestações, reclamações e sugestões.

As informações estarão sempre disponíveis no site oficial da Trivia Trens (<https://www.triviatrens.com.br/>) e na plataforma unificada do Governo Federal.