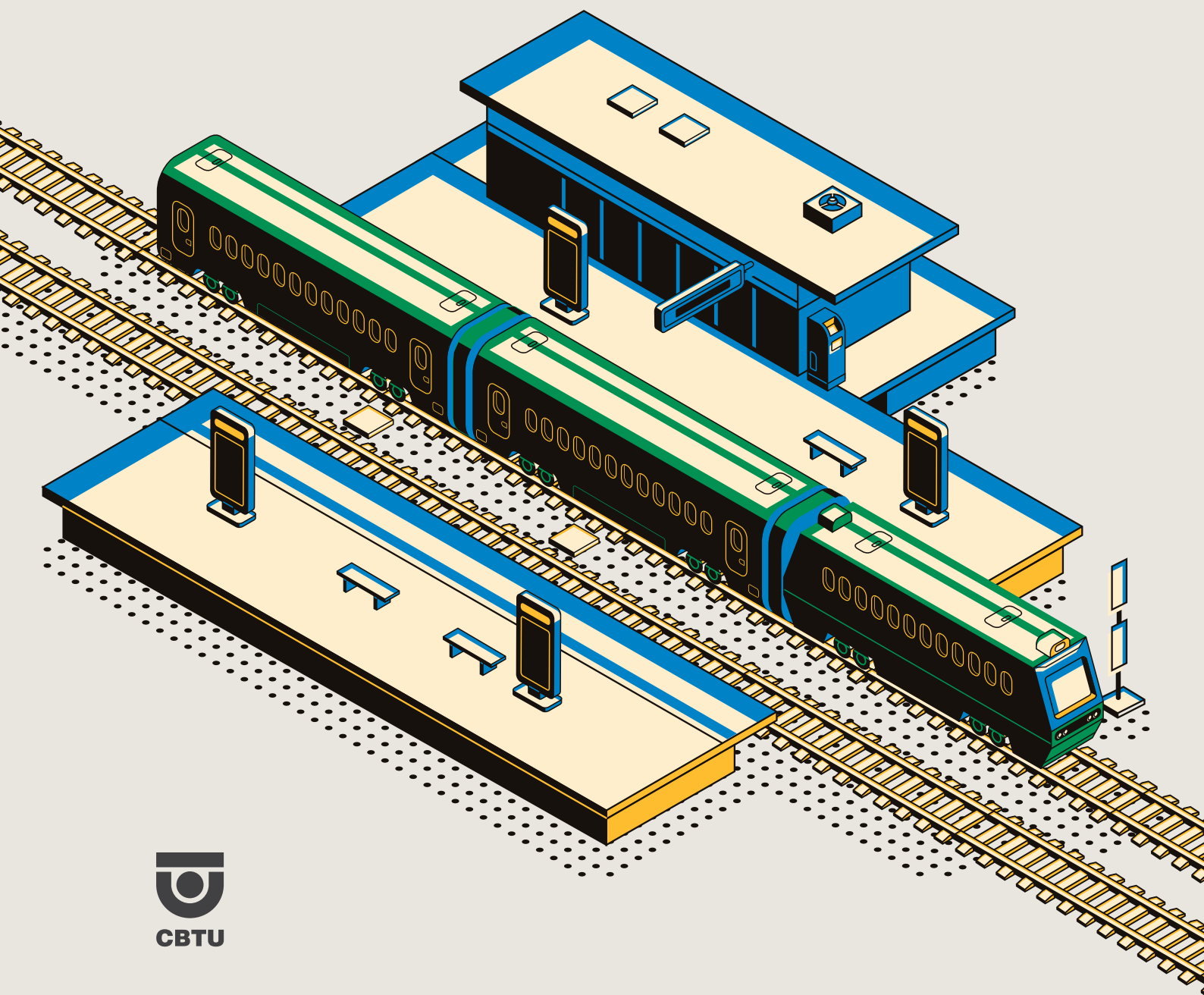


# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO




# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---



**CBTU**  
Companhia Brasileira  
de Trens Urbanos



Para facilitar o acesso aos direitos garantidos em Lei, aos usuários dos serviços prestados direta ou indiretamente pela administração pública, esta Carta se apresenta como um guia aos passageiros da CBTU. O documento visa facilitar e permitir o compartilhamento de informações sobre a operação dos trens urbanos nas regiões onde a Companhia está presente.

A Carta de Serviços é composta por inúmeras orientações sobre o funcionamento do modal e de sua estrutura geral. Horários de funcionamento, telefones úteis, mapas de estações e linhas, itens de acessibilidade, achados e perdidos e muito mais. O objetivo do material é oferecer ao passageiro um conteúdo capaz de orientá-lo sobre qualquer dúvida ou necessidade ligada ao seu deslocamento. A ideia é reduzir os índices de esforço do cliente para encontrar o que precisa e diminuir o tempo de espera do cidadão por informações básicas.



## DIRETORIA-EXECUTIVA

### **Diretor-Presidente**

José Marques de Lima  
dir.p@cbtu.gov.br

### **Diretor de Planejamento e Relações Institucionais**

Eduardo Oliveira Coimbra  
dir.dp@cbtu.gov.br

### **Diretora técnica**

Adriana Fonseca Lins  
dir.dt@cbtu.gov.br

### **Diretora de Administração e Finanças**

Adriana Fonseca Lins  
dir.da@cbtu.gov.br

## SUMÁRIO

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	8
A COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS	9
VISÃO, MISSÃO, VALORES ORGANIZACIONAIS E ÉTICA	10
A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DA CBTU	12
COMPROMISSOS DA CBTU COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	13
CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSO AOS SERVIÇOS DA CBTU	14
ADMINISTRAÇÃO CENTRAL BRASÍLIA	14
SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE RECIFE	16
SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE MACEIÓ	23
SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE JOÃO PESSOA	28
SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE NATAL	32
COMISSÃO DE ÉTICA	35
EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	37



## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

### DENOMINAÇÃO COMPLETA

Companhia Brasileira de Trens Urbanos

### DENOMINAÇÃO ABREVIADA

CBTU

### NATUREZA JURÍDICA

Empresa Pública

### ÓRGÃO DE VINCULAÇÃO

Ministério das Cidades

### PRINCIPAL ATIVIDADE

Modernizar, expandir e implantar sistemas de transporte público de passageiros sobre trilhos no país, suprir a demanda de mobilidade urbana e de acessibilidade, contribuindo para o desenvolvimento dos setores produtivos da sociedade e para a melhoria da qualidade de vida dos grandes centros urbanos.

## A COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS

Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU, oriunda da Rede Ferroviária Federal S.A., constitui-se em uma sociedade de economia mista em 22 de fevereiro de 1984, através do Decreto-Lei nº 89.396, com o objetivo de modernizar, expandir e implantar os sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos no país.

Desde então, os sistemas ferroviários operados pela Rede Ferroviária Federal S.A. - RFFSA em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Maceió, Recife, João Pessoa, Natal e Fortaleza, foram incorporados à CBTU. A partir de 1994, as unidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador e Fortaleza foram sendo paulatinamente transferidos para os seus governos locais. Em 2022, a unidade de Belo Horizonte foi concedida à iniciativa privada. Vinculada ao Ministério das Cidades, a CBTU possui em seu escopo de atuação, a demanda de mobilidade da população, para contribuir com o desenvolvimento dos setores produtivos da sociedade e para a melhoria da qualidade de vida nos grandes centros urbanos.

Tendo sob a sua operação os sistemas de transporte de passageiros das Regiões Metropolitanas de João Pessoa, Maceió, Natal e Recife, o desempenho da CBTU revela a sua capacidade em promover a mobilidade e a acessibilidade da população ao transporte público, através da adoção de diretrizes que consolidem metrô e Veículos Leves sobre Trilhos (VLTs) como principais modais para as grandes e médias cidades brasileiras.

Na vanguarda da modernização do seu sistema de transporte de passageiros sobre trilhos, a CBTU está ciente da sua responsabilidade nas cidades nas quais atua, encadeando ações transversais para diminuir os problemas gerados pelos congestionamentos, atrasos, acidentes, ruídos, emissão de gases de efeito estufa e seus impactos nocivos para a saúde da população e para o meio ambiente.

## VISÃO

Promover e prover a mobilidade urbana por meio do transporte de pessoas sobre trilhos, como agente do governo federal, contribuindo para a qualidade de vida e desenvolvimento sustentável das cidades.

## MISSÃO

Atender às necessidades de deslocamento da população, integrando o transporte no contexto urbano, social e econômico, melhorando a sua qualidade de vida e contribuindo para o desenvolvimento sustentável das cidades.

## VALORES ORGANIZACIONAIS

- Comprometimento
- Eficácia
- Planejamento
- Probidade
- Qualidade
- Atitude

## ÉTICA

A CBTU considera indispensável dotar a companhia de um manual que, de maneira organizada e sistemática, exponha os princípios e valores que devem guiar todos os empregados que nela prestam serviços, assim como as regras éticas que devem pautar o desempenho de suas funções.

Visando a transparência na condução dos seus negócios e o aperfeiçoamento do seu compromisso ético, esclarecendo os valores e princípios que preserva e, também, como deve ser regrada a conduta de seus empregados, foi desenvolvido o Código de Ética da CBTU.



## RESPONSABILIDADE SOCIAL

A CBTU adota, desde a sua criação, uma forma de gestão integrada, ética e socialmente responsável nas suas atividades e nas relações com os seus públicos de interesse, visando minimizar os impactos negativos no meio ambiente e na comunidade, através da promoção da cidadania, da preservação dos direitos humanos, do respeito às diferenças humanas e culturais, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável e para a redução da desigualdade social.

A Companhia assume como compromisso a oferta, a seus usuários, de ações e programas que amplifiquem o acesso a bens culturais além dos ambientes convencionais, acreditando na melhoria da gestão pública tendo como sustentáculo à interação social através de serviços de forma isonômica, contínua e eficiente.

Através de campanhas educativas, instalação de bibliotecas e eventos culturais, a Companhia revela a sua preocupação permanente de se aproximar das comunidades onde opera. Destacam-se, neste aspecto, os projetos Rádio CBTU, Estação Poesia, Parede Poética, Trem da Criança, Trem Beneficente da Fartura e Trem do Forró, em João Pessoa; o Natal Lindeiro, Natal Feliz e a Geladeira Literária, em Maceió; e o Livro sem Fronteiras, CBTU nas Escolas, o Trem da Criança e o Trem Natalino, em Natal; a Semana da Cidadania e a Estação Arte, Biblioteca Leitura nos Trilhos, Papai Noel vem de metrô, e Central de Perdidos e Achados, em Recife.

Tendo como seu patrimônio mais valioso o transporte de pessoas, a CBTU vem colaborando com a promoção da acessibilidade universal das pessoas com deficiências ou com mobilidade reduzida através da sua inclusão física e social.

## A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DA CBTU

A Carta de Serviços ao Cidadão da Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU expressa, de forma objetiva, os compromissos da Companhia com a sociedade, através da definição dos padrões de desempenho de seus serviços, da mesma forma que incentiva a participação dos cidadãos no processo de aprimoramento desses serviços, através da indução ao controle social, reconhecendo o cidadão--usuário como agente propiciador de mudança e principal beneficiário de melhorias.

A CBTU tem por objetivo agregar valor aos seus serviços, através do estabelecimento de parâmetros com altos padrões de qualidade e eficiência, através da aglutinação de uma série de práticas de planejamento, gestão da qualidade e do atendimento, direção e controle, adotando, dessa forma, uma administração participativa e transparente, destinada a atender às demandas sociais.

Sustentada por princípios como a participação ativa dos agentes públicos e do cidadão, o comprometimento e a prestação da informação sobre as suas atividades e serviços, a CBTU pretende que a sociedade exerça a sua função de acompanhar e fiscalizar a atuação da Companhia, auxiliando-a na promoção de aperfeiçoamentos contínuos de seus serviços.

A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão envolve um trabalho sinérgico com as partes interessadas, através da identificação das demandas dos seus usuários e do emprego de outros mecanismos de consulta, sempre contando com a participação ativa e o comprometimento por parte de todos os agentes que integram a Companhia, de forma a prestar serviços que impactem positivamente o seu desempenho institucional, mas, sobretudo, que atendam plenamente às vontades da sociedade.

Com base nessas informações, a Companhia passa a compreender as necessidades de seus usuários, a promover soluções no transporte de passageiros sobre trilhos, buscando a desburocratização e a modernização da gestão da Administração Pública.

O presente documento, oportunamente atualizado, firma-se como um importante instrumento de consolidação da cidadania, que legitima a atuação da CBTU no cumprimento de sua missão e fortalece a credibilidade de sua imagem institucional perante a sociedade.

A Carta de Serviços ao Cidadão - CBTU encontra-se disponível em:

Meio eletrônico (Portal CBTU) - para leitura ou impressão no endereço [www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br).

Meio impresso - para consulta (local) na Administração Central e nas Superintendências de Trens Urbanos de João Pessoa, Maceió, Natal e Recife.

## COMPROMISSOS DA CBTU COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

- Assegurar a existência de canais de comunicação e de diálogo permanente com o cidadão, de forma presencial, telefônica e eletrônica.
- Atendimento preferencial: prioridade às pessoas com mobilidade reduzida, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo, aos portadores de deficiência (Lei nº 10.048/2000 e Decreto nº 5.296/2004), bem como aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos (Lei nº 10.741/2003).
- Promover campanhas internas e treinamento dos seus empregados, buscando permanentemente a excelência dos seus serviços de atendimento.
- Empregar instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas a promover o aperfeiçoamento ininterrupto dos seus serviços.
- Divulgar dias e horários de atendimento previstos em regulamento específico.
- Garantir a disponibilização e atualização contínua das informações de interesse público no site institucional da Companhia.

A Companhia Brasileira de Trens Urbanos é estruturada em uma Administração Central, localizada no Brasília e quatro Superintendências de Trens Urbanos – João Pessoa, Maceió, Natal e Recife.

# CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSO AOS SERVIÇOS DA CBTU

## ADMINISTRAÇÃO CENTRAL BRASÍLIA

### Atendimento presencial e por correspondência

Edifício Confederação Nacional do Comércio - CNC, Setor Bancário Norte Q1, Asa Norte, Brasília-DF, CEP 70041-902, 9º ao 13º andar.

### Horário de funcionamento administrativo

Segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e de 13h30 às 17h30

### Atendimento por telefone

### Atendimento pela internet

[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

[imprensa@cbtu.gov.br](mailto:imprensa@cbtu.gov.br)

[ouvidoria-ac@cbtu.gov.br](mailto:ouvidoria-ac@cbtu.gov.br)

### Facebook

[www.facebook.com/companhiabrasileiradetransurbanos](http://www.facebook.com/companhiabrasileiradetransurbanos)

### Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Endereço On-line: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Endereço presencial: Edifício Confederação Nacional do Comércio - CNC, Setor Bancário Norte Q1, Asa Norte, Brasília-DF, Cep 70041-902, 9º ao 13º andar. Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira. Prazo de resposta: 20 dias úteis.



## **Ouvidoria**

A Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos é um canal de comunicação para você, público interno ou externo, apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, buscando, em parceria com todas as áreas da Companhia, soluções para as manifestações recebidas, com o objetivo de melhorar nossos processos internos e à transparência.

Na condição de interlocutora do cidadão/usuário, a Ouvidoria se consolida como instrumento de democracia participativa, visando à preservação de direitos, o estímulo à cidadania e a valorização dos direitos humanos. Aqui sua manifestação será tratada de forma imparcial, independente e ética.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE RECIFE**

### **Atendimento presencial ou por correspondência**

Rua José Natário nº 478

50900-005 – Areias – Recife – PE

### **Horário de funcionamento administrativo**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Atendimento por telefone**

(81) 3972-8800

### **Facebook**

[www.facebook.com/cbturcife](http://www.facebook.com/cbturcife)

### **Instagram**

@cbturcife

### **Ouvidoria**

Atendimento presencial e por correspondência:

Rua José Natário 478 Areias, Recife – PE (ao lado da Estação Werneck) e na Estação Recife. De Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Atendimento por telefone**

(82) 2102-8580

Telefone Ponto a ponto localizado nas Estações com Terminal Integrado;

Online: <https://falabr.cgu.gov.br/>

### **Metrô Denúncia**

Além da Ouvidoria, a CBTU Recife possui um telefone que funciona 24h por dia. Situações emergenciais, ocorrência de mal súbito, roubos, furtos ou comércio irregular no interior dos trens e estações.

81) 3455-4566.

### **Central de perdidos e achados**

Localizada na Estação Recife. Horário de funcionamento de segunda a sexta feira das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Atendimento Preferencial**

Os empregados das Estações estão preparados e habilitados para acompanhar o deslocamento de usuários deficientes, gestantes e idosos. O acompanhamento só será realizado desde que seja solicitado pelo cidadão.

### **Lojas de conveniências**

As estações da CBTU Recife contam com quarenta e três quiosques e quatorze lojas com diferentes tipos de produtos e serviços disponíveis para os usuários do Metrô do Recife.

### **Sanitários públicos**

Não dispomos. Mas é cedido o uso do banheiro destinado ao corpo administrativo da estação para o usuário quando esse está com alguma emergência.

### **Extensão da linha do Metrô do Recife**

Linha Elétrica: 39,5 Km

VLT: 31,5 Km

### **Número de Estações**

Linha Centro: 19 estações

Linha Sul: 12 estações (duas compartilhadas com a Linha Centro).

Linha Diesel: 8 estações

### **Estações com terminal integrado**

- Recife
- Joana Bezerra
- Afogados
- Barro
- Rodoviária
- Camaragibe
- Cavaleiro
- Jaboatão
- Largo da Paz
- Tancredo Neves
- Aeroporto
- Prazeres
- Cajueiro Seco

### **Estação interligada com terminal rodoviário**

Estação Rodoviária

### **Estação interligada com aeroporto internacional dos Guararapes**

Estação Aeroporto

### **Horário de funcionamento operacional das estações**

Linha Elétrica: Das 5h às 23h de domingo a domingo

Linha Diesel: Das 5h30 às 20h30 de segunda a sexta, e das 5h30 às 14h30 aos sábados

### **Confira a grade completa de horários no site:**

<http://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/horarios>



### **Assentos prioritários no interior do trem**

Trens Siemens (linha Sul): 16 Assentos preferenciais

Trens CAF (linha Centro): 44 assentos preferenciais e 4 locais apropriados para cadeira de rodas;

VLTs (linha diesel): 12 assentos preferenciais, 2 assentos duplo para pessoas obesas e 2 locais apropriados para cadeira de rodas.

### **Intervalos entre trens**

Intervalo mínimo programado Linha Centro:

Tronco: 8 minutos

Ramais: 16 minutos

Intervalo máximo programado Linha Centro:

Tronco: 10 minutos

Ramais: 20 minutos

Intervalo mínimo programado Linha Sul: 9,5 minutos

Intervalo máximo programado Linha Sul: 13 minutos

Intervalo mínimo programado Linha VLT: 51 minutos

Intervalo máximo programado Linha VLT: 102 minutos

### **Acessibilidade nas estações**

As estações da linha Centro e Sul da CBTU Recife foram projetadas para atender pessoas com mobilidade reduzida. Todas possuem rampas, elevadores e escadas rolantes.

Consciente de sua responsabilidade, a CBTU está implementando melhorias nas estações da linha VLT, bem como sinalizações em todo o sistema para deficientes visuais.

### **Atendimento Emergencial e primeiros socorros**

A CBTU Recife possui equipe de empregados capacitada para prestar os primeiros socorros no local e acionar os órgãos públicos de resgate (Samu e Corpo de Bombeiros) quando houver ocorrências de acidentes ao mal súbito.

## **Normas de uso do metrô**

A circulação de pessoas dentro do sistema deverá ocorrer de forma pacífica, sem aglomeração, possibilitando o deslocamento de todos com segurança e respeito.

### **1. Quanto aos trajes do usuário:**

Não será permitido ao usuário utilizar o sistema nas seguintes condições:

- Descalço;
- Sem camisa ou com essa desabotoada totalmente;
- Ou apenas com roupa de banho.

### **2. Quanto ao comportamento do usuário:**

Não é permitido usar o sistema de maneira que venha a molestar outros usuários e/ou empregados, sujar o interior das estações e trens, provocar riscos de acidentes ou ter atitudes que venham de encontro às regras da CBTU.

Citamos, a seguir, algumas situações proibidas:

- O usuário não pode utilizar o sistema:
  - Fumando;
  - Com aparelhos sonoros ligados em alto volume;
  - Com sintomas de embriagues;
  - Com sintomas de deficiência mental sem acompanhante;
  - Praticando panfletagem;
  - Conduzindo animais domésticos sem o acondicionamento adequado;
  - Conduzindo objetos ou produtos que exalem odor desagradável;
  - Comercializando qualquer produto sem a prévia autorização da área responsável;
  - Praticando mendicância;
  - Provocando danos materiais a CBTU ou a empregados e outros usuários;
  - Comprometendo a limpeza e perturbando o sossego público;
  - Manifestando-se em altos brados ou cânticos;
  - Tentando entrar sem passar pela linha de bloqueio.

### **3. Quanto ao transporte de bicicleta:**

É liberado o transporte de bicicletas dentro dos trens do Metrô do Recife de segunda a sexta-feira a partir das 20h, aos sábados a partir das 14h, aos domingos e feriados o dia todo. Nos demais horários, só será permitido transportar desmontadas e embaladas.

#### **Normas para o transporte de bicicletas:**

- O usuário ciclista para embarcar no sistema deverá de posse do bilhete, conduzir primeiramente sua bicicleta à área paga, pela cancela, aberta pelo responsável da linha de bloqueios e, em seguida, retornar para o acesso pelo bloqueio eletrônico, utilizando seu bilhete magnético.
- O acesso deverá ser de apenas uma bicicleta por usuário, e a bicicleta deverá ser do tipo convencional (duas rodas), não motorizada e sem sujeira (barro, óleo, areia, lama, graxa) para não comprometer a limpeza das estações e trens e o conforto dos usuários.
- Menores de 12 (doze) anos com bicicleta, deverão estar acompanhados pelos pais ou responsáveis.
- O trajeto dentro do sistema, do ponto de partida ao ponto de chegada, deverá ocorrer sem que o usuário esteja sobre a bicicleta, ou seja, o usuário deverá conduzi-la empurrando-a com total controle sobre a mesma.
- O deslocamento do ciclista com sua bicicleta não poderá ocorrer, dentro do sistema, com pessoas sobre o bagageiro ou sela, ou ainda, estando a mesma com algum volume que possa vir a acarretar riscos aos demais usuários.
- Não é permitido o transporte de bicicletas pelas escadas rolantes e elevadores.
- Nas escadas fixas o ciclista deverá conduzir sua bicicleta sempre pelo lado direito do sentido de subida ou descida.
- O embarque no trem deverá ocorrer sempre no carro mais próximo do maquinista.
- A bicicleta não poderá ficar abandonada nas dependências das estações e trens, devendo ser recolhida caso ocorra.
- Havendo ocorrências de anormalidades no sistema, ou situações especiais com um grande fluxo de usuários, o responsável pela estação, após informar ao CCO, poderá impedir o acesso de bicicletas até que tudo volte ao normal.
- Danos causados aos demais usuários, a si próprio ou ao patrimônio da empresa, são de responsabilidade do ciclista.
- Caso ocorra evacuação do trem na via, o usuário deverá deixar a bicicleta no interior

do trem e dirigir-se à estação, em seguida, deverá aguardar na plataforma onde os agentes de segurança procederão a entrega das bicicletas. Caso o usuário não possa aguardar o recebimento da bicicleta, a mesma será recolhida ao setor de achados e perdidos.

As normas de uso do Metrô Recife estão disponíveis em: [www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br).

#### **4. Quanto ao volume e bagagem transportados dentro do sistema**

·É permitido aos usuários transportar volumes nos trens, desde que atendam as condições previstas nas regras para o transporte de volumes contempladas em: [www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br).

##### **· Não será permitido ao usuário acessar o sistema carregando:**

- Ferramentas de construção sem embalagem;
- Eletrodoméstico sem embalagem;
- Carrinhos com dimensões maiores dos permitidos pelos carregadores credenciados;
- Carrinho com produtos que possam ser comercializados no sistema;
- Armas brancas ou de fogo sem embalagens ou a mostra, ou não autorizadas ou sem porte, exceto as conduzidas por policial militar fardado;
- Objetos de vidro sem embalagem;
- Volumes com dimensões, peso ou quantidade que não possa ser carregado por um único passageiro de uma só vez;
- Volumes com mais de 2 metros de comprimento;
- Botijões de gás com ou sem carga;
- Móveis desmontados sem embalagem adequada;
- Combustíveis;
- Inflamáveis;
- Explosivos;
- Corrosivos;
- Tóxicos.

#### **Carros de Bagagem**

Só poderão se conduzidos por carregadores credenciados.

---

# STU RECIFE



**Recife**

**CBTU**

- Estação existente
- Estação com integração
- Linha em operação (elétrico)
- Linha em operação (diesel)
- - - Divisa de município
- Área urbana
- Rios, lagos
- ✈ Aeroporto

## **SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE MACEIÓ**

### **Atendimento presencial ou por correspondência**

Rua Barão de Anadia nº 121.

57020-630 - Centro - Maceió - AL.

### **Horário de funcionamento administrativo**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Horário de funcionamento operacional das estações**

Segunda a sexta-feira, de 5h15 (Primeiro trem sentido Lourenço-Maceió) às 18h30

(último trem sentido Maceió-Lourenço). Sábados, das 6h20

(Primeiro trem sentido Lourenço-Maceió) às 16h10 (último trem sentido Maceió-Lourenço).

Aos domingos não há operação comercial nem atendimento ao cliente.

### **Atendimento por telefone**

(82) 2123-1700.

### **Central de atendimento ao usuário**

#### **Atendimento pela internet**

[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

### **Fale com a CBTU Maceió (informações ou envio de críticas e sugestões):**

[ouvidoria-mac@cbtu.gov.br](mailto:ouvidoria-mac@cbtu.gov.br)

Informações sobre horários de abertura das estações, trajetos do trem, compra de bilhetes, comunicação de situações emergenciais, ocorrência de mal súbito ou comércio irregular no interior dos trens. Segunda a sexta-feira, das 5h15 às 18h30. Sábados, das 6h20 às 16h10.

Telefone: (82) 2123-1704/2123-1725.

Aos domingos não há operação comercial nem atendimento ao cliente.

### **Atendimento pela internet**

[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

### **Fale com a CBTU Maceió (informações ou envio de críticas e sugestões):**

[ouvidoria-mac@cbtu.gov.br](mailto:ouvidoria-mac@cbtu.gov.br)

### **Facebook**

[www.facebook.com/cbtu.maceio](http://www.facebook.com/cbtu.maceio)

### **Instagram**

[@cbtu.maceio](https://www.instagram.com/cbtu.maceio)

### **Caixa de sugestões**

Formulário disponível na estação Maceió.

### **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) presencial**

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

### **Localização**

Rua Barão de Anadia nº 121.

57020-630 - Centro - Maceió - AL.

### **Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e de 13h às 17h.

### **Telefone**

(82) 2123-1706

### **Prazo de resposta**

20 dias úteis.

### **SIC (sistema eletrônico do SIC)**

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

### **Ouvidoria**

#### **Atendimento presencial e por correspondência:**

Rua Barão de Anadia, nº 121

Centro, Maceió - AL

CEP: 57.020-630

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

(82) 2123-1700

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

### **Regulamento do usuário**

Antes de embarcar, conheça os itens que devem ser observados e respeitados pelos usuários do sistema, de forma a manter o funcionamento adequado dos serviços prestados pela CBTU.

#### **Atendimento preferencial**

Os empregados das estações da CBTU Maceió estão habilitados para acompanhar o deslocamento de usuários portadores de necessidades especiais desde o seu ingresso na estação até a saída do sistema. Os usuários acompanhados por cão-guia têm respeitado o seu livre acesso ao sistema.

Há atendimento preferencial aos usuários com mais de 60 anos, gestantes e pessoas com crianças de colo.

#### **Atendimento emergencial**

Anualmente, os empregados da CBTU Maceió recebem capacitação em primeiros socorros e combate a incêndio para que estejam preparados para atuar em eventuais incidentes.

#### **Assentos prioritários no interior dos trens**

Há 144 bancos preferenciais destinados a usuários idosos, deficientes físicos, gestantes e adultos com crianças de colo, devidamente sinalizados e pintados em azul para melhor caracterizá-los.



### **Acessibilidade nas estações**

As estações Jaraguá, Maceió, Mercado, Lourenço de Albuquerque e Gustavo Paiva têm plena acessibilidade para as pessoas com mobilidade reduzida. As estações Mercado, Lourenço de Albuquerque e Gustavo Paiva disponibilizam elevadores para os seus usuários.

## **OUTROS SERVIÇOS**

### **Central de perdidos e achados**

Estação Maceió.

Rua Barão de Anadia nº 121.

(82) 2123-1704.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, de 8h às 17h.

### **Sanitários públicos**

A CBTU disponibiliza sanitários públicos gratuitos nas estações Jaraguá, Maceió, Mercado, Bom Parto, Fernão Velho, Satuba, Utinga, Gustavo Paiva, Rio Largo e Lourenço de Albuquerque.

## **FACILIDADES**

### **Trem do Sururu**

Tradicional e necessário à população ribeirinha, o trem é o principal meio de transporte para as catadoras de sururu da Região Metropolitana de Maceió. Com o percurso que margeia boa parte da lagoa Mundaú, as duas viagens diárias no antigo trem de ferro são mantidas para possibilitar o transporte das marisqueiras e seus baldes de sururu.

Além das marisqueiras, esse trem com função social possibilita, ainda, a locomoção da população de baixa renda que frequenta o Mercado da Produção e que necessita transportar volumes consideráveis.

### **Transporte de volumes**

É permitido aos usuários transportar pequenos volumes nos trens, desde que atendam às condições previstas nas “Regras para o Transporte de Volumes” disponíveis nas estações.

# STU MACEIÓ



## **SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE JOÃO PESSOA**

### **Atendimento presencial ou por correspondência**

Praça Napoleão Laureano nº 1.

58010-540 - Varadouro - João Pessoa - PB.

### **Horário de funcionamento administrativo**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Horário de funcionamento operacional das estações**

De segunda a sexta-feira, iniciando a operação comercial com saídas de João Pessoa às 4h58 para Cabedelo e 5h00 para Santa Rita até às 19h23. Ao todo são realizadas 38 viagens entre as 13 estações do sistema localizadas nos municípios de Cabedelo (Estações de Cabedelo, Jardim Manguinhos, Jardim Camboinha, Poço, Jacaré e Renascer), João Pessoa (Estações de Mandacaru, João Pessoa, Ilha do Bispo e Alto do Mateus), Bayeux (estação Bayeux) e Santa Rita (Estações Várzea Nova e Santa Rita).

Aos sábados, iniciando a operação comercial com saídas de João Pessoa às 04h58 para Cabedelo e 5h00 para Santa Rita até às 12h17. Ao todo são realizadas 20 viagens entre Cabedelo, João Pessoa, Bayeux e Santa Rita.

### **Confira a grade completa de horários no site:**

<https://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/joao-pessoa/>

Aos domingos não há operação comercial nem atendimento ao cliente.

### **Atendimento por telefone**

(83) 3241-4240 Ramal 307 (Comak)

### **Atendimento pela internet**

[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

## **Ouvidoria**

### **Atendimento presencial e por correspondência:**

Praça Napoleão Laureano, nº 1

Varadouro, João Pessoa - PB

CEP: 58.010-540

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

WhatsApp e linha direta (83) 99119-3676

(83) 3241-4240 ramal 309

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

## **Facebook**

[www.facebook.com/companhiabrasileiradetrensurbanos](http://www.facebook.com/companhiabrasileiradetrensurbanos)

## **Instagram**

@cbtu.joaopessoa

## **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) presencial**

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## **Localização**

Praça Napoleão Laureano nº 1.

28010-540 - Varadouro - João Pessoa - PB.

## **Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **Telefone**

(83) 3241-4240 ramal 309.

Prazo de resposta: 20 dias úteis.

## **SIC (Sistema eletrônico do SIC)**

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

## **Regulamento do usuário**

Antes de embarcar, conheça os itens que devem ser observados e respeitados pelos usuários do sistema, de forma a manter o funcionamento adequado dos serviços prestados pela CBTU.

## **Atendimento preferencial**

Os empregados das estações da CBTU em João Pessoa estão habilitados para acompanhar o deslocamento de usuários cadeirantes e com deficiências visuais ou motoras desde o seu ingresso na estação até a saída do sistema. Os usuários acompanhados por cão-guia têm respeitado o seu livre acesso ao sistema. Há atendimento preferencial aos usuários com mais de 65 anos, gestantes e pessoas com crianças de colo.


## **Assentos prioritários no interior dos trens**

Ao todo, nos trens de João Pessoa, a CBTU disponibiliza 110 assentos prioritários.

Atualmente a CBTU João Pessoa conta com cinco Veículos Leves sobre Trilhos (VLTs) e nesses trens novos a CBTU oferece 22 assentos preferenciais destinados a idosos, deficientes físicos, gestantes e adultos com crianças de colo, dos quais são oito assentos por carro, sendo sete para necessidades especiais, um para obesos e um espaço para cadeirante. Nos trens antigos são destinados oito assentos preferenciais por carro, perfazendo um total de 48 assentos.

## **Acessibilidade nas estações**

Consciente da sua responsabilidade social, a CBTU João Pessoa disponibiliza rampas de acesso para cadeirantes em todas as 12 estações do sistema. A Companhia mantém-se atenta ao problema da mobilidade reduzida e vem implementando diversas medidas funcionais no seu sistema, a fim de prover melhores condições de acessibilidade para os seus usuários.



A plena acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida implica, por um lado, no desenvolvimento de programas de compatibilização face às dificuldades técnicas encontradas na adaptação das estações antigas, que não foram originariamente projetadas para esse fim. Por outro lado, a concretização desse objetivo demanda um esforço financeiro que limita severamente a possibilidade da sua rápida execução.

## **OUTROS SERVIÇOS**

### **Central de perdidos e achados**

Estação João Pessoa.

Praça Napoleão Laureano nº 1.

(83) 3241-4240 Ramais 364 e 376

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta feira das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **Sanitários públicos**

A CBTU disponibiliza sanitários públicos gratuitos nas estações João Pessoa, Cabedelo, Santa Rita e Mandacaru.

### **Circuito fechado de TV**

A CBTU João Pessoa disponibiliza esse dispositivo na estação João Pessoa a fim de proporcionar maior segurança aos usuários. Oportunamente, o sistema fechado de TV será implantado em todas as estações do sistema.

### **Rádio CBTU João Pessoa**

Serviço de radiodifusora interna na plataforma da estação João Pessoa com a finalidade de informar a grade horária, alterações nos horários, troca de composições, hora certa, avisos de segurança, dicas para utilizar o melhor o trem e noticiário.

### **Alimentação**

Na Estação João Pessoa existe um estabelecimento comercial onde o usuário pode comprar lanches, sucos, cafés e afins.



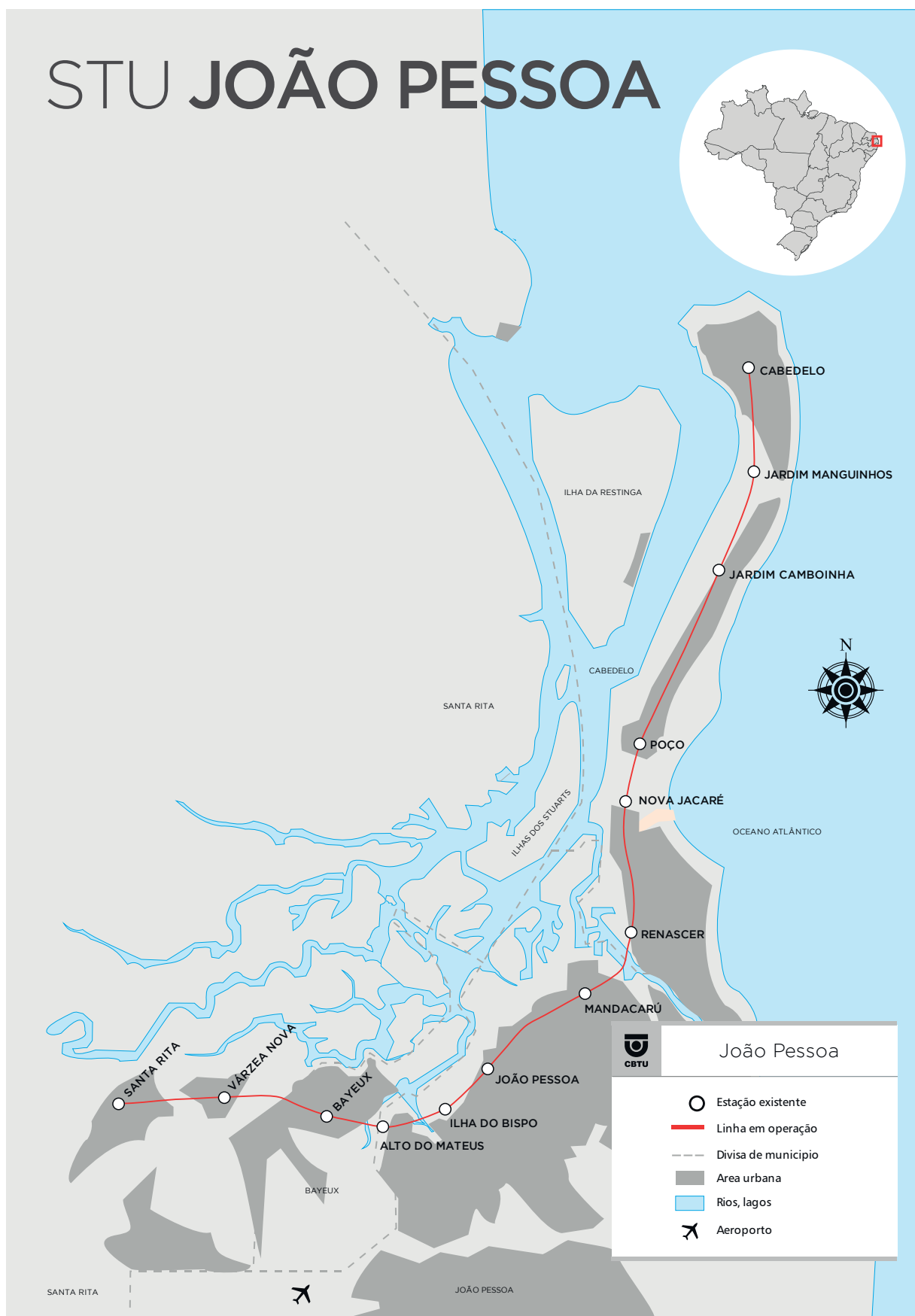
### **Estação Leitura**

A CBTU disponibiliza na Estação João Pessoa o projeto Estação Leitura, onde os passageiros têm acesso a livros, revistas, jornais e que podem ser lidos, levados, trocados sem a necessidade de cadastros.

### **Área de Convivência**

A CBTU mantém um espaço integrado a plataforma para a realização de eventos, apresentações culturais e campanhas educativas em todos os segmentos.

# STU JOÃO PESSOA





## **SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE NATAL**

### **Atendimento presencial ou por correspondência**

Praça Augusto Severo nº 302.

59012-380 – Ribeira – Natal – RN.

### **Horário de funcionamento administrativo**

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

### **Horário de funcionamento operacional das estações**

Segunda a sexta-feira, das 4h59 às 19h55.

Sábados, das 5h06 às 16h25.

### **Atendimento por telefone**

(84) 3221-3355.

### **Atendimento pela internet**

[www.cbtu.gov.br](http://www.cbtu.gov.br)

### **Facebook**

[www.facebook.com/cbtunatal](http://www.facebook.com/cbtunatal)

### **Instagram**

@cbtunatal

### **Caixa de sugestões**

Formulário disponível em todas as estações do sistema.

### **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) presencial**

O Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica,

---

encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

### **Ouvidoria**

#### **Atendimento presencial e por correspondência:**

Praça Augusto Severo, nº 302

Ribeira, Natal – RN

CEP: 59.012-380

Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h

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

Telefone: (84) 3221-3355 ramal 2246

(84) 3221-3355 ramal 2246.

Prazo de resposta por telefone: 30 dias úteis.

### **Regulamento do usuário**

Antes de embarcar, conheça os itens que devem ser observados e respeitados pelos usuários do sistema, de forma a manter o funcionamento adequado dos serviços prestados pela CBTU.


### **Atendimento preferencial**

Os bilheteiros das estações estão habilitados para atender aos usuários cadeirantes e com deficiências visuais ou motoras desde o seu ingresso na estação até a saída do sistema.

### **Assentos prioritários no interior dos trens**

Nas composições dos VLTs, a companhia disponibiliza 24 bancos preferenciais por composição. Já nas locomotivas diesel, há 14 bancos por carro de passageiros destinados a usuários idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes e adultos com crianças de colo. Esses assentos são devidamente sinalizados e pintados em cores diferenciadas para melhor caracterizá-los.

### **Acessibilidade nas estações**



Consciente da sua responsabilidade social, a CBTU Natal está atenta ao problema da mobilidade reduzida e adaptou as suas estações, instalando rampas, portões e banheiros acessíveis de forma a permitir a utilização do sistema.

## **FACILIDADES**

### **Transporte de volumes**

É permitido aos usuários transportar alguns tipos de volumes nos trens, desde que atendam às regras para o transporte de volumes, disponíveis nas bilheterias das estações.

# STU NATAL



## COMISSÃO DE ÉTICA

Presidente – Amanda Ferreira

Membros Titulares – Fabielle Castro e Fabricio Mendes.

Membros Suplentes – Paulo Moraes, Esther Lobo e Danilo Calache.

Secretário Executivo interino – Fabrício Mendes.

Atendimento presencial na SAUS Quadra 1, Lotes 1/6, Bloco H Ed. Telemundi II –  
2º, 11º ao 14º andares Brasília – DF CEP: 70.070-010 e e-mail: [etica@cbtu.gov.br](mailto:etica@cbtu.gov.br).

### **Representantes locais de João Pessoa**

Carolina de Andrade Rodrigues, Priscila Elida de M. Vasconcelos e Diogo da Fonseca Soares.

Atendimento presencial na Praça Napoleão Laureano, Varadouro, João Pessoa.

(83) 3241-4240 | [etica@cbtu.gov.br](mailto:etica@cbtu.gov.br).

### **Representantes em Maceió**

Danielle da Silva Menezes, Delcely Rodrigues Lemos e Marcos Aurélio M. dos Santos.

Atendimento presencial na rua Barão de Anádia, 121, Centro.

(82) 2123-1747 | [etica@cbtu.gov.br](mailto:etica@cbtu.gov.br).

### **Representantes em Natal**

Paulo de Tarso Rodrigues De Moura, Ysia Ludmila Santos Braglia e João Paulo Fernandes de Sousa Rêgo.

Atendimento presencial às quartas, das 10h às 12h. Praça Augusto Severo, 302, Ribeira.  
(84) 3221-2209 | [etica@cbtu.gov.br](mailto:etica@cbtu.gov.br).

### **Representantes em Recife**

José Adriano A. de Amorim, Abinoan Ferreira da S. Rangel e Adriana dos Santos Monteiro.

Atendimento presencial na rua José Natário, 478, Areias, Recife.

(81) 2102-8715 | [etica@cbtu.gov.br](mailto:etica@cbtu.gov.br).

# EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## **Organização e consolidação**

Gerência Técnica de Comunicação Institucional – Gecin

## COLABORADORES

Conrado Portella (Administração Central)

Mayara Renata (Administração Central)

Rebeca Oliveira (Administração Central)

André Hozumi (Administração Central)

Clarice Concê (Administração Central)

Marcelo Nóbrega (CBTU Recife)

Marcela Campos (CBTU Recife)

Adriana Monteiro (CBTU Recife)

Gabriel Mousinho (CBTU Maceió)

Ana Sampaio (CBTU Maceió)

Alexis Davidson (CBTU Maceió)

Raphael Albuquerque (CBTU Natal)

Everaldo Ricardo de Souza (CBTU João Pessoa)

Thais Cybelle (CBTU João Pessoa)



**CBTU**

