

COMPRA DE PASSAGENS

1. É permitido embarcar com bebida alcoólica?

Não. É proibido fazer uso de bebidas alcoólicas ou substâncias tóxicas no interior do trem e da estação.

2. Compra de passagem

Além da compra online, o Trem de Passageiros da EFVM conta com alguns pontos de venda externos ao longo da ferrovia, tudo isso para facilitar a compra e melhorar ainda mais sua viagem.

A compra de passagem poderá ser feita com antecedência de até 30 dias úteis nos pontos de vendas, estações ou internet. Não é possível adquirir o bilhete no dia da viagem. Para a compra de passagem, você pode apresentar um documento oficial com foto que permita a sua identificação, por exemplo: carteira de identidade (RG); carteira nacional de habilitação (CNH); carteira de identidade emitida por conselho ou federação profissional, com fotografia (OAB, CREA e outras); carteira de trabalho; passaporte válido; cartões de identificação expedidos pelos Poderes Judiciário e Legislativo Federal ou estaduais; documento expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República. São aceitos somente documentos originais ou cópias autenticadas.

O pagamento pode ser realizado no dinheiro e cartão de crédito. É possível parcelar a compra em até 5 vezes no cartão na compra pela internet e, nas bilheterias em até 3 vezes. Promoções são divulgadas aqui no site, nas estações e interior do trem.

Crianças com até 5 anos não pagam passagem, mas devem viajar no colo dos pais ou responsáveis. A gratuidade é de uma criança de colo por pagante. Crianças com 6 anos ou mais pagam o valor integral da passagem. Para bebês ou crianças de colo, transportadas em cadeirinhas, é necessário comprar a passagem para o assento extra.

É obrigatório o preenchimento dos dados dos passageiros corretamente no ato da compra da passagem visto que a passagem é um documento nominal, e conforme Decreto 4308/14 art. 10, o passageiro poderá ser impedido de viajar caso seja verificada incoerência dos dados e não houver tempo hábil para a realização da troca antes da finalização do embarque.

3. Tipos de passagem

Tarifa Normal

– Tarifa integral.

Benefício Idoso (Decreto 9921/2019) – Econômica

– Passagem concedida conforme regulamenta a legislação 9921/2019 na classe econômica a idosos maiores de 60 anos com renda comprovada inferior a 2 salários mínimos, podendo ser gratuita (2 passagens por comboio ferroviário) ou 50% da tarifa (para os demais idosos que comparecerem para compra após a venda das passagens gratuitas).

Passage PCD (Decreto 3.691/00) – Pessoas com Deficiência

– Passe para portadores de deficiência na classe econômica que possuam a Carteira do Governo Federal conforme Decreto 3691/00.

Bilhete de Viagem do Jovem (Decreto 5.063)

– Passagem concedida na classe econômica conforme regulamenta a legislação 5.063/2016, a pessoa com idade entre quinze e vinte e nove anos pertencente à família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico e portador da Carteira de Identidade Jovem emitida pelo Governo Federal., sendo 2 (duas) passagens gratuitas por comboio ferroviário e 2 (duas) passagens 50% da tarifa caso as passagens gratuitas já tenham sido concedidas.

A aquisição de passagens por pessoas com deficiência, jovem baixa renda ou idosos por meio de fraude de idade, falta de apresentação de documento exigido pela legislação ou falsa declaração de necessidade especial acarretará impedimento do embarque e cancelamento da passagem sem qualquer direito a reembolso, uma vez que tal conduta caracteriza crime previsto no art. 299 do Código Penal.

4. Posso comprar a passagem no dia da viagem?

Os bilhetes podem ser adquiridos com até um dia de antecedência à data da viagem. Não são vendidos bilhetes para viagem no dia.

5. Crianças pagam passagem no trem de passageiros?

Crianças com 6 anos ou mais pagam o valor integral da passagem. Já crianças com até 5 anos não pagam, mas devem viajar no colo dos pais ou responsáveis. Limitado a uma criança de colo por adulto pagante. Lembre-se que mesmo quando a passagem é gratuita, é necessário retirar o bilhete de embarque na bilheteria.

6. Maiores de 60 anos viajam gratuitamente?

Conforme estabelece o Estatuto do Idoso, serão concedidas, por trem, duas passagens gratuitas na classe econômica para passageiros de 60 ou mais anos de idade (renda igual ou inferior a dois salários-mínimos). Se essas vagas já estiverem ocupadas, o passageiro com esse perfil terá 50% de desconto (válido apenas em viagens interestaduais e na classe econômica). Os documentos de

identidade e comprovação de renda deverão ser apresentados tanto no momento da compra quanto no dia da viagem.

7. Passagem Jovem Baixa Renda

Conforme Decreto 5.063/2016, serão concedidas passagens na classe econômica à pessoa com idade entre 15 e 29 anos, pertencente a família com renda mensal de até dois salários-mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico e portadora da Carteira de Identidade Jovem emitida pelo Governo Federal. Essa passagem pode ser gratuita (2 passagens por comboio ferroviário) ou 50% da tarifa (2 passagens por comboio ferroviário a serem vendidas após a venda das passagens gratuitas).

[Saiba mais](#)

8. Empresas de Turismo

Atendimento a excursões acima de 20 pessoas e com guia com seu registro ativo, podem ser efetuadas através do nosso canal de excursão. Envie com no máximo 30 dias de antecedência para excursos.efvm@vale.com.

9. Empregados da Vale viajam gratuitamente?

O fornecimento de passes livres é orientado pelo acordo coletivo do sindicato da categoria ao qual o empregado/aposentado é atrelado. Em caso de dúvidas sobre disponibilidade e quantidade de passes, o empregado/aposentado deve entrar em contato com o sindicato ou a área de Relações Trabalhistas a que está vinculado.

ALTERAÇÕES NAS PASSAGENS

10. Troca de dados

Passagem online

Uma nova melhoria implantada no sistema de compras online de passagens do Trem de Passageiros da Estrada de Ferro Vitória a Minas permite agora a realização da troca de titularidade do viajante no próprio site (www.vale.com/tremdepassageirosefvm) com até 24h de antecedência do horário de embarque. Caso as passagens já tenham sido emitidas, a troca só será permitida nos guichês das bilheterias das estações. Importante destacar que as passagens são nominais e quaisquer divergências dos dados pessoais nas passagens impossibilita o embarque. Importante destacar que as passagens são nominais e quaisquer divergências dos dados pessoais nas passagens impossibilita o embarque.

Confira o passo a passo para realizar a troca de titularidade das passagens:

1 - Clique no botão "Compra Online"; 2 - Caso seja o primeiro acesso, faça o cadastro clicando em "Cadastre-se". Se já possui cadastro, insira e-mail cadastrado e senha; 3 - Clique na opção "Editar dados da passagem"; 4 - Escolha a opção "Editar os dados do passageiro"; 5 - Selecione a passagem que deseja alterar os dados, insira as novas informações e clique em salvar.

Observação: Caso apareça a mensagem em vermelho no topo da tela "Bilhetes já impressos, favor solicitar a troca de titularidade pela bilheteria", a troca dos dados do passageiro deverá ser realizada diretamente na bilheteria com até 30 minutos de antecedência do embarque.

Passagem adquirida na estação ou postos de venda

O titular deve comparecer junto com o novo passageiro na bilheteria ou o antigo titular deve apresentar documento de identificação do novo titular para realizar a troca. Ressalta-se que para alteração de dados, todas as vias da passagem devem ser apresentadas no momento da troca.

11. Alteração da data de viagem

Remarcação

A alteração da data da viagem pode ser feita em até um ano da data da compra da passagem, e um dia antes da nova data. A multa é de 20% do valor da passagem e é cobrada a partir de três horas antes da partida do trem.

Cancelamento

Conforme norma estabelecida pela ANTT, de número 4282/2014, os cancelamentos com até 6 horas de antecedência irão gerar multa de 5%. Após as 6 horas de antecedência, não será permitido o cancelamento da passagem, sendo possível a remarcação da data da viagem com cobrança de multa de 20%.

EMBARQUE

12. Tipo de classes

Ao comprar a passagem é disponibilizada 3 classes de passagens:

Executiva

3 assentos por fileira, tomadas elétricas individuais, luz de leitura, áudio individual, descanso de pé, poltronas: mais largas, mais confortáveis e ângulo maior de reclinção.

Econômica

4 assentos por fileira, 1 tomada elétrica a cada dois assentos, poltrona com deslocamento do assento trazendo uma leve reclinção.

Cadeirante

carro exclusivo para embarque de pessoas que utilizam cadeira de rodas.

A aquisição de passagens para o carro cadeirante sem que o passageiro seja cadeirante ou acompanhante de um cadeirante ensejará o impedimento do embarque e encaminhamento para a bilheteria para cancelamento e emissão de nova passagem em outra classe. Caso a solicitação seja feita com menos de 3 horas do início da viagem o passageiro perderá o direito a reembolso e a remarcação, uma vez que tal conduta caracteriza crime previsto no art. 299 do Código Penal.

13. Documentos para embarque

Carteira de identidade, carteira de habilitação, carteira de trabalho, carteira de conselhos regionais de trabalho ou passaporte válido.

Em caso de furto, roubo ou extravio de documento, será aceito o Boletim de Ocorrência, válido por 30 dias, contendo os dados de todos os documentos roubados.

Conheça a seguir os procedimentos para embarques de menores, idosos e pessoas com deficiências.

Para o embarque de passageiros estrangeiros a apresentação do passaporte é obrigatória. Ele será o único documento aceito, exceto para os passageiros provenientes de países participantes do Mercosul.

14. Quais documentos devo apresentar para viajar com menores de 18 anos?

Menores de 16 anos devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis legais e apresentar o documento de identidade junto de documento do responsável que comprove parentesco com a criança.

Quando desacompanhados dos pais ou responsáveis legais, os menores só poderão embarcar mediante apresentação de autorização do Juizado da Infância e Juventude ou autorização dos pais registrada em cartório. Essa autorização deve ser registrada em cartório e conter dados completos da criança e do acompanhante, origem e destino da viagem, além de prazo de validade. Somente serão aceitos documentos originais ou cópia autenticada.

Para os maiores de 12 anos e menores de 18 anos só serão aceitos para embarque documentação de identificação com foto conforme Resolução 4308/2014 da ANTT.

Conforme determinação da resolução 4.308/2014 e 4.282/2014 da ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres), a partir do dia 24 de novembro de 2015 será

obrigatório emitir cupom de embarque para crianças até 05 (cinco) anos no colo. O objetivo é identificar todos os passageiros embarcados no trem. O bilhete não tem custo!

15. Bagagem

É permitido apenas 1 mala e 1 bolsa de uso pessoal por passageiro. Não é permitido o embarque com alimentos perecíveis.

16. Os trens são adaptados para pessoas com deficiência?

O Trem de Passageiros da Estrada de Ferro Vitória Minas possui um carro exclusivo para passageiros cadeirantes e seus respectivos acompanhantes, além de dois assentos gratuitos. Já na classe econômica é disponibilizada uma poltrona para atender as pessoas com dificuldade de locomoção, obesos e gestantes.

17. Há espaço para fumantes?

Não, e não é permitido fumar a bordo.

18. É permitido levar animais?

Não é permitido levar animais no trem, exceto cães-guia.

O cão-guia deve ser transportado gratuitamente, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira poltrona. O animal deverá estar equipado com arreio e dispensado do uso de focinheira. É obrigatória a apresentação da carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedidas pelo centro de treinamento de cães-guia ou pelo instrutor autônomo, que devem conter as seguintes informações:

No caso da carteira de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;
2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo;
3. número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do centro ou da empresa responsável pelo treinamento ou o número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do instrutor autônomo;
4. foto do usuário e do cão-guia.

No caso da plaqueta de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;

2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo;
3. número do CNPJ do centro de treinamento ou do CPF do instrutor autônomo.

Itens obrigatórios:

- Carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão.
- Equipamento do animal, composto por coleira, guia e arreio com alça.
- A plaqueta de identificação deve ser utilizada no pescoço do cão-guia.

19. Confirmação de horário de chegada e partida

Para saber o horário que o trem de passageiros passará em sua localidade, a Vale disponibiliza aos passageiros um número exclusivo: 0800 285 7000. Escolha o mais próximo de você e garanta logo sua passagem para aproveitar de belas paisagens e vivenciar novas histórias.

O passageiro deverá comparecer a estação com prazo mínimo de 30 minutos do horário de partida do trem para evitar transtornos.

20. Embarque de menores

Menores de 16 anos devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis legais e apresentar o documento de identidade junto de documento do responsável que comprove parentesco com a criança.

Quando desacompanhados dos pais ou responsáveis legais, os menores só poderão embarcar mediante apresentação de autorização do Juizado da Infância e Juventude. Somente serão aceitos documentos originais ou cópia autenticada.

Para os maiores de 12 anos e menores de 18 anos só serão aceitos para embarque documentação de identificação com foto conforme Resolução 4308/2014 da ANTT.

Crianças com até 5 anos não pagam passagem, mas devem viajar no colo dos pais ou responsáveis. Crianças com 6 anos ou mais pagam o valor integral da passagem.

É possível levar cadeirinha para bebês, desde que ela caiba no assento do trem. Nesse caso, como a criança não será transportada no colo, é necessário comprar a passagem para o bebê.

Conforme determinação da resolução 4.308/2014 e 4.282/2014 da ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres), a partir do dia 24 de novembro de 2015 será obrigatório emitir cupom de embarque para crianças até 05 (cinco) anos no colo.

O objetivo é identificar todos os passageiros embarcados no trem. O bilhete não tem custo!

21. Embarque de idosos

O Estatuto do Idoso prevê duas vagas gratuitas por trem para passageiros de 60 ou mais anos (renda igual ou inferior a dois salários mínimos). Se essas vagas já estiverem ocupadas, o passageiro com esse perfil terá 50% de desconto (válido apenas em viagens interestaduais e na classe econômica), apresentando identidade e comprovante de renda.

Serão aceitos os seguintes documentos para comprovação de renda, conforme estabelecido pelo Decreto nº 5.934, de 18 de outubro de 2006:

- I – Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
- II – contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
- III – carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- IV – extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado (válido somente extrato com até 90 dias desde a data de emissão);
- V – documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres.

22. Embarque de pessoas com deficiências

O Trem de Passageiros da Estrada de Ferro Vitória Minas possui um carro exclusivo para passageiros cadeirantes e seus respectivos acompanhantes, além de dois assentos gratuitos. Já na classe econômica é disponibilizada uma poltrona para atender as pessoas com dificuldade de locomoção, obesos e gestantes.

23. Deficientes auditivos

Os deficientes auditivos também contam com um canal de comunicação com o trem de passageiros: o telefone 0800 021 9934. Por meio dele, é possível obter informações específicas sobre os procedimentos.

24. Canais de atendimento – dúvidas, sugestões ou reclamações

Para dúvidas, sugestões ou reclamações sobre o trem de passageiros da Estrada de Ferro Vitória a Minas, você conta com um número exclusivo: 0800 285 7000.

O Alô Ferroviários é um canal direto com a comunidade que funciona 24 horas e 7 dias na semana. Nesse mesmo telefone é possível saber o horário de chegada e partida dos trens. A ligação é gratuita.

O Trem de Passageiros possui ainda:

Um canal de comunicação para deficientes auditivos: 0800 021 9934.

ALIMENTAÇÃO

25. Orientações

Estamos atendendo nos carros lanchonete e restaurante. O atendimento do serviço de alimentação também é realizado diretamente nas poltronas através dos carrinhos. No carro restaurante, o atendimento é direcionado para solicitação de pedidos de lanches, como: hambúrguer, pizza, pão com carne ou linguiça, salgados e pão de queijo, além de bebidas.

Refeições deverão ser solicitadas ao atendente dos carrinhos diretamente no seu assento, mas o consumo após o recebimento poderá ser feito no carro restaurante.

26. Tipos de serviço

Atendimento carro lanchonete para itens de pronta entrega, como: água, café, suco, refrigerante, doces.

Atendimento carro restaurante para solicitação de lanches, como: hambúrguer, pizza, pão com carne ou linguiça, salgados e pão de queijo, além de bebidas.

Carrinhos circulam nas classes econômicas e executivas e os passageiros são atendidos na comodidade de seus assentos. É possível realizar a compra de bebidas, salgados, biscoitos, lanches do cardápio e realizar reserva do almoço ou jantar (marmitex). Os pedidos de almoço (marmitex) são distribuídos para consumo a partir de 10h30.

27. Pagamento

O pagamento pode ser feito em dinheiro, PicPay, Pix, cartões de débito e crédito (mediante disponibilidade de sinal 3G/4G).