

Procedimentos do passeio

Compra de passagem:

- Além da compra online, o Trem da Vale conta com duas bilheterias nas estações de embarque em Ouro Preto e Mariana.
- A compra de passagem poderá ser feita com antecedência de até 60 dias nos pontos de vendas, estações ou internet. Nos locais de embarque, as compras podem ser feitas no máximo até 10 minutos de antecedência ao horário de partida do trem. Após esse horário, somente serão vendidas passagens para os horários e dias seguintes.
- 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 em cartão de crédito ou débito e em dinheiro. Promoções são divulgadas no site por meio da agenda mensal de circulação.
- Crianças com até 5 anos não pagam passagem, mas devem viajar no colo dos pais ou responsáveis. Idade entre 6 e 16 anos pagam meia tarifa.
- O passageiro poderá ser impedido de viajar caso seja verificada incoerência dos dados informados e não houver tempo hábil para a realização da troca antes da finalização do embarque.

Tipos de Passagem

- **Tarifa Normal** - Tarifa integral.
- **Tarifa Meia:**
 - Destinada ao público de 06 a 16 anos, mediante apresentação de documento de identidade.
 - Estudante mediante apresentação de carteira dentro do prazo de validade e ou comprovante de matrícula da instituição de ensino.
 - Pessoas acima de 60 anos portando documentação para comprovação, professores / monitores acompanhando grupos escolares, respeitando o limite de um professor e/ ou monitor responsável a cada 10 alunos identificados no registro da escola.

- Passe 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.
- Pessoas portadoras de necessidades especiais mediante documentação (passe livre, laudo e carteirinha de deficiente).
- **Tarifa Comunidade:** destinada a moradores das cidades de Mariana, Ouro Preto e distritos bem como seus descendentes diretos e cônjuges mediante apresentação comprobatória: comprovante de residência do morador juntamente com a carteira de identidade de cada solicitante do desconto.
- **Isenção Infantil:** Destinada a crianças de 0 a 5 anos viajando no colo, acompanhadas pelos pais e ou responsável (adulto) portando documento comprobatório.

Tipos de Vagões

- Disponibilizamos 2 tipos de vagões:
 - Convencional - 2 assentos por banco, rústico em madeira sem opção de inclinação;

Para acesso de cadeirantes: carro convencional 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.

- Panorâmico - 2 assentos por banco, rústico em madeira sem opção de inclinação;

Alteração da data de viagem:

Para fazer qualquer mudança na sua viagem ou até mesmo o cancelamento, você poderá realizar até três horas antes da partida do trem na estação de embarque.

Confirmação de horário e chegada e partida

Para saber os horários de circulação de trens, consulte a agenda disponível no site www.vale.com/tremdavale.

Documentos para embarque:

- Carteira de identidade, carteira de habilitação, carteira de trabalho, carteira de conselhos regionais de trabalho, certidão de nascimento ou passaporte válido.
- Em caso de furto, roubo ou extravio de documento, será aceito o Boletim de Ocorrência contendo os dados de todos os documentos roubados.
- 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.
- Menores de 12 anos devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis legais e apresentar o documento de identidade e/ou certidão de nascimento 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 06 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. Idade entre 6 e 16 anos pagam meia tarifa.
- 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), de 24 de novembro de 2015 é 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.

- Maiores de 60 anos: por se tratar de um trem turístico, o passageiro com esse perfil terá 50% de desconto apresentando documentos comprobatórios.

Embarque de pessoas cadeirantes

O Trem da Vale possui um carro convencional com local exclusivo para passageiros cadeirantes e seus respectivos acompanhantes.

Bagagem

- O limite de bagagem no trem é de 35 quilos.
- O passageiro pode fracionar esse limite em mais de um volume, que devem ser acomodados no bagageiro acima das poltronas.
- É proibido levar: animais (exceto cães-guia), armas, explosivos, inflamáveis, solventes, produtos perecíveis e outros produtos perigosos.

Transporte de 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 arreo 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; e
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.

Canais de atendimento – dúvidas, sugestões ou reclamações

Para dúvidas, sugestões ou reclamações sobre o Trem da Vale, 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 possui ainda um canal de comunicação para deficientes auditivos: **0800 021 9934**.

Perguntas Frequentes

Quais são os documentos obrigatórios para embarque?

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

Empregados da Vale viajam gratuitamente?

Sim. Empregados Vale e seus dependentes AMS possuem gratuitamente. A concretização do passeio está sujeita à disponibilidade de passagens.

Crianças pagam passagem no trem turístico?

Crianças com até 5 anos não pagam passagem, mas devem viajar no colo dos pais ou responsáveis. Idade entre 6 anos e 16 anos pagam meia tarifa.

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

Menores de 12 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.

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!

Maiores de 60 anos viajam gratuitamente?

Por se tratar de um trem turístico, o passageiro com esse perfil terá 50% de desconto apresentando documentos comprobatórios.

Qual o limite de bagagem?

Trinta e cinco quilos. O passageiro pode fracionar esse limite em mais de um volume.

O trem é adaptado para pessoas com deficiência?

O Trem da Vale possui um carro convencional especial para passageiros cadeirantes e seus respectivos acompanhantes .

Há espaço para fumantes?

Não. Não é permitido fumar a bordo.

É permitido levar animais?

Não, exceto cães-guia.

Até quanto tempo de antecedência consigo comprar a passagem para o passeio no dia ?

A compra pode ser realizada até 10 minutos antes da partida programada nas bilheterias, e por meio da compra online até 02 horas de antecedência do horário programado de partida do trem.