

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

PERÍODO: 26 DE NOVEMBRO A 31 DE DEZEMBRO 2025



ÍNDICE

● Visão geral do relatório	1
● Sobre a TIC Trens	2
● Características Linha 7-Rubi	3
● Sobre as manifestações	4
● Tipos de manifestação	6
● Motivos das manifestações	7
● Melhorias na prestação de serviços	8

VISÃO GERAL DO RELATÓRIO

Este documento consolida as manifestações e sugestões tratadas pelos canais oficiais de atendimento da concessionária TIC Trens (central de atendimento, WhatsApp e ouvidoria), indicando:

- a) Quantidade de manifestações, organizadas por assunto;
- b) As causas e motivos;
- c) Constatação de pontos recorrentes.

Com base nestas informações, serão indicadas oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços da TIC Trens, com foco na melhoria contínua e na qualidade do atendimento ao passageiro.

Este relatório traz as manifestações referentes à Linha 7-Rubi

SOBRE A TIC TRENS

A TIC Trens é a concessionária responsável pela implantação, operação e manutenção do Trem Intercidades (TIC) Eixo Norte, primeiro trem de média velocidade do Brasil. O serviço expresso conectará São Paulo a Campinas, alcançando até 140 km/h e capacidade para aproximadamente 860 passageiros por viagem.

Também haverá o Trem Intermetroplitano (TIM), entre Jundiaí e Campinas em um trajeto de 44 quilômetros e tempo estimado de até 33 minutos. A TIC Trens ainda é responsável pela operação, manutenção e modernização da Linha 7-Rubi de trens metropolitanos, entre as estações Palmeiras-Barra Funda a Jundiaí, com 57 quilômetros de extensão.

CARACTERÍSTICAS LINHA 7-RUBI



**ESCOPO:
OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E MODERNIZAÇÃO**



30 TRENS



57KM DE EXTENSÃO



17 ESTAÇÕES



CERCA DE 61 MINUTOS

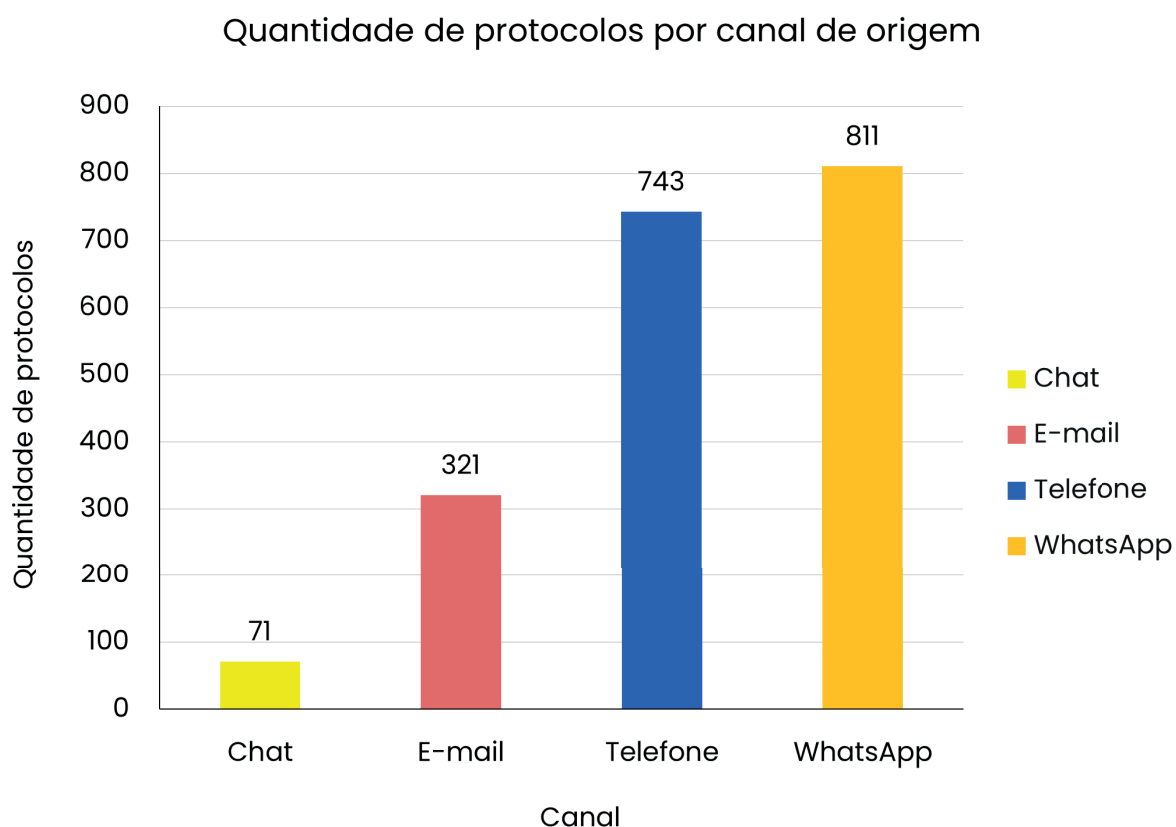


2.000 PASSAGEIROS/TREM

SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

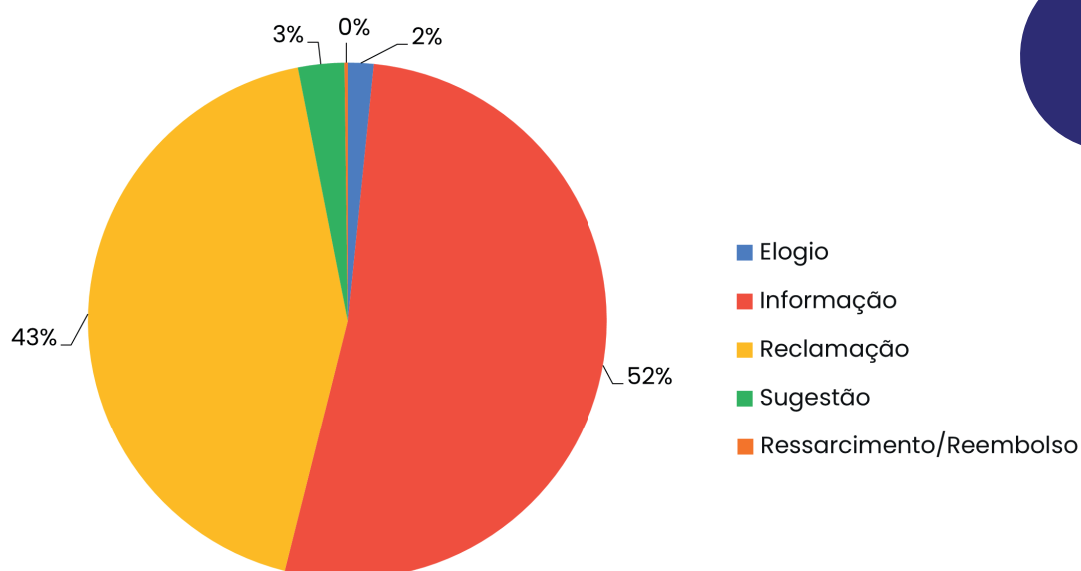
A seguir, apresentamos as manifestações dos passageiros relacionadas à operação da Linha 7-Rubi, no período de 26 de novembro a 31 de dezembro de 2025.

Neste intervalo, foram registradas 1.946 manifestações, distribuídas entre os seguintes canais:



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

No período em questão, as manifestações foram classificadas conforme indicado a seguir:



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Elogio	31
Informação	1018
Reclamação	837
Sugestão	56
Ressarcimento/Reembolso	4

MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A TIC Trens vem promovendo adequações contínuas e estruturadas com foco no aprimoramento da prestação dos serviços desde o início da operação comercial da Linha 7-Rubi, em 26 de novembro de 2025. As principais ações e iniciativas adotadas pela concessionária estão disponíveis para consulta nos canais oficiais da empresa.

Em processos de transição de gestão, é natural que haja expectativa por melhorias. Neste contexto, a concessionária atua de forma planejada, considerando intervenções graduais na infraestrutura existente e a implementação de ações estruturantes voltadas à eficiência operacional, à segurança e à ampliação da acessibilidade.

As modernizações previstas para a Linha 7-Rubi integram o contrato de concessão e serão executadas conforme cronogramas específicos, com início a partir de 2026. Ao longo desse processo, a população passará a perceber avanços progressivos nas estações, nos sistemas e na operação como um todo, refletindo o compromisso da TIC Trens com a qualidade do serviço prestado.