

# Guia Passo a Passo

## Cancelamento e Solicitação de Nova Via de Cartão



Este guia tem o objetivo de demonstrar aos usuários do novo website do TRI como realizar o cancelamento e a solicitação de nova via de cartões TRI/SIM. Essa opção está na aba “Serviços” na página inicial do site.

## REALIZAR CANCELAMENTO E SOLICITAÇÃO DE CARTÃO TRI/SIM

Ao acessar o novo website do TRI, você poderá cancelar o cartão TRI/SIM e solicitar uma nova via (exceto os estudantes que devem solicitar a nova via na entidade estudantil). Você só precisa seguir alguns passos:



The screenshot shows the homepage of the TRI website. At the top, there is a blue header with contact information: "duvidas@tripoa.com.br" and "+55 51 3027-9959". A search bar labeled "Busca..." is on the right. Below the header is a navigation menu with links: "O TRI", "CLIENTE VT", "CARTÕES", "INTEGRAÇÕES", "POSTOS DE VENDA", "FALE CONOSCO", and "SERVIÇOS". The main banner features a red bus and the text "CARTÕES TRI SAIBA COMO TER O SEU" with a "CLIQUE AQUI" button. To the right of the bus are images of TRI cards and a "Passaporte de Isenção" card. Below the banner are three service sections:

- Vale-Transporte**: Se você é um empregador, cadastre sua empresa, seus funcionários e faça a compra de créditos pela internet. [Leia mais →](#)
- Cancelamento do cartão**: Em caso de perda ou roubo do cartão, você pode pedir o cancelamento pelo telefone (51) 3027.9959 ou aqui mesmo pelo site. [Saiba mais →](#)
- Calendário Posto Móvel**: A cada dia da semana o Posto Móvel atende uma região de Porto Alegre. Confira o calendário e recarregue seu cartão. [Acessar →](#)

1. Acesse a aba “Serviços” e clique em “Cancelar Cartão”.



2. Você será direcionado a uma página para efetuar a autenticação no site. Assim, clique no botão “Cancelar Cartão”.



3. Em seguida, será solicitado o seu CPF, data de nascimento e a verificação Recaptcha (verificação de segurança). Depois é só clicar em realizar login.

duvidas@tripoa.com.br +55 51 3027-9959 Busca...

tri transporte integrado

O TRI CLIENTE VT CARTÕES INTEGRAÇÕES POSTOS DE VENDA FALE CONOSCO SERVIÇOS

Login

CPF

Data de Nascimento

Não sou um robô reCAPTCHA Privacidade - Termos

Realizar Login

4. Selecione as iniciais de seu nome.

Login

Passo 2

As iniciais do nome do Titular do Cartão são:

LFL  
 LPN  
 LMD  
 LCA  
 LFO

Próximo

5. Selecione as iniciais do nome de sua mãe.

Login

Passo 3

As iniciais do nome da mãe do Titular do Cartão são:

- ILG
- IFE
- IZO
- IBA
- ITF
- Nenhuma das opções anteriores

Próximo

6. Ao concluir esses passos você estará autenticado e apto a cancelar o seu cartão. Logo deverá clicar em cima do cartão que deseja cancelar.

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

Selecione o cartão que deseja cancelar

-   
TRI - Escolar
-   
SIM - Passagem Antecipada
-   
SIM - Vale Transporte

7. No próximo passo, você deverá selecionar a opção cancelar e solicitar nova via do cartão TRI/SIM (no caso dos estudantes, aparecerá somente a opção cancelar cartão, pois a nova via deverá ser solicitada na entidade estudantil).

### Cancelamento e Solicitação de Nova Via.

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

Escolha abaixo sua opção

Cancelar e solicitar nova via do Cartão TRI/SIM

Voltar

Próximo

### Cancelamento (Somente para Cartões Escolar).

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

Escolha abaixo sua opção

Cancelar Cartão TRI/SIM

Voltar

Próximo

## CANCELAR E SOLICITAR NOVA VIA DO CARTÃO TRI/SIM

Após selecionar a opção de cancelar e solicitar nova via do cartão TRI/SIM (apenas usuários do vale-transporte, passagem antecipada e isentos), será necessário seguir mais alguns passos:

### 1. Escolher o motivo de cancelamento

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

Selecione o motivo do cancelamento

Cartão Perdido

Cartão Roubado

Cartão Danificado

Voltar Próxímo

### 2. Selecionar o local de retirada do cartão.

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

Por favor, escolha o local de retirada da nova via do cartão.

Selecione ▾

Voltar Próxímo

### 3. Aceitar o termo de adesão do serviço de cancelamento e solicitação de nova via de cartão.

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre

---

Ao aceitar os termos de adesão do serviço de Cancelamento de Cartão ou Cancelamento e Solicitação de Nova Via de Cartão você estará ciente e concorda com:

- O cancelamento do cartão é irreversível;
- O cancelamento efetivo do cartão ocorre em 24 horas. Após o efetivo cancelamento, os créditos remanescentes serão transferidos para a nova via do cartão;
- A nova via dos cartões TRI ou SIM de Vale-transporte e Passagem Antecipada poderá ser retirada após dois dias úteis da solicitação do cancelamento;
- O usuário do perfil Escolar deverá procurar sua entidade para a emissão da nova via do cartão. A nova via do perfil Escolar deverá ser retirada a partir do prazo que a entidade fornecer;
- A nova via do perfil Isenção deverá ser retirada após três dias úteis;
- Os valores da nova via, conforme perfil do cartão, são os seguintes:
  - Cartão TRI ou SIM de Vale-Transporte e Passagem Antecipada = Cinco tarifas vigentes de ônibus de Porto Alegre;
  - Cartão TRI de Passagem Escolar = Doze tarifas escolares vigentes de ônibus de Porto Alegre;(hoje
  - Cartão TRI ou SIM de isenção = Duas tarifas e meia vigentes de ônibus de Porto Alegre;
- O prazo máximo de retirada da nova via dos cartões TRI ou SIM é de 120 dias. Expirado este prazo, o cartão é cancelado e o usuário deverá arcar com o custo da via não retirada e da próxima via solicitada.
- O cartão será entregue mediante apresentação da carteira de identidade e o pagamento da taxa referente ao perfil do cartão.
- Para que outra pessoa retire a nova via do cartão é necessário fazer uma autorização de próprio punho e apresentar cópia ou carteira de identidade original do titular do cartão. A pessoa autorizada deverá estar também com o seu documento de identificação em mãos;

Li e confirmo os dados e as condições gerais

---

[Voltar](#) [Avançar](#)



4. Ao final será gerado o seu protocolo de atendimento completando o processo de cancelamento de cartão e solicitação de nova via.

TRI - Transporte Integrado de Porto Alegre - Confirmação do protocolo de atendimento

A solicitação do cancelamento e a solicitação de nova via do cartão foram efetuadas com sucesso!  
Segue abaixo o seu protocolo de atendimento.

- O Número do protocolo é: **52031468802**
- O Cartão cancelado é: TRI - Vale Transporte / TRI - Passagem Antecipada 
- Local de retirada: **CENTRAL DE RELACIONAMENTO, RUA URUGUAI, 45, CENTRO**
- O cancelamento do cartão é irreversível;
- O cancelamento efetivo do cartão ocorre em 24 horas. Após o efetivo cancelamento, os créditos remanescentes serão transferidos para a nova via do cartão;
- A nova via dos cartões TRI ou SIM de Vale-transporte e Passagem Antecipada poderá ser retirada após dois dias úteis da solicitação do cancelamento;
- O usuário do perfil Escolar deverá procurar sua entidade para a emissão da nova via do cartão. A nova via do perfil Escolar deverá ser retirada a partir do prazo que a entidade fornecer;
- A nova via do perfil Isenção deverá ser retirada após três dias úteis;
- Os valores da nova via, conforme perfil do cartão, são os seguintes:
  - o Cartão TRI ou SIM de Vale-Transporte e Passagem Antecipada = Cinco tarifas vigentes de ônibus de Porto Alegre;
  - o Cartão TRI de Passagem Escolar = Doze tarifas escolares vigentes de ônibus de Porto Alegre;
  - o Cartão TRI ou SIM de isenção = Duas tarifas e meia vigentes de ônibus de Porto Alegre;
- O prazo máximo de retirada da nova via dos cartões TRI ou SIM é de 120 dias. Expirado este prazo, o cartão é cancelado e o usuário deverá arcar com o custo da via não retirada e da próxima via solicitada.
- O cartão será entregue mediante apresentação da carteira de identidade e o pagamento da taxa referente ao perfil do cartão.
- Para que outra pessoa retire a nova via do cartão é necessário fazer uma autorização de próprio punho e apresentar cópia ou carteira de identidade original do titular do cartão. A pessoa autorizada deverá estar também com o seu documento de identificação em mãos;

[Salvar em PDF](#) [Imprimir](#)

Se você necessitar de mais informações ou houver dúvida sobre o procedimento, você pode entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente, no telefone (51) 3027.9959, de segunda a sexta das 8h às 18h, e nos sábados, domingos e feriados das 8h às 12h e das 14h às 18h.