

# *Manual do Usuário com Deficiência*



*Conforto e Respeito ao Cidadão*

# Manual do Usuário com Deficiência

SEJA BEM-VINDO AO  
METRÔ DE SÃO PAULO!  
ESTAMOS À SUA  
DISPOSIÇÃO.



Comprometido com o atendimento adequado aos usuários, em especial pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, o Metrô de São Paulo desenvolve, desde o início de suas atividades, em 1974, ações que proporcionam o aprimoramento dos serviços prestados por seus empregados. Em paralelo, a Companhia também moderniza gradativamente suas instalações, proporcionando melhores condições de segurança e acessibilidade ao sistema metroviário de transporte. Em 2008, os jovens cidadãos vieram

fazer parte do quadro de empregados das estações com o objetivo de auxiliar as pessoas com deficiência visual na sua mobilidade.



Entre essas ações estão a redução dos obstáculos existentes nas estações; o treinamento e a requalificação contínua dos funcionários, para o melhor atendimento e orientação dos usuários na utilização dos recursos existentes nas estações e também nos trens.

Desde a implantação, o Metrô desenvolve campanhas informativas e educativas com o objetivo de conscientizar os usuários quanto ao uso correto do sistema, novos serviços, alteração de horários, atendimento preferencial, etc.



**CONHEÇA O SEU  
FUNCIONAMENTO E VEJA  
COMO UTILIZÁ-LO, COM  
SEGURANÇA!**



## Horário de Funcionamento do Metrô

O Metrô inicia a operação a partir das 04h40 e o horário de encerramento é diferente entre uma estação e outra.

Informe-se com os funcionários das estações ou oriente-se pela comunicação visual junto aos bloqueios.







## Quem vai atendê-lo



Os funcionários do Metrô são treinados para o exercício de diversas tarefas e são preparados para auxiliar as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conduzi-las com segurança em escadas rolantes e elevadores, resolver eventuais problemas com bilhetes nos bloqueios, realizar atendimento em primeiros-socorros, resgatar objetos na via, auxiliar no embarque e desembarque nas plataformas e prestar informações de maneira geral.



## Jovem Cidadão

Além dos funcionários treinados, os usuários contam também com o atendimento diferenciado prestado pelos integrantes do Programa Educação para o Trabalho (PET), também chamado de “Jovem Cidadão”.

Sempre sob o acompanhamento dos funcionários do Metrô, esses jovens, alocados nas estações, dão informações sobre o sistema metrô, arredores das estações e linhas integradas, como também auxiliam na condução de pessoas com deficiência visual.

Nas estações, o usuário encontra um Supervisor responsável à disposição pela coordenação das atividades e uma equipe de funcionários posicionados nos bloqueios, nas plataformas e nas bilheterias.





## Corpo de Segurança



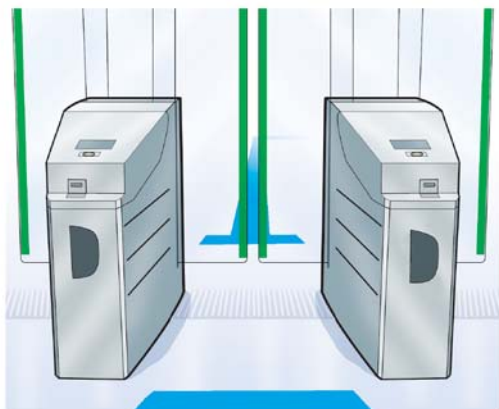
O Corpo de Segurança do Metrô é composto por funcionários especialmente treinados para garantir a integridade física dos usuários e a ordem no sistema metroviário. A formação e especialização desses funcionários é mantida por meio de treinamentos e de um rigoroso sistema de capacitação, que prevê diversos métodos de defesa pessoal, imobilização e primeiros-socorros. Para garantir a segurança em todo

o sistema metroviário, eles realizam rondas permanentes pelos acessos, mezaninos, plataformas e arredores das estações. Os Agentes de Segurança usam uniforme preto e podem ser identificados facilmente.

É importante frisar que o Corpo de Segurança do Metrô tem **poder de polícia**, conferido pela Lei Federal nº 6.149/1974, trabalhando de modo integrado com a Polícia Militar.



## Atendimento Preferencial



Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, pessoas com crianças de colo, idosos e gestantes têm direito ao atendimento preferencial, podendo comprar bilhetes ou passar pelos bloqueios sem permanecer nas filas, além

de usar os elevadores das estações e o assento preferencial nos trens. As pessoas obesas também têm um atendimento diferenciado, basta solicitar auxílio a um funcionário. Faça valer o seu direito assegurado pelas Leis Federais 10.048/2000, 10.741/2003 e 5.296/2004.

**O acesso de pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia é permitido nas instalações do Metrô, de acordo com a Lei Federal 11.126 de 2005 regulamentada pelo Decreto 5.904 de 2006, 10.741/2003 e 5.296/2004.**







## Embarque Preferencial

No caso do embarque nos trens, temos uma estratégia específica chamada de Embarque Preferencial, que ocorre sempre no primeiro carro do sentido da viagem do trem, onde as pessoas com deficiência devem embarcar mesmo se não estiverem acompanhadas por empregados do Metrô.

CONSULTE O SITE  
DO METRÔ OU PERGUNTE A UM  
FUNCIONÁRIO DAS ESTAÇÕES QUE  
VOCÊ UTILIZA SE TEM EMBARQUE  
PREFERENCIAL E EM QUAIS  
HORÁRIOS.





## Monitoração

O acompanhamento do seu deslocamento no metrô é realizado mediante solicitação aos funcionários e monitorado pelo Centro de Controle Operacional.

Esta estratégia permite a disponibilização de um empregado para atendimento na estação de destino e o atendimento em eventuais ocorrências de anormalidade no sistema. Por esse motivo, é recomendável solicitar sempre o acompanhamento de um empregado do Metrô quando do ingresso nas estações, informando a estação de destino.

**Para sua  
segurança,  
recomenda-se  
embarcar  
sempre no  
primeiro  
carro do trem**





## Deslocamento nas Estações

### Acessos

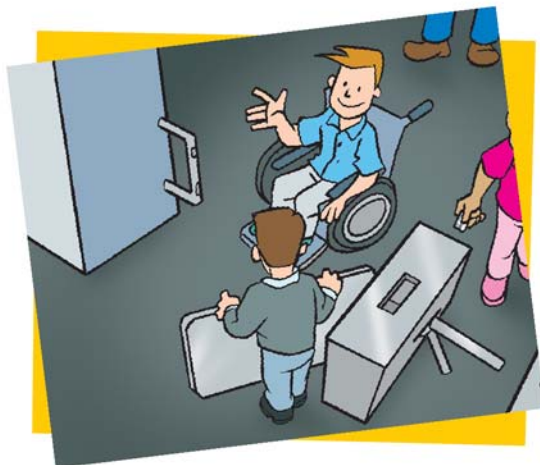
Os acessos para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida são sinalizados com o nome da estação e o símbolo de acessibilidade. As estações de metrô dispõem de piso tátil direcional e de alerta no percurso entre os

acessos e o local de embarque nas plataformas, que permitem autonomia e segurança no deslocamento das pessoas com deficiência visual.



### Bloqueios

Pessoas em cadeira de rodas ou que utilizam aparelhos ortopédicos, pessoas com carrinhos de bebê, obesas ou pessoas com bagagens (até o limite de 150x60x30 cm) podem utilizar as cancelas para facilitar a passagem pela linha de bloqueios. Os bilhetes devem ser utilizados no bloqueio mais próximo.





## Elevadores

Os elevadores instalados nas estações têm sinalização em braile e intercomunicadores, para facilitar seu uso pelos usuários com deficiência ou mobilidade reduzida, aos idosos, gestantes e seus acompanhantes.

A liberação para uso é feita pelo usuário por meio do intercomunicador junto à porta do elevador. Antes disso, é necessário colocar o seu bilhete no bloqueio mais próximo e informar ao funcionário antes de usar o elevador. Dentro do elevador, não se esqueça de apertar o botão “P” (plataforma de embarque), “M” (mezanino, onde ficam os bloqueios) e “A” (acesso, onde fica a saída).

Algumas estações têm um elevador que possui um modo diferenciado de operação:

1. Pressione o botão de chamada e o mantenha pressionado até a chegada do elevador;
2. Puxe a porta para abri-la e não encoste nas paredes;
3. Levante a alavanca para subir ou pressione para baixo para descer. Nos dois casos, mantenha a alavanca acionada até o elevador chegar;
4. Empurre a porta para sair.





Há também plataformas de elevação que funcionam sobre escadas fixas cuja utilização é realizada mediante acompanhamento dos funcionários das estações.



## **Escadas Rolantes e Fixas**

Nas estações onde ainda não existem elevadores, poderão ser utilizadas as escadas rolantes, que trazem mais conforto aos usuários do metrô. Os funcionários dispõem de recursos para inverter o sentido de deslocamento das escadas rolantes, facilitando o deslocamento das pessoas com mobilidade reduzida. Se você utiliza cadeira de rodas, solicite sempre o auxílio de um funcionário.



O uso correto das escadas é muito importante para evitar acidentes. Siga sempre estas orientações:

**Redobre a atenção quando transportar volumes ou carregar crianças de colo.**

**Segure-se firmemente no corrimão.**

**Não se encoste nas laterais e rodapés das escadas rolantes.**

**Verifique o sentido das escadas rolantes antes de prosseguir.**

**Mantenha-se à direita para evitar esbarrões. Deixe a esquerda livre para circulação.**

**Não deixe os cadarços desamarrados e cuidado com saltos altos e roupas muito longas.**

**Caso não esteja acostumado a utilizar a estação, solicite sempre o auxílio de um funcionário para seu deslocamento na estação.**



## Orientações

Respeite a sinalização com instruções de uso e emergência afixada nos equipamentos disponíveis nas estações e nos trens, bem como as orientações e informações fornecidas pelos funcionários.

Nas estações e trens, o sistema de som transmite mensagens sobre segurança, novos serviços, além de orientações sobre o uso de equipamentos.

FIQUE SEMPRE ATENTO A ESSAS MENSAGENS! ELAS TÊM A FINALIDADE DE ORIENTAR E FACILITAR A SUA VIAGEM!



Algumas estações do metrô possuem sanitários públicos de uso gratuito. No site do Metrô, você encontra a relação de estações que possuem sanitários adaptados. Lembre-se: Se você estiver em uma estação que não tiver sanitário público, peça a ajuda de um funcionário do Metrô, que poderá auxiliá-lo.

Os sanitários adaptados, o rebaixamento das calçadas nos terminais de ônibus urbanos integrados do Metrô e os telefones públicos com altura adequada para pessoas em cadeira de rodas, pessoas com deficiência auditiva ou dificuldade de fala, complementam as adaptações nas estações.



## Embarque e Desembarque nos Trens



Todas as estações dispõem de sinalização tátil e visual indicando o local de embarque nas plataformas, bem como piso tátil entre o local de desembarque nas plataformas e os acessos, auxiliando o deslocamento com segurança, das pessoas com deficiência visual.

**Antes de entrar no trem, deixe as pessoas saírem.  
Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.  
Ao toque da campainha, não entre no trem  
nem saia dele.**





Todos os trens dispõem de alarmes sonoros para indicar o fechamento das portas. Na maioria dos trens há, também, sinalização luminosa nas portas e a luz pisca quando a porta vai fechar.

Quando soar o alarme ou a luz piscar não entre nem saia do trem! Bolsas, mochilas ou o seu próprio corpo podem ficar presos nas portas, causando ferimentos. Por isso, não tenha pressa.



### **Lembre-se**

**Após embarcar, não permaneça na área próxima às portas. Nunca se encoste ou apoie as mãos na porta. O trem não sai até que as portas estejam totalmente fechadas.**

ATENÇÃO!  
O INTERVALO ENTRE  
OS TRENS É DE  
POUCOS MINUTOS!



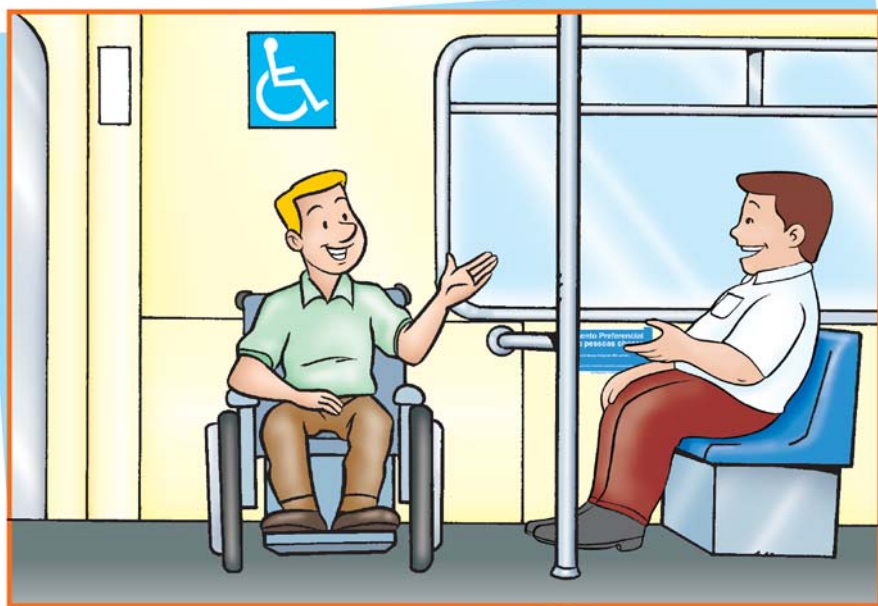
SE VOCÊ NÃO  
CONSEGUIR EMBARCAR,  
AGUARDE O PRÓXIMO  
TREM! É UMA QUESTÃO  
DE SEGURANÇA!



## Trens

### Local para Cadeira de Rodas

Os trens dispõem de local para cadeira de rodas no primeiro vagão, junto à primeira porta. Neste local, também está o assento para obesos.



### Assento Preferencial

Os trens do metrô disponibilizam assentos preferenciais para os idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, pessoas obesas e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



## Estratégias de Emergência



O Metrô tem uma equipe treinada para agir em qualquer situação de emergência. Essa equipe conta com rádios, equipamentos de combate a incêndio, entre outros, para manter o metrô funcionando com segurança.

Além disso, nas estações e trens são emitidas mensagens sonoras para orientar os usuários sobre como agir em situações de emergência.

### Como agir em situações de emergência durante a viagem:

- ✘ **Mantenha a calma** e aguarde dentro do trem as orientações de um funcionário.
- ✘ **Não acione indevidamente os equipamentos de segurança** como extintores de incêndio, alça de emergência ou botão-soco.



- ✂ No caso de mal súbito ou tumulto no trem em movimento, não acione os dispositivos de segurança. Quando o trem chegar à próxima estação, **o atendimento será mais rápido do que com o trem parado no túnel.**
- ✂ **Em caso de parada no túnel, siga as orientações de um funcionário do Metrô.** Não acione o equipamento para abertura de portas e, no caso delas se abrirem, somente saia do trem sob orientação do funcionário. **Lembre-se de que a via pode estar energizada.** Se a parada for longa, não se preocupe. A situação será informada pelo funcionário através do sistema sonoro do trem, enquanto são tomadas as providências para normalização da situação ou a retirada do trem de circulação.







## Bilhetes

Em caso de necessidade de compra de bilhete, informe-se sobre os tipos e preços no site **www.metro.sp.gov.br** ou na tabela de preços afixada nas bilheterias.



- ✘ O Metrô responsabiliza-se somente por bilhetes comprados em suas bilheterias e postos autorizados; comprar bilhete de ambulantes é estimular a prática de crimes; muitos são produtos de roubos ou falsificações.
- ✘ Se o bilhete for rejeitado pelo bloqueio, procure um funcionário do Metrô.
- ✘ Bilhetes adulterados ou falsificados serão apreendidos e os seus portadores podem ser encaminhados à Delegacia de Polícia.



## Bilhetes Especiais



PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA PODEM  
UTILIZAR O BILHETE ESPECIAL!  
UM BENEFÍCIO PARA O USO  
GRATUITO DO METRÔ!

O usuário do Bilhete Especial da Pessoa com Deficiência deve apresentar o documento de identificação sempre que solicitado por um funcionário do Metrô. Os dados de identificação devem corresponder aos registrados no bilhete. O uso do Bilhete Especial por pessoas não autorizadas acarretará a suspensão do benefício. Consulte o site da SPTrans ([www.sptrans.com.br](http://www.sptrans.com.br)) para saber o que é necessário para adquirir o seu bilhete.

- ✖ Fique atento, pois é necessário esperar 30 minutos para utilizar novamente o seu bilhete.
- ✖ Observe a validade do seu bilhete. O empregado do Metrô não está autorizado a liberar a passagem da Pessoa com Deficiência caso seu bilhete esteja vencido. Nesses casos, é necessária a aquisição de bilhete para poder embarcar. Não espere o bilhete vencer para solicitar outro, você pode solicitá-lo com 90 dias de antecedência antes do vencimento.



## Acompanhante

O benefício da gratuidade poderá ser estendido a um acompanhante desde que haja recomendação expressa no Relatório Médico. A gratuidade do transporte é concedida ao titular do benefício, de forma nominal e intransferível, sendo vedado o uso por terceiros.

Quando houver concessão deste benefício, deve-se utilizar o mesmo cartão, observando-se o tempo máximo de 5 minutos entre a passagem da Pessoa com Deficiência e do acompanhante.



A utilização inadequada do Bilhete Especial ocasionará advertência, suspensão da concessão por tempo determinado ou perda do benefício, independentemente de abertura de inquérito policial para verificação de possível fraude ou crime contra a Administração Pública.



## Recomendações para Segurança Pública



O conforto, a tranquilidade e o bem-estar em ambientes públicos dependem do bom comportamento e da colaboração de todos. O número de pessoas circulando no Metrô é grande. Por isso, fique sempre atento às **bolsas, carteiras e objetos de valor**, principalmente nos momentos de embarcar ou desembarcar do trem. Ao presenciar ambulantes, pedintes ou atos de vandalismo nas estações ou trens comunique um funcionário do Metrô. Estas práticas são proibidas por lei.

### Boletim de Ocorrência

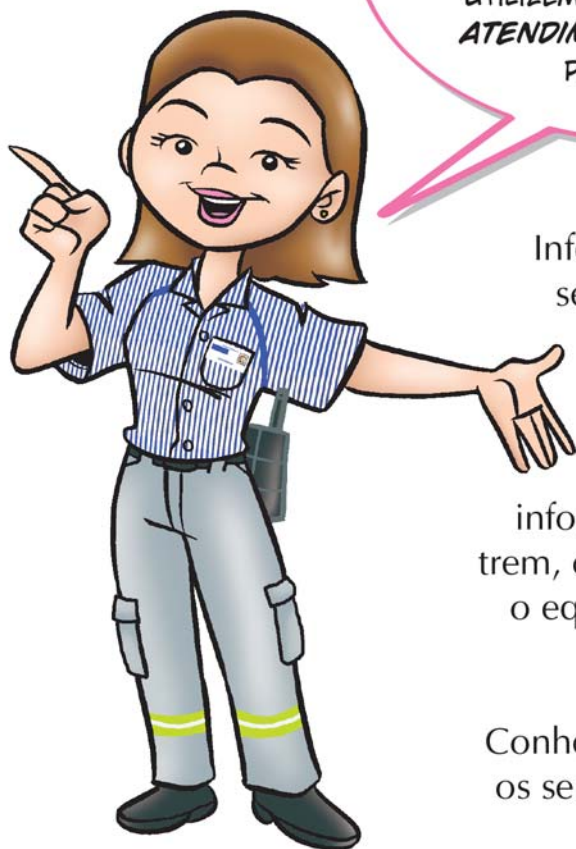
Na Estação Palmeiras-Barra Funda encontra-se a DELPOM – Delegacia de Polícia do Metropolitano – onde são tratadas todas as ocorrências registradas nas áreas sob responsabilidade do Metrô.





## Comunique-se com o Metrô

PARA PEDIR  
INFORMAÇÕES, FAZER  
SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES OU  
RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS  
DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS,  
UTILIZEM OS **SERVIÇOS DE  
ATENDIMENTO** OFERECIDOS  
PELO METRÔ!



Informe sempre seu nome, seu endereço ou telefone para contato, a data, a hora e o local da ocorrência, complementando a informação, identificando o trem, o funcionário, o bilhete, o equipamento ou o serviço utilizado.

Conheça, na próxima página, os serviços de atendimento à sua disposição:



## Serviços de Atendimento

- **Central de Informações:** 0800 770 7722 e 0800 774 4142 (para surdos), todos os dias, das 5h30 às 23h30.
- **SMS-Denúncia-24h:** 97333-2252.
- **Atendimento Eletrônico:** [www.metro.sp.ov.br/faleconosco](http://www.metro.sp.ov.br/faleconosco).
- **Atendimento Pessoal:** Central de serviços na estação Sé, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 7h às 20h.
- **Telefone do Usuário:** Estações Sé, Tatuapé e Tucuruvi.
- **Caixa de Sugestão:** Em todas as estações.
- **Carta:** Rua Vergueiro, 1.200 - Paraíso - São Paulo - SP  
CEP: 01504-000. Fax: 3179-2053.
- **Achados e Perdidos:** Estação Sé, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 7h às 20h.
  - *Procura por objetos perdidos: em todas as estações.*
  - *Procura por documentos e objetos identificados: Central de informações ou pelo site: [www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br).*
- **Ouidoria:** Tel (11) 3371-7274 e 3371-7275, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 8h às 11h30 e das 13h às 16h30.  
Fax: 3371-7329.



CONHEÇA O  
SITE DO METRÔ  
NA INTERNET:

[www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br)



AGORA QUE VOCÊ  
JÁ CONHECE UM POLÍCIA  
MAIS SOBRE NOSSOS SERVIÇOS,  
VENHA ANDAR DE METRÔ! ALÉM DE  
NÃO POLUIR O AR E EVITAR O TRÂNSITO  
DE MAIS CARROS NA RUA, O METRÔ É  
RÁPIDO, LIMPO E SEGURO, FACILITANDO  
O ACESSO DE MILHARES DE PESSOAS  
AOS MAIS DIFERENTES PONTOS DA NOSSA  
CIDADE! E O METRÔ CONTINUA CRESCENDO,  
POR MEIO DE SUAS OBRAS DE EXPANSÃO!  
SAIBA MAIS EM NOSSO SITE! OBRIGADO  
PELA SUA ATENÇÃO E SEJA  
**BEM-VINDO!!!**





"Manual do Usuário com Deficiência" é uma publicação criada com exclusividade para a Companhia do Metropolitan de São Paulo - Metrô. [www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br). ©2006 Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução parcial ou total desta obra. Data desta edição: Agosto/2013.

Criação e realização: Qualidade em Quadrinhos Editora, Rua Santo Eglídio, 167 - S. Paulo - SP - 02461-010  
[www.qualidadeemquadrinhos.com.br](http://www.qualidadeemquadrinhos.com.br) | [info@qualidadeemquadrinhos.com.br](mailto:info@qualidadeemquadrinhos.com.br)  
Tel: (11) 2281-8866 | Diretor: Alexandre T. Montandon.