

# Carta de Serviços

# Carta de Serviços

## NATUREZA:

A Companhia do Metropolitano de São Paulo é uma empresa do Estado responsável pela operação e expansão da rede metrorviária e pelo planejamento de transporte metropolitano de passageiros da Região Metropolitana de São Paulo. Atualmente, administra as Linhas 1-Azul (Jabaquara – Tucuruvi), 2-Verde (Vila Prudente – Vila Madalena), 3-Vermelha (Corinthians-Itaquera – Palmeiras-Barra Funda) e o Monotrilho da Linha 15-Prata (Vila Prudente – Jardim Colonial), somando 71,5 km de extensão e 63 estações.

## MISSÃO:

“Conectar pessoas e lugares por meio de uma rede de mobilidade sustentável gerando qualidade de vida.”

## VISÃO:

“Ser referência em planejamento, implantação e operação de transporte público.”

## VALORES:

- Respeito e Diversidade;
- Confiança e Gentileza;
- Sustentabilidade;
- Inovação e Orgulho de pertencer;
- Segurança e Responsividade;
- Integridade e Transparência.

## **SERVIÇOS ESSENCIAIS:**

### **ACHADOS E PERDIDOS:**

Serviço criado para localizar objetos perdidos no sistema e guardá-los para o passageiro poder procurar.

**COMO CONTATAR:** Presencialmente, no Posto Central de Achados e Perdidos que funciona na Estação Sé, de 2ª a 6ª feira, das 7h00 às 20h00, exceto feriados. No caso de documentos, a consulta pode ser feita através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** Imediato.

### **ATENDIMENTO PREFERENCIAL:**

Serviço que auxilia a acessibilidade de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com: redução de obstáculos nas estações; treinamento e requalificação contínua dos empregados para o melhor atendimento; orientação aos passageiros para utilização dos recursos existentes nas estações e trens; campanhas educativas de conscientização e respeito às pessoas que têm direito ao Atendimento Preferencial.

**COMO CONTATAR:** havendo dificuldades no acesso aos serviços nas estações, deve-se buscar o empregado mais próximo para que o atendimento preferencial seja realizado. A solicitação também pode ser feita através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** a depender da situação, até 12 dias nos casos que exigirem registro de protocolo de atendimento.

### **BILHETES E CARTÕES:**

Serviço que visa esclarecer ao passageiro as formas de utilização dos bilhetes e cartões aceitos pelo sistema metroviário.

**COMO CONTATAR:** informações relacionadas a valores e formas de uso podem ser consultadas pelo [Site do Metrô](#). Dúvidas, ou dificuldades no acesso das estações, deve-se buscar o empregado mais próximo para atendimento. A consulta também pode ser feita através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** A depender da situação, podendo ser de até 12 dias nos casos que exigirem registro de protocolo de atendimento.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

Meios disponibilizados ao passageiro que busca registrar manifestações relacionadas ao Metrô: Fale Conosco, Central de Informações (0800), SMS-Segurança, Metrô Conecta, Ouvidoria, SIC, Relacionamento com a comunidade lindeira às obras de expansão, etc.

**COMO CONTATAR:** os contatos devem ser consultados no [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** cada canal tem seu tempo de atendimento, a se verificar abaixo:

| <b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>  | <b>PRAZO DE RESPOSTA</b>                          |
|---|---|
| <b>Manifestações em 1ª instância registradas via CRM – Fale Conosco, Central de Informações</b> | 12 dias   |
| <b>Manifestações em 2ª instância – Ouvidoria</b>  | 20 dias + 10 dias justificáveis (caso necessário) |
| <b>Manifestações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)</b>                                 | 20 dias + 10 dias justificáveis (caso necessário) |
| <b>Manifestações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – Recurso</b>                       | 5 dias  |
| <b>Manifestações do Canal de Relacionamento com a comunidade lindeira às obras de expansão</b>  | 12 dias   |
| <b>Metrô Conecta</b>  | Imediato  |
| <b>SMS-Segurança</b>  | Imediato  |

### **DECLARAÇÃO DE OCORRÊNCIAS:**

Serviço que permite ao passageiro extrair um documento oficial da Companhia que justifica atrasos na viagem ocasionados por ocorrências que afetem a circulação de trens, de acordo com a [Política de comunicação ao público sobre anormalidade](#).

**COMO CONTATAR:** Após o término da ocorrência, a declaração estará disponível durante o dia no [site oficial do Metrô](#). Caso a ocorrência seja de dias anteriores, é necessário registrar uma manifestação através do Fale Conosco ou através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato, caso a ocorrência seja do mesmo dia, ou em até 12 dias caso seja necessário registrar manifestação.

#### **EXPANSÃO E OBRAS:**

Serviço que informa a situação atual das obras de expansão das linhas do Metrô, assim como casos de desapropriações de imóveis e dados sobre trens modernizados.

**COMO CONTATAR:** As informações estão contidas no [site oficial do Metrô](#) e no [site Portal da Transparência](#). Também disponibilizamos os telefones do Canal de Relacionamento com a Comunidade Vizinha às Obras das Expansões, que atende de 2ª a 6ª feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, pelos telefones:

Sobre obras - (11) 3291-7436 / (11) 3291-7434 / (11) 3291-7424 / (11) 3291-7435.

Sobre desapropriações - (11) 3291-7437.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** A depender da situação, podendo ser de até 12 dias nos casos que exijam registro de protocolo de atendimento.

#### **GOVERNANÇA:**

Regulamentos e Políticas que direcionam os processos e procedimentos do Metrô, disseminando a cultura de Governança Corporativa, de controles internos, de gestão de riscos e de conformidade.

**COMO CONTATAR:** No [site oficial do Metrô](#) e no [site Portal da Transparência](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** Imediato.

#### **GUIA DO PASSAGEIRO (EM PORTUGUÊS E EM INGLÊS):**

Serviço que contém as informações básicas de utilização do sistema ao passageiro.

**COMO CONTATAR:** No [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** Imediato.

#### **HORÁRIOS DE TRANSFERÊNCIAS:**

Informações referentes aos horários em que o passageiro pode migrar internamente de uma estação do Metrô para outro transporte interligado (como CPTM, por exemplo).

**COMO CONTATAR:** No [site oficial do Metrô](#) ou através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** Imediato.

### **IMPrensa:**

Canal disponibilizado para atendimento à imprensa.

**COMO CONTATAR:** através do e-mail:[imprensa@metrosp.com.br](mailto:imprensa@metrosp.com.br) , ou ainda pelo telefone (11) 94341-7588, das 08h00 às 19h00.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** a depender da solicitação.

### **INSTITUCIONAL:**

Informações institucionais da Companhia, como sua história e seu papel na estrutura da Secretaria de Transportes Metropolitanos (STM).

**COMO CONTATAR:** através do [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **MAPA DA REDE:**

Mapa contendo o atual sistema metroferroviário da Grande São Paulo, incluindo estações do Metrô, CPTM, ViaQuatro, ViaMobilidade e transportes da EMTU.

**COMO CONTATAR:** O arquivo em .pdf pode ser extraído do [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **NEGÓCIOS (COMÉRCIOS, PUBLICIDADE, ETC):**

Informações de como obter licença para comercializar nas estações do Metrô, realizar campanhas publicitárias, acessar processos de comercialização de imóveis, etc.

**COMO CONTATAR:** as informações gerais, assim como os contatos de cada serviço para solicitações mais específicas, podem ser consultados pelo [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** a depender do serviço.

### **PESQUISA DE ITINERÁRIOS:**

Simulador que visa auxiliar o passageiro em planejar sua viagem pelo sistema metroviário ao indicar as estações a percorrer entre o embarque e o desembarque. O serviço também prevê o tempo estimado da duração da viagem.

**COMO CONTATAR:** O simulador pode ser consultado pelo [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

[Carta de Serviço](#)

### **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:**

Página de acesso às informações de utilidade pública sobre as principais ações do Metrô, além de poder consultar documentos e dados, inclusive em formato aberto.

**COMO CONTATAR:** A página está localizada no [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **PROGRAMA DE VISITA MONITORADA:**

Ação voltada para a comunidade técnica, setores acadêmicos, empresas, representantes de governo, instituições, escolas, grupos e público em geral que queiram realizar visitas pelas dependências do Metrô.

**COMO CONTATAR:** Informações sobre como se inscrever, como também roteiros e calendários devem ser consultados no [site oficial do Metrô](#).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **SITUAÇÃO ATUAL DE OPERAÇÃO DAS LINHAS (DIRETO DO METRÔ):**

Sistema que informa em tempo real a situação da operação dos trens e estações, incluindo falhas que podem alterar o tempo de viagem dos passageiros.

**COMO CONTATAR:** O Direto do Metrô está disponível no [site oficial do Metrô](#). As informações sobre as condições das linhas também podem ser obtidas através da Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **TERMINAIS RODOVIÁRIOS:**

Página destinada a informar como ocorreu a criação dos Terminais Rodoviários, assim como as informações operacionais mais importantes para os passageiros.

**COMO CONTATAR:** As informações estão disponíveis no [site oficial do Metrô](#), assim como no telefone 3866-1100 (Socicam).

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

### **TRANSPORTE METROVIÁRIO (LINHAS E ESTAÇÕES):**

Informações operacionais sobre todas as estações do Metrô, incluindo endereço, horário de funcionamento, serviços oferecidos, capacidade de passageiros, área construída, data de inauguração, etc.

**COMO CONTATAR:** As informações estão disponíveis no [site oficial do Metrô](#), ou na Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

#### **VIAGEM COM ANIMAIS DOMÉSTICOS:**

Transporte de animais domésticos pelas dependências do Metrô, incluindo interior de trens.

**COMO CONTATAR:** Para mais informações, como horários e animais permitidos, acesse o [site oficial do Metrô](#) ou ligue para a Central de Informações no telefone 0800 770 7722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.

#### **VIAGEM COM BICICLETAS:**

Transporte de bicicletas pelas dependências do Metrô, incluindo interior de trens. Também é possível saber quais estações possuem paraciclos e bicicletários para estacionar as bicicletas.

**COMO CONTATAR:** Para mais informações, como horários e conduta para ingressar no sistema metroviário, acesse o [site oficial do Metrô](#) ou ligue para a Central de Informações no telefone 0800-7707722, todos os dias, das 05h00 à meia-noite.

**TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO:** imediato.



## FORMAS DE ATENDIMENTO:

- Presencial;
- Telefones;
- Site do Metrô: [www.metro.sp.gov.br/fale-conosco](http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco) ;
- SMS-Segurança;
- Metrô Conecta (Aplicativo para dispositivo móvel);
- Carta;
- Canal de Denúncia;
- Central de Informações (0800);
- Site do SIC: [www.sic.sp.gov.br](http://www.sic.sp.gov.br) ;
- Site da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo: <https://www.ouvidoria.sp.gov.br> ;
- Redes Sociais;

## ESTRUTURA:

Companhia do Metropolitano de São Paulo é vinculada a Secretaria dos Transportes Metropolitanos – STM, que por sua vez faz parte da área de infraestrutura do Governo do Estado de São Paulo.

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E CONTATOS:

**ACHADOS E PERDIDOS:** de 2ª a 6ª feira, das 7h00 às 20h00 - exceto feriados, na Estação Sé;

**CANAL DE DENÚNCIA:** disponibilizado 24 horas pelo [site oficial do Metrô](#);

**CANAL DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE VIZINHA ÀS OBRAS DE EXPANSÃO:** de 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, pelos telefones:

**CENTRAL DE INFORMAÇÕES:** todos os dias, das 05h00 às 00h00, no telefone 0800 770 7722;

**FALE CONOSCO:** disponibilizado 24 horas no [site oficial do Metrô](#);

**METRÔ CONECTA (APP PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS):** disponível nas lojas de app Apple Store e Google Play;

[Carta de Serviço](#)

**OPERAÇÃO DAS ESTAÇÕES:** todos os dias, das 04h40 à 00h00;

**OUIDORIA:** de 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 16h30 - exceto feriados, pelos telefones (11) 3291-2890 e 3291-2891, ou presencial na Rua Boa Vista, 175 – 3º andar – “B” – São Paulo – SP, mediante agendamento prévio. Há também o [Formulário Eletrônico](#), disponível 24 horas. Ao procurar a Ouvidoria, tenha o número do primeiro protocolo em mãos.

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):** de 2ª a 6ª feira, das 9h00 às 17h00 - exceto feriados, no telefone (11) 3291-2850, ou presencial na Rua Boa Vista, 175 – 4º andar – “B” – São Paulo – SP, mediante agendamento prévio. Há também o [Formulário Eletrônico](#), disponível 24 horas.

**SMS-SEGURANÇA:** todos os dias, das 04h40 à 00h00 no número de celular (11) 97333-2252);

- Sobre desapropriações: (11) 3291-7437.
- Sobre obras: (11) 3291-7436 / (11) 3291-7434 / (11) 3291-7424 / (11) 3291-7435.

Para outros serviços do Estado, acesse o [Portal de Serviços ao Cidadão](http://servicos.sp.gov.br)  
(servicos.sp.gov.br).

