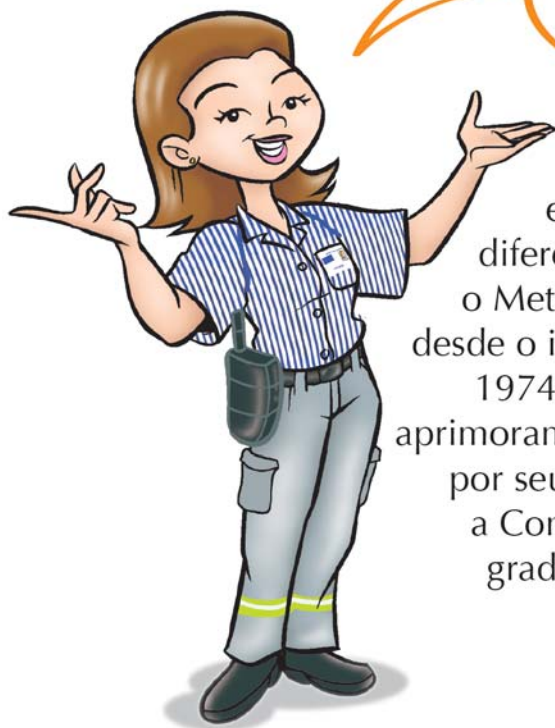


Manual do Usuário Idoso



Respeito ao Cidadão

Manual do Usuário Idoso



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


Comprometido em oferecer um atendimento diferenciado aos usuários idosos, 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 para o idoso no sistema metroviário de transporte.

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



Aproximadamente 4% dos usuários que utilizam o Metrô são idosos. Em relação aos usuários que viajaram de Metrô nos últimos anos, esse valor equivale a uma média de 100 mil usuários idosos por mês.

Para que todos conheçam seus direitos – e também os seus deveres – o Metrô preparou este Manual.



**CONHEÇA O SEU
FUNCIONAMENTO E VEJA
COMO UTILIZÁ-LO
ADEQUADAMENTE!**



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.

Oriente-se pela comunicação visual junto às catracas.





Quem vai atendê-lo



Os funcionários do Metrô são treinados para o exercício de diversas tarefas e são preparados para:

- Auxiliar o idoso e conduzi-lo com segurança em escadas rolantes e elevadores;
- Resolver eventuais problemas com bilhetes nas catracas;
- Realizar atendimento em primeiros socorros;
- Resgatar objetos da via;
- Auxiliar no embarque e desembarque nas plataformas;
- Prestar informações de maneira geral.



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.

Para garantir essa segurança, eles realizam rondas permanentes pelos acessos, mezaninos, plataformas e arredores das estações.

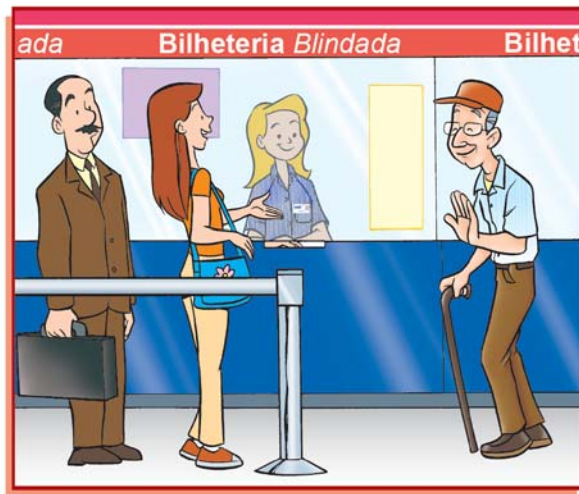
Os Agentes de Segurança usam uniforme preto e podem ser identificados facilmente.

É importante frisar que o Corpo de Segurança do Metrô tem **poder de polícia**, conferido pela Lei Federal nº6.149/1974.



Atendimento Preferencial

Pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida ou com crianças de colo, idosos e gestantes têm direito ao atendimento preferencial. Isso significa que podem comprar bilhetes ou passar pelas catracas sem permanecer nas filas, além de usar os elevadores das estações e o assento preferencial nos trens.



No caso de embarque nos trens, temos uma estratégia específica chamada de **Embarque Preferencial**, que ocorre sempre no primeiro carro do sentido da viagem do trem, onde usualmente já embarcam as pessoas com deficiência visual ou cadeirantes acompanhadas por empregados do Metrô.



Embarque Preferencial

AO EMBARCAR,
DIRIJA-SE AO **PRIMEIRO**
CARRO NO SENTIDO EM
QUE O TREM CHEGA!

É NELE QUE
FAZEMOS O
EMBARQUE
PREFERENCIAL!



Lembre-se

Dê preferência por viajar nos horários de menor movimento.

Embarque sempre no primeiro carro. Procure sempre um funcionário se tiver necessidade de orientação.



Assento Preferencial

Os trens do metrô disponibilizam assentos preferencias para os idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, obesos e pessoas com deficiências e mobilidade reduzida.



Acompanhamento da Viagem

Os funcionários do Metrô são treinados para abordagem, condução e atendimento diferenciado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visando a segurança no uso dos equipamentos e das instalações.





Jovem Cidadão

Além dos funcionários treinados, os usuários contam também com o atendimento diferenciado prestado pelos integrantes do programa “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 (onde houver terminal).

Além dessas atividades, os “Jovens Cidadãos” auxiliam na condução de pessoas com deficiência visual.



Programas de Relacionamento com o Público Idoso

Visita

O programa de visita de grupos de idosos foi desenvolvido para preparar esse público para a percepção e a identificação dos locais e situações mais comuns de ocorrências acidentais e, assim, assumir o comportamento e conduta seguros quando estiver se deslocando no sistema metrô.

Os idosos com idade a partir de 60 anos são recebidos na Rua Vergueiro, 1200. Nessa ocasião, são fornecidas informações sobre a utilização segura do sistema metroviário, além de orientações para um envelhecimento saudável.



Os participantes têm a oportunidade de conhecer o Centro de Controle Operacional – CCO, e ter uma real compreensão do funcionamento do Metrô. Em seguida, visitam uma estação, onde são destacados todos os aspectos de acessibilidade.

*Para participar, os interessados podem entrar em contato pelo site do Metrô: www.metro.sp.gov.br
Telefone: 3179-2204 ou 0800 770 77 22
Fax: 3179-2053*



Deslocamento nas Estações

Catracas ou Bloqueios

Pessoas em cadeira de rodas ou que utilizam aparelhos ortopédicos, pessoas com carrinho de bebê, obesas ou crianças de colo podem utilizar as cancelas para facilitar a passagem pelas catracas. Deve sempre ser solicitada a presença de um funcionário para a abertura das cancelas. Bilhetes e cartões devem ser utilizados na catraca mais próxima.



Não coloque a mão na porta do bloqueio.

A porta é automática e abre somente quando o cartão ou o bilhete for validado.

Não corra.



Elevadores



Os elevadores instalados nas estações têm sinalização em “braille” e intercomunicadores, para facilitar o uso do Metrô pelos usuários com dificuldade de locomoção.

A liberação para uso é realizada pelo usuário por meio do intercomunicador existente junto à porta do elevador. Antes disso, é necessário colocar o seu bilhete na catraca mais próxima e informar o funcionário antes de usar o elevador. Dentro do elevador, não esqueça de apertar o botão “P” (plataforma).

Instruções de Uso:

- Aperte o botão do intercomunicador e aguarde a orientação;
- Mantenha pressionado o botão de chamada do elevador até sua chegada;
- Após posicionar-se no elevador, mantenha a alavanca acionada no sentido desejado;
- Não se encoste e não toque nas laterais do equipamento, para que ele não pare.

Em Caso de Emergência:

- Aperte o botão vermelho localizado no corpo do equipamento;
- Aperte o botão do intercomunicador e aguarde orientação.



Ocorrências Acidentais

OS INCIDENTES
GERALMENTE SÃO
CAUSADOS PELA
PRESSA,
DESATENÇÃO...

... OU PELO NÃO
CUMPRIMENTO DAS
ORIENTAÇÕES DE
SEGURANÇA.



Redobre sua atenção:

- > nas escadas rolantes e fixas***
- > vão entre o trem e a plataforma***
- > portas do trem***

Ao utilizar as escadas, segure-se sempre no corrimão. Isto é muito importante!



Atenção nas escadas rolantes

Redobre a atenção quando transportar sacolas e bagagens, deixando sempre uma das mãos livres.

Não se encoste nas laterais e rodapés das escadas rolantes.



Mantenha-se à direita para evitar esbarrões.



Embarque e Desembarque nos Trens



*Antes de entrar no trem,
deixe as pessoas saírem e
tenha cuidado com o vão
entre a plataforma e o trem.*

*Em estações com portas
automáticas, fique atento
ao toque da campainha.*

Evite acidentes!

Lembre-se

Antes de entrar no trem, deixe as pessoas saírem.
Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.



Portas dos Trens

Todos os trens dispõem de alarmes sonoros para indicar o fechamento das portas.

Quando soar o alarme, não entre no trem nem saia dele!

Bolsas, mochilas ou 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.

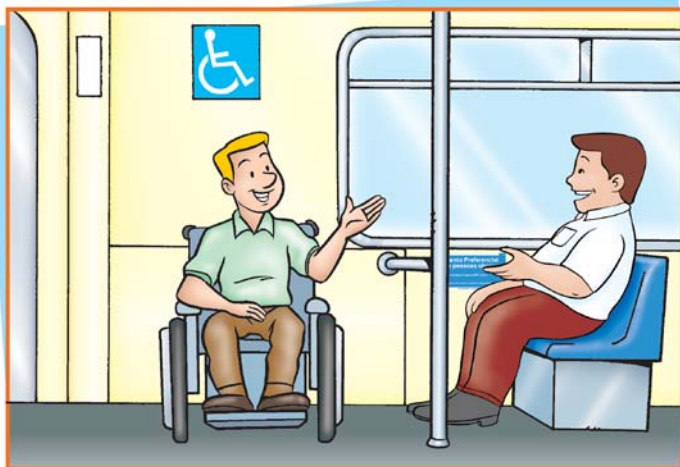
O trem não sai até que as portas estejam totalmente fechadas.





Trens

Local para cadeira de rodas e assento para obesos



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

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 anormalidade no sistema:

- ✘ Em caso 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 dos trens.
- ✘ No caso de mal-estar ou tumulto no trem em movimento, não acione os dispositivos de segurança. Quando o trem chegar na 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 por meio do sistema sonoro do trem, enquanto são tomadas as providências para normalização da situação ou a retirada do trem de circulação. Nesses casos, **permaneça em seu lugar e mantenha a calma.** Nossos funcionários estarão atentos e irão ajudá-lo.



Bilhete Especial do Idoso



PESSOAS COM
MAIS DE 65 ANOS PODEM
UTILIZAR O BILHETE ESPECIAL!
UM BENEFÍCIO PARA O USO
GRATUITO DO METRÔ!

Para se cadastrar, **compareça pessoalmente** à:

Estação Marechal Deodoro (loja 1),
de 2ª a 6ª feira, exceto feriados,
das 8h30 às 16h,
portando documento de identidade (RG) original ou
cópia autenticada.

**O Bilhete Especial do Idoso é válido
por 180 dias. Ele pode ser renovado
(em caso de vencimento) ou trocado
(se for danificado).**



O Bilhete Especial do Idoso é de uso pessoal e intransferível. No caso de uso indevido por terceiros, o bilhete será apreendido.

Os usuários do Bilhete Especial do Idoso devem portar sempre a Carteira de Identidade. Utilize somente as catracas com a sinalização amarela.

O NÚMERO DO SEU DOCUMENTO DEVE SER O MESMO REGISTRADO NO SEU BILHETE!

ISSO *EVITA* O USO DESSE BILHETE POR PESSOAS NÃO AUTORIZADAS!





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. Com relação ao atendimento preferencial aos idosos, atendemos à determinação da Lei nº10.741/2003 – Estatuto do Idoso, que considera "idosa" a pessoa com idade acima de 60 anos. Atente para a comunicação visual informando sobre o atendimento preferencial às pessoas com deficiência, gestantes, pessoas com crianças de colo e aos idosos, como determina a legislação.

- ✘ 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 pela catraca, procure um funcionário do Metrô.
- ✘ Bilhetes adulterados ou falsificados serão apreendidos e os seus usuários serão encaminhados à Delegacia de Polícia.



Recomendações de Segurança Pública



O conforto, a tranquilidade e o bem-estar em ambientes públicos dependem do 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, chame um funcionário do Metrô. Estas práticas são proibidas por lei (Decreto Lei Municipal nº15.012, de 7/4/1978, e Lei Federal nº9.065, de 12/2/1998).



Comunique-se com o Metrô



PARA PEDIR INFORMAÇÕES, FAZER SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES OU RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS, UTILIZE OS **CANAIS DE RELACIONAMENTO** 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. Estão à sua disposição:

- **Caixas de sugestão:** peça o formulário a um funcionário do Metrô, disponível em todas as estações.
- **Fale Conosco:** www.metro.sp.gov.br.
- **Telefone do Usuário (ligação gratuita):** Estações Tatuapé, Sé e Tucuruvi.
- **Carta:** Rua Vergueiro, 1200 – Paraíso – São Paulo – SP
CEP: 01504-000 – Atendimento ao Usuário.
- **Fax:** (11) 3179-2053.
- **Atendimento Pessoal:** Central de Serviços, Estação Sé, de 2^a a 6^a feira, das 7 às 20 horas (exceto feriados).



Central de Informações

Tel: 0800 770 7722

Todos os dias, das 05h30 às 23h30.

A Central de Informações funciona como um canal de comunicação rápida entre o Metrô e a população, fornecendo informações sobre os serviços de transporte, localização de ruas, objetos e documentos achados e perdidos, tarifas e outros. **A Central de Informações do Metrô também está habilitada a receber ligações originadas a partir de telefones de surdos.**



Central de Achados e Perdidos

Em caso de perda de documentos ou objetos identificados, consulte primeiramente a **Central de Informações** ou o site do Metrô: www.metro.sp.gov.br, na página “**Achados e Perdidos**”. Os pertences permanecem disponíveis para retirada pelo período de 60 dias.

Os objetos e documentos encontrados nas linhas são encaminhados à Central de Achados e Perdidos, na Central de Serviços, Estação Sé, de 2ª a 6ª feira, das 7 às 20h (exceto feriados).



Evite Quedas

Doze conselhos para se evitar quedas

- 1 Vá ao oftalmologista regularmente. Evite óculos bifocais. Certifique-se que está enxergando o melhor possível.
- 2 Não tome remédios por conta própria. Discuta com seu médico a necessidade de tomar remédios tipo “tarja preta”.
- 3 Procure um sapato adequado, que fique firme no pé e não escorregue. Não ande de chinelos ou de meias.
- 4 Movimente-se com atenção e bem devagar. Ao levantar-se da cadeira, da cama ou do sofá, primeiro encontre o seu equilíbrio e depois ande. Faça movimentos circulares com os pés antes de levantar-se.
- 5 Fortaleça os músculos das pernas.
- 6 Faça exercícios específicos para o equilíbrio.
- 7 Evite situações de risco como subir em escadinhas, banquinhos, pegar coisas que estão muito altas no armário, sair em dias de chuva, pegar metrô ou ônibus em horários de pico, etc.





- 8 Ao fazer compras ou andar na rua, mantenha ao menos uma das mãos livre. Você precisa delas para se proteger.
- 9 Deixe uma luz indireta acesa durante a noite para ir ao banheiro.
- 10 Coloque barras de apoio no banheiro (saboneteira e toalheiro não são apoios confiáveis). Retire os tapetinhos dos locais de maior circulação.
- 11 Tontura é algo frequente entre as pessoas idosas, mas não é normal. Se tiver sensação de flutuação, zonzeira, tonteira, visão borrada ou sensação de desfalecimento, procure seu médico.
- 12 Mais importante que tudo: se você já caiu recentemente, procure um especialista. Uma queda pode ser sinal de que algo não vai bem com sua saúde. A chance de cair novamente é alta.



Fonte: Perracini, 2008



RECOMENDAÇÕES

Atividade Física

Todo idoso deve fazer pelo menos 30 minutos de atividade física (caminhada, arrumar a casa, passear com o cachorro, etc.) por dia, na maior parte dos dias da semana (se possível todos), de intensidade moderada e de forma contínua ou acumulada. Qualquer atividade física deve ter orientação especializada; procure um médico de sua confiança para orientação sobre o tipo de exercício que melhor se adapta à sua necessidade.



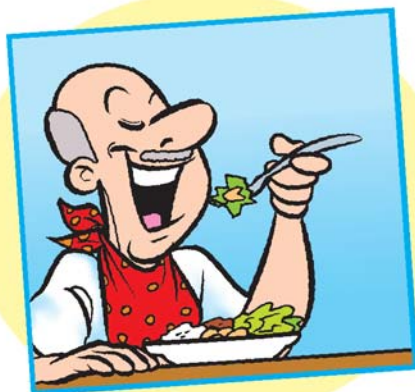
Alimentação

Os 10 Passos para uma Alimentação Saudável são orientações práticas sobre alimentação para pessoas saudáveis. Caso você tenha alguma doença como diabetes, hipertensão, colesterol alto e necessite de orientação nutricional específica procure um nutricionista. Não é necessário que você tente adotar todos os passos de uma vez e também não é preciso seguir a ordem dos números sugerida nos 10 passos.



10 Passos para uma Alimentação Saudável

- 1** Faça pelo menos 3 refeições (café-da-manhã, almoço e jantar) e 2 lanches saudáveis por dia. Não pule as refeições.
- 2** Inclua diariamente o grupo dos cereais (arroz, milho, trigo, pães e massas), tubérculos como as batatas e raízes como a mandioca nas refeições. Dê preferência aos grãos integrais e aos alimentos na sua forma mais natural.
- 3** Coma diariamente legumes e verduras como parte das refeições e prefira frutas como sobremesa e lanches.
- 4** Coma feijão com arroz todos os dias ou, pelo menos, 5 vezes por semana. Esse prato brasileiro é uma combinação completa de proteínas e bom para a saúde.





- 5** Consuma diariamente leite e substitutos, além de carnes, aves, peixes ou ovos em pelo menos uma das refeições. Retirar a gordura aparente das carnes e a pele das aves antes da preparação torna esses alimentos mais saudáveis!

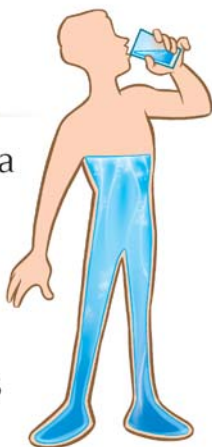


- 6** Consuma pouco óleo vegetal, azeite, manteiga ou margarina.

- 7** Evite refrigerantes e sucos industrializados, bolos, biscoitos doces e recheados, sobremesas e outras guloseimas como regra da alimentação.

- 8** Diminua a quantidade de sal na comida e retire o saleiro da mesa.

- 9** Beba pelo menos 2 litros (6 a 8 copos) de água por dia. Dê preferência ao consumo de água nos intervalos das refeições.



- 10** Torne sua vida mais saudável. Pratique pelo menos 30 minutos de atividade física todos os dias e evite as bebidas alcoólicas e o fumo.

Fonte: Adaptado do Guia Alimentar para a População Brasileira – Promovendo a Alimentação Saudável. Ministério da Saúde, 2005.



DIREITOS E DEVERES ***Políticas Públicas de Atenção ao Idoso***

Nacionais

- LEI 8.842, de janeiro de 1994. Dispõe sobre a PNI – Política Nacional do Idoso.
- Portaria Interministerial nº 279, de 7 de abril de 1999 – Institui o Programa Nacional de Cuidadores de Idosos.
- Portaria nº 279, de 7 de abril de 1999 – Oficializa a obrigatoriedade dos hospitais públicos ou conveniados ao SUS em facilitar a permanência de responsáveis/ cuidadores de idosos durante a internação hospitalar.
- LEI 10.741, de outubro de 2003 – Dispõe sobre o ESTATUTO DO IDOSO.
- Portaria SAS nº 587, de outubro de 2004 – Aprova a Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva.
- Portaria Ministerial nº 2.528, de outubro de 2006 – Aprova a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa.

Estaduais

- Política Estadual do Idoso – LEI 9.892, de dezembro de 1997



Municipais

- Decreto Municipal nº 4.430, de fevereiro de 2004 – Regulamenta a LEI nº 13.642, de setembro de 2003, que dispõe sobre notificação dos casos de violência contra o idoso.

DIREITOS DA PESSOA IDOSA PREVISTOS NO ESTATUTO DO IDOSO

- 1 Proíbe que planos de saúde cobrem valores diferenciados por motivo de idade;
- 2 Incentiva o Poder Público a fornecer gratuitamente remédios, especialmente de uso continuado;
- 3 Dá prioridade aos idosos na compra de moradia nos programas habitacionais, reservando-lhes 3% das unidades;



- 4 Dispõe que sejam reservadas nos transportes coletivos interestaduais duas vagas gratuitas para idosos com renda inferior a dois salários mínimos, com desconto de 50% para idosos da mesma faixa de renda que excedam aquela reserva;

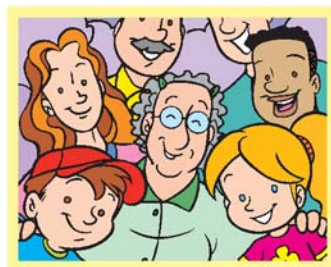


- 5 Assegura a gratuidade nos transportes coletivos urbanos e semi-urbanos para os maiores de 65 anos, sendo que a legislação municipal poderá dispor sobre essa gratuidade também para pessoas a partir de 60 anos;
- 6 Garante desconto de pelo menos 50% nas atividades culturais, de lazer e esportivas;
- 7 Dispõe que os meios de comunicação manterão espaços ou horários especiais voltados para os idosos, com finalidades informativa, educativa, artística e cultural, e também destinadas ao público para informar sobre o processo de envelhecimento;
- 8 Determina que o reajuste das aposentadorias será feito na mesma data do reajuste do salário mínimo, mas com percentual definido em regulamento;
- 9 Estabelece que a idade para requerer o salário mínimo estipulada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS cai de 67 para 65 anos;
- 10 Assegura ao idoso prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, em qualquer instância;





- 11 Estabelece que os Conselhos Nacional, Estadual e Municipal de idosos zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso.



Dispõe os seguintes crimes contra o idoso:

Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso aos instrumentos necessários ao exercício da cidadania.

1. Deixar de prestar assistência ao idoso ou dificultar sua assistência à saúde;
2. Abandonar o idoso em hospitais ou casas de saúde ou não prover suas necessidades básicas;
3. Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes;
4. Apropriar-se ou desviar bens, proventos ou pensão do idoso, dando-lhes aplicação diversa de sua finalidade.

Endereços Úteis

Conselho Estadual do Idoso

(Formulação e acompanhamento das políticas públicas)

Rua Antônio de Godoy, 122, 11º andar ,
sala 117, Santa Ifigênia, São Paulo

Tel.: 3222-1229

Site: www.ceidososp.com.br;

E-mail: ceidososp@ceidososp.com.br

Conselho Municipal do Idoso

Rua Líbero Badaró, 119, 3º Andar - Centro,
São Paulo

Tel.: 3113-9631.

Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso

Praça da República, s/nº, Vila Buarque, São Paulo - Tel.: 3256-3540 e 3237-0666

Promotora Especial de Proteção ao Idoso

Tel.: 3119-9081 /82/83/84/85.

São Paulo Transportes

Tel.: 0800 771 01 18 ou pelo site:

www.sptrans.com.br.

Secretaria Municipal de Assistência Social

Tel: 3291-9666

Delegacia do Idoso

Estação República do Metrô - Tel.: 3237-0666
São Bernardo do Campo - Tel.: 4123-1360 e
4330-8132

Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia

(Atendimento aos idosos residentes nas regiões de São Miguel Paulista, Ermelino Matarazzo, Vila Curuça, Itaim Paulista e Ponte Rasa)

Praça Padre Aleixo Monteiro Mafra nº 34 - São Miguel Paulista, São Paulo - Tel.: 2297-8460, 2297-8426, 2297-8143, 2297-9032

Movimento Pró Idoso - Mopi

(Oferece atividades de coral, ginástica, yoga, palestras, pinturas em tela, bailes, e o projeto mais recente da conquista da alfabetização dos idosos)

Informações: R. Dona Germaine Burchard, 344
Água Branca, São Paulo - Tel.: 3672-5904

Governo do Estado

www.saopaulo.sp.gov.br

Previdência Social

Tel.: 135 ou pelo site:

www.previdenciasocial.gov.br.

Secretaria dos Transportes Metropolitanos

R. Boa Vista, 175, São Paulo - Pabx

3291-7800, ou pelo site: www.stm.sp.gov.br;

email: fale@stm.gov.br.

Ouvidoria da STM

Tel.: 3291-2177 - Fax: 3291-2178;

e-mail: fale@stm.sp.gov.br

CPTM

Tel.: 0800 055 01 21 ou pelo Fale Conosco,

site: www.cptm.sp.gov.br;

EMTU

Tel.: 0800 724 0555 ou pelo Fale Conosco,

site: www.emtu.sp.gov.br;

Metrô

Tel.: 0800 770 7722 ou pelo Fale Conosco,

site: www.metro.sp.gov.br;

Ouvidoria do Metrô

Tel.: 3371-7274/ 7275 - Fax: 3371-7329 ou

pelo e-mail: ouvidoria@metrosp.com.br

Ouvidoria da CPTM

Tel.: 3293-4529 - Fax: 3293-4832 ou pelo

e-mail: ouvidoria@cptm.sp.gov.br

Ouvidoria da EMTU

Tel.: 0800 724 05 51 - Fax: 4341-1120 ou

pelo e-mail: ouvidoria@emtu.sp.gov.br



"Manual do Usuário Idoso" é uma publicação criada com exclusividade para a Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô. 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 Egidio, 167 - S. Paulo - SP - 02461-010
www.qualidadeemquadrinhos.com.br | info@qualidadeemquadrinhos.com.br
Tel: (11) 2281-8866 | Diretor: Alexandre T. Montandon.