

Guia do Passageiro

Passenger's guide

Utilize o código ao lado para obter a versão digital deste guia e outros conteúdos. Consulte no site das empresas os horários detalhados de funcionamento das estações e transferência entre linhas.

Please use the QR Code to get the digital and English version of this guide and other contents. Address the websites of the metropolitan transport companies for stations detailed service hours and line interchange information.



Horário de Funcionamento

■ Todos os dias, a partir das 04h40, com encerramento a partir da meia-noite, variando de estação para estação (horário de passagem do último trem afixa do junto à linha de bloqueios) ■ A transferência entre quaisquer linhas de metrô e também com as Linhas da CPTM é garantida desde que o passageiro passe pela última área de transferência até a meia-noite ■ A transferência com a CPTM pode ser feita gratuitamente, durante toda a operação comercial, nas estações Brás, Luz, Palmeiras-Barra Funda e Tamanduateí. Nas estações Tatuapé e Corinthians-Itaquera, a transferência é gratuita somente de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 17h00 e das 20h00 à meia-noite; aos sábados, a partir das 12h00; e, aos domingos e feriados, durante toda a operação comercial.

Bilhetes, Cartões e Gratuidades

■ Evite filas. Economize tempo, recarregando seus cartões ou comprando com antecedência seus bilhetes para futuras viagens ■ Crianças, antes de completarem 6 anos de idade, não pagam passagem e devem viajar acompanhadas de seus responsáveis. Adultos, ao completarem 65 anos, passam a ter direito à gratuidade da passagem e ao Bilhete Único Especial - Idoso (Lei Federal 10.741/03 - Estatuto do Idoso). Pessoas com deficiência e desempregadas, devidamente credenciadas, (Decreto Estadual 32.144/90) e agentes da Polícia Militar do Estado de São Paulo, da Polícia Civil do Estado de São Paulo e da Guarda Civil Metropolitana da capital paulista, fardados ou mediante apresentação de documento de identificação funcional, também têm direito à gratuidade. (O acesso gratuito apenas com a identificação funcional está condicionado ao período da pandemia de Covid-19). Ver Atendimento Preferencial, neste Guia ■ Os bilhetes especiais do idoso e do desempregado são individuais, intransferíveis e sujeitos à fiscalização e às sanções previstas na legislação. Os bilhetes são aceitos somente nos bloqueios com sinalização específica (quadrado amarelo) e sua utilização exige o porte de documentos comprobatórios ■ A Bilheteria Central do Metrô, localizada junto à estação Marechal Deodoro, presta aos passageiros o serviço de obtenção do bilhete especial do desempregado, além da venda de bilhetes unitários a partir de 100 (cem) viagens, com recibo da compra. O horário de funcionamento da Bilheteria Central do Metrô é de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 15h00, exceto feriados e pontes de feriados ■ Pessoas com deficiência e idosos podem obter cartão específico junto à SPTrans. Mais informações no site: www.sptrans.com.br ■ O Bilhete Especial do Desempregado é válido por 90 dias e é distribuído aos trabalhadores demitidos sem justa causa, há no mínimo um mês e no máximo seis meses, e que tenham trabalhado pelo menos seis meses contínuos no último emprego ■ O Metrô não se responsabiliza por bilhetes comprados fora das bilheterias das estações ou dos postos autorizados. Bilhetes adulterados ou falsificados serão apreendidos e os seus portadores serão encaminhados à Delegacia de Polícia (Art. 293 do Decreto-Lei Federal 2.848/40) ■ Após a liberação dos bilhetes ou cartões pelo bloqueio, passe em até 20 segundos para não perder o direito de viagem ■ O Metrô oferece uma variedade de cartões para os passageiros, inclusive com descontos. Para mais detalhes, consulte nossos Canais de Relacionamento (ver seção neste Guia) e cartazes disponíveis nas estações.

Sanitários Públicos

■ Linha 1-Azul: Jabaquara, no terminal rodoviário; Conceição, na área livre; Vila Mariana, no terminal de ônibus; Ana Rosa, no terminal de ônibus; Paraíso, na área livre; Sé, na área paga; São Bento, na área paga; Armênia, no terminal de ônibus; Portuguesa-Tietê, no terminal rodoviário ■ Linha 2-Verde: Vila Madalena, no terminal de ônibus; Paraíso, na área livre; Ana Rosa, no terminal de ônibus; Chácara Klabin, no mezanino de transferência com a Linha 5-Lilás; Sacomã, na área livre; Tamanduateí, na área paga; Vila Prudente, na área paga ■ Linha 3-Vermelha: Corinthians-Itaquera, no terminal de ônibus; Artur Alvim, nos terminais de ônibus; Patriarca-Vila Ré, nos terminais de ônibus; Guilhermina-Esperança, nos terminais de ônibus; Vila Matilde, no terminal de ônibus norte; Penha, nos terminais de ônibus; Carrão, nos terminais de ônibus; Tatuapé, nos terminais de ônibus; Belém, nos terminais de ônibus; Brás, no terminal de ônibus; Pedro II, na área livre; Sé, na área livre; Palmeiras-Barra Funda, na área livre e no terminal rodoviário. ■ Linha 15-Prata: Vila Prudente, no terminal de ônibus; nas áreas pagas das estações Oratório, São Lucas, Camilo Haddad, Vila Tolstói, Vila União, Jardim Planalto, Sapopemba, Fazenda da Juta e São Mateus. ■ Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo podem solicitar aos empregados acesso aos sanitários das áreas internas (restritas) de qualquer estação.

Bicicletas e Patinetes

■ O acesso de bicicletas é permitido de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h e a partir das 21h; aos sábados, domingos e feriados, durante toda a operação comercial. (A ampliação do horário de acesso é uma medida adotada por causa da pandemia de Covid-19.) Cada passageiro pode transportar uma bicicleta convencional, não motorizada, estando limpa. Nas dependências do Metrô, as bicicletas devem ser obrigatoriamente transportadas a pé. Menores de 12 anos devem sempre estar acompanhados de um responsável ■ Patinetes dobráveis podem ser transportados todos os dias, a qualquer horário, desde que estejam dobrados e limpos. Não é permitido o acesso de patinetes que não sejam dobráveis ■ Antes de validar seu bilhete, avise a um empregado que está portando uma bicicleta; ele irá liberar o portão ou cancela assim que o bilhete ou cartão for validado no bloqueio mais próximo. Caso seja necessário, por razões operacionais, o embarque de bicicletas será suspenso, independentemente do horário ■ Nas escadas fixas, carregue sua bicicleta ao subir e descer. Nas escadas rolantes, o transporte é permitido somente para subir; aguarde a liberação das escadas pelos demais passageiros e transporte a bicicleta com o freio acionado. É proibido transportar bicicletas nos elevadores. Na plataforma, aguarde o embarque na área sinalizada (último carro), mantendo sua bicicleta antes da faixa amarela. Antes de embarcar, dê preferência sempre aos demais passageiros e verifique se há espaço na área sinalizada dentro do trem: são permitidas até 4 bicicletas por viagem ■ São de responsabilidade do ciclista eventuais danos causados aos demais passageiros, a si próprio ou ao patrimônio público, trens e estações ■ Nas estações que possuem paraciclo, lembre-se de usar seu próprio cadeado.

Animais no Metrô

■ O transporte de animais de estimação no Metrô não é permitido das 06h00 às 10h00 e das 16h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira. Aos sábados, domingos e feriados, o acesso é liberado durante toda a operação comercial ■ Os animais devem pesar no máximo 10kg e estar acondicionados em caixas adequadas e limpas. Por segurança, coloque seu nome e número de telefone na caixa. ■ Não é permitido o transporte de animais ferozes ou venenosos. ■ O traslado do animal deve ocorrer sem prejudicar a comodidade e segurança dos passageiros e não comprometer ou causar qualquer alteração no regime de funcionamento do sistema de transporte (Lei Estadual 16.930/19) ■ Cães-guia são liberados, independentemente do dia e do horário, tanto no auxílio às pessoas com deficiência visual, quanto no processo de socialização e treinamento desses animais.

Canais de Relacionamento

Central de Informações ■ 0800 770 7722



Todos os dias, das 05h00 à meia-noite. Ligue grátis para a Central de Informações para saber sobre a condição de circulação das linhas, horários de funcionamento do Metrô, declaração de ocorrências, informações sobre sua viagem etc.

Metrô Conecta ■ Aplicativo gratuito



Baixe na App Store® ou no Google Play®. Utilize o app para fazer sugestões, elogios e também informar ocorrências de delitos, vandalismo, comércio irregular nos trens e estações e comportamento inadequado de passageiros. Se você for vítima ou presenciar alguma ocorrência de abuso sexual, denuncie.

SMS-Denúncia ■ (11) 97333 2252



Envie mensagem de texto (SMS) para denunciar comércio irregular, delitos e vandalismo nos trens e estações. O Metrô garante o anonimato. Informe na mensagem: características do infrator; o número do carro (disponível em adesivos nas paredes interna e externa do trem); a linha e a próxima estação.

Fale Conosco ■ www.metro.sp.gov.br



Siga o Metrô nas redes sociais!

■ [facebook.com/metrop](https://www.facebook.com/metrop)

■ twitter.com/metrop_oficial

■ [instagram.com/metropoficial](https://www.instagram.com/metropoficial)

■ [youtube.com/metropoficial](https://www.youtube.com/metropoficial)



SIC – Serviço de Informação ao Cidadão ■ Transparência Metrô. Consulte as informações sobre a gestão e atividades da Companhia do Metropolitan de São Paulo: www.metro.sp.gov.br/sic

Ouidoria ■ Você deve procurá-la somente quando os demais canais não tiverem atendido adequadamente a sua comunicação. Ao entrar em contato, informe o número do protocolo do atendimento anterior. Telefones: (11) 3371-7274 e 3371-7275, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h30, exceto feriados.

Achados e Perdidos e outros serviços

■ Central de Achados e Perdidos: Se você perdeu algum objeto nas estações do Metrô ou nos trens, consulte o Posto de Atendimento na Estação Sé ou a Central de Informações, pelo telefone 0800 770 7722 (para detalhes, ver Canais de Relacionamento, neste Guia). Se você encontrar algum objeto, entre em contato com algum empregado do Metrô, que vai registrar a ocorrência e encaminhar o objeto para o Posto de Atendimento ■ Shopping Centers: Algumas estações do Metrô possuem conexão direta com centros comerciais, que facilitam a aquisição de produtos e serviços, com mais rapidez e segurança. Esses equipamentos trazem o nome das estações para facilitar sua localização: Shopping Metrô Santa Cruz, Pátio Metrô São Bento, Shopping Metrô Tucuruvi, Shopping Metrô Tatuapé, Shopping Metrô Boulevard Tatuapé e Shopping Metrô Itaquera.

Atendimento Preferencial

■ Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, passageiros com crianças de colo, idosos a partir de 60 anos, gestantes e autistas têm direito ao Atendimento Preferencial para comprar bilhetes ou passar pelos bloqueios sem permanecer em filas, utilizar os assentos preferenciais dos trens e estações, além dos elevadores (Leis Federais 10.048/00, 10.741/03 - Estatuto do Idoso e Lei Estadual 16.756/18) ■ Nem todos os passageiros que têm direito ao atendimento preferencial têm direito à gratuidade de passagem ■ Passageiros obesos, em cadeiras de rodas ou com carrinhos de bebê têm direito a passar pelas cancelas junto às linhas de bloqueios, desde que introduzam ou validem o bilhete no bloqueio mais próximo ■ As pessoas com mais de 65 anos podem obter cartão específico para acesso gratuito, mediante cadastramento junto à SPTrans (detalhes no site: bilheteunico.sptrans.com.br) ou EMTU - Cartão BOM - Bilhete Ônibus Metropolitan (detalhes no site: cartaobom.net). Ver Bilhetes, Cartões e Gratuidades, neste Guia. Com esses cartões, os passageiros ganham autonomia e praticidade.

Embarque Preferencial e Acessibilidade

■ O Metrô organiza o embarque preferencial em algumas estações, nos horários de pico, através de uma estratégia operacional que envolve sinalização e direcionamento do fluxo de passageiros. As pessoas com essa necessidade devem se orientar pela comunicação visual na plataforma para embarque no primeiro carro de cada trem ■ Empregados do Metrô orientam a correta utilização do embarque preferencial ■ Os Canais de Relacionamento do Metrô (ver seção neste Guia) detalham as estações e horários em que o embarque preferencial é realizado ■ As estações do Metrô são acessíveis a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ■ Há elevadores preferenciais e escadas rolantes nas estações ■ Todas as estações possuem pisos táteis que encaminham os passageiros com deficiência visual às áreas de embarque nas plataformas, passando por bilheterias, bloqueios e sanitários ■ Quando houver solicitação, a condução da pessoa com deficiência é realizada individualmente pelos empregados do Metrô.

Proibições e Delitos no Metrô

Com base no Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metrô de São Paulo (Decreto-Lei Municipal 15.012/78), é proibido:

- Vender, distribuir mercadorias ou impressos e afixar cartazes sem autorização prévia.
- Dirigir-se a passageiros para oferecer serviços.
- Comprar mercadorias de vendedores não autorizados.
- Pedir esmolas ou apresentar-se em condições que causem transtorno aos demais passageiros.
- Viajar sem ter utilizado um bilhete ou cartão válido.
- Sentar-se no chão, degraus ou muretas ou deitar-se no piso de estações e trens. Essa prática oferece risco de acidentes e prejudica a circulação de pessoas.
- Transportar volumes com dimensões superiores a 150x60x30cm ou que, mesmo dentro das dimensões permitidas, causem transtorno ou tragam riscos aos demais passageiros, ou volumes que não possam ser carregados por uma só pessoa. O Metrô destina-se somente ao transporte de passageiros. Mochilas devem ser carregadas pela alça manual, pranchas de surfe devem ser transportadas na posição vertical e, como as bicicletas e patinetes dobráveis, skates e patins devem estar embalados ou em capa protetora.
- Portar materiais explosivos, inflamáveis ou tóxicos.
- Andar de skate, bicicleta, patins, patinetes ou similares nas estações e trens. No caso de transporte e travessia pela estação, rampas ou passarelas, todos esses objetos devem ser obrigatoriamente transportados a pé. Estacionar fora dos paraciclos ou abandonar bicicletas e patinetes, próprios ou alugados, nas áreas delimitadas pela faixa branca nos acessos das estações também é proibido, pois essa prática obstrui o fluxo de passageiros e traz riscos de acidentes. Ver também Bicicletas e Patinetes, neste Guia.

Demais legislações contemplam:

- Fumar (Lei Estadual 13.541/09).
- Fazer uso de instrumentos musicais, rádios ou aparelhos sonoros, a menos que por meio de fones de ouvido ou com autorização prévia (Lei Municipal 15.937/13).
- Acionar alarmes indevidamente (Decreto-Lei 3.688/41, Art. 41 - Lei de Contravenções Penais).
- Realizar atividades e apresentações culturais por artistas de rua, sem autorização prévia, a menos de 5 (cinco) metros das entradas e saídas das estações de Metrô, bem como no interior das mesmas (Decreto Municipal 55.140/14).
- Jogar lixo na via ou no chão, danificar, sujar, escrever ou desenhar nas paredes, vidros, painéis ou equipamentos (Decreto-Lei 3.688/41, Art. 37).
- Transportar animais, em desacordo com a legislação vigente (Leis Estaduais 10.784/01 e 16.930/19). Ver Animais no Metrô, neste Guia.
- Portar armas, exceto pessoas devidamente autorizadas (Lei Federal 10.826/03 do Estatuto do Desarmamento).
- Consumir bebida alcoólica (Lei Estadual 10.951/01) ou viajar embriagado, sem autocontrole (Art. 62 do Decreto 3688/41 da Lei de Contravenções Penais).
- Consumir ou portar qualquer tipo de droga ilícita (Lei Federal 11.343/06 - Lei das Drogas).
- Torcedores, no trajeto para eventos esportivos, transportando qualquer instrumento que possa servir para a prática de violência (Lei Federal 10.671/03 - Estatuto do Torcedor).

Os passageiros infratores estão sujeitos às penalidades na forma da lei, incluindo a perda do direito de viagem.

Para sua Segurança

Em caso de evacuação do trem:

- 1 ■ Nunca desça à via;
- 2 ■ Mantenha a calma;
- 3 ■ Siga as instruções dos empregados do Metrô;
- 4 ■ Abandone objetos volumosos;
- 5 ■ Caminhe pela passarela de emergência utilizando o corrimão;
- 6 ■ Leve crianças no colo ou pelas mãos e ajude as pessoas que caminham com dificuldade.

■ Plataformas e Trens:

Não ultrapasse a faixa amarela antes do trem abrir as portas. Aguarde o desembarque antes de embarcar. Ao toque da campainha, não entre nem saia do trem. Libere as portas do trem para não causar atrasos em todo o sistema. Cuidado para não ficar preso nas portas ou cair no vão entre o trem e a plataforma. A via é eletrificada e pode causar acidentes fatais.

■ Escadas Rolantes e Fixas:

Não corra nas estações, principalmente nas escadas. Cuidado ao andar sobre piso molhado. Nas escadas fixas ou rolantes, utilize sempre o corrimão, mesmo com pacotes ou criança no colo. Nas escadas rolantes, mantenha os pés afastados do rodapé e fique atento para não prender roupas, cadarços ou saltos finos entre os degraus. Mantenha as crianças em pé, protegidas à frente do seu corpo. Permaneça à direita e deixe a esquerda livre para circulação.

■ O uso do celular requer atenção redobrada para evitar acidentes e incômodo aos demais passageiros, por eventual desatenção ao fluxo de pessoas.

■ Situações de emergência:

Conheça previamente as instruções de uso antes de acionar qualquer tipo de alarme, dispositivo de segurança ou equipamento de emergência. O uso indevido desses dispositivos é proibido por lei e pode trazer graves consequências aos passageiros e ao Metrô (Art. 41 do Decreto-Lei Federal 3.688/41).

■ Em caso de anormalidade:

Orientar-se pela sinalização e obedecer às mensagens sonoras ou solicite ajuda aos empregados do Metrô; eles são treinados, inclusive, no atendimento em primeiros socorros.

■ Em caso de acidente ou mal-estar, formalize junto a um empregado do Metrô o registro da ocorrência antes de sair da estação. Caso a ocorrência de mal-estar seja dentro do trem, aguarde sua chegada à estação seguinte. Dessa forma, o atendimento será mais rápido.

■ As estações do Metrô possuem Desfibrilador Externo Automático-DEA para atendimento em casos de parada cardiorrespiratória e câmeras de vídeo que registram imagens durante todo o horário de funcionamento. As imagens são confidenciais, protegidas nos termos da lei e não ficam disponíveis nos locais de filmagem (Lei Municipal 13.541/03).