

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 metroriária 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:

TIPO DE ATENDIMENTO	PRAZO DE RESPOSTA
Manifestações em 1ª instância registradas via CRM – Fale Conosco, Central de Informações	12 dias
Manifestações em 2ª instância – Ouvidoria	20 dias + 10 dias justificáveis (caso necessário)
Manifestações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	20 dias + 10 dias justificáveis (caso necessário)
Manifestações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – Recurso	5 dias
Manifestações do Canal de Relacionamento com a comunidade lindeira às obras de expansão	12 dias
Metrô Conecta	Imediato
SMS-Segurança	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 , 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 ;
- SMS-Segurança;
- Metrô Conecta (Aplicativo para dispositivo móvel);
- Carta;
- Canal de Denúncia;
- Central de Informações (0800);
- Site do SIC: 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.

