



Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

# Além da Operação do Sistema Metroviário

Melissa Belato Fortes – Metrô São Paulo

# Relacionamento com a comunidade Pessoa com Deficiência (PCD), Pessoa Idosa, Síndrome de Down, Autistas

Alamyrs | Uniendo  
Destinos



**LIVE - Síndrome de Down:**  
**Oportunidades e Possibilidades**  
Pelo canal do Metrô [youtube.com/metrospoficial](https://www.youtube.com/metrospoficial)  
**24/03 às 19h**



**Participantes:**

- Maria da Fátima Reboças da Silva**  
Assistente social e coordenadora voluntária da ADID
- Victor Magalhães Tucci**  
Aluno da ADID e Assistente Administrativo na TOTVS

**Mediadores:**

- Marcos Borges**  
Coordenador de Atividades e Ações Colaborativas com o Metrô
- Cecília Iliana F. Guedes**  
Diretora de Inclusão Social e Relacionamento com o Passageiro

**METRÔ** **ADID**



# GOP+ TEA

II Workshop do Transtorno do Espectro Autista no Metrô SP

OPT

27/04/2023

OPR



# Programa de Visitas

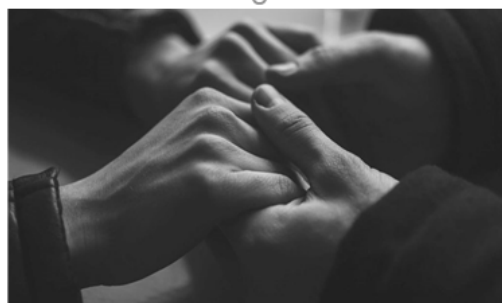
Atendemos aos diferentes públicos, contemplando a comunidade técnica, outros sistemas de metrô, empresas, representantes de governo, setores acadêmicos, instituições de ensino/escolas, como também o público em geral ou seguidores do Metrô, com visitas às diversas áreas da Companhia.



## Ações em Parceria



Secretaria Municipal de  
Direitos Humanos e  
Cidadania  
Estações Santa Cecília e Luz



Prevenção ao Suicídio  
**Metrô: um embarque  
pela vida**

CVV, Bombeiros e  
Instituto Vita Alere



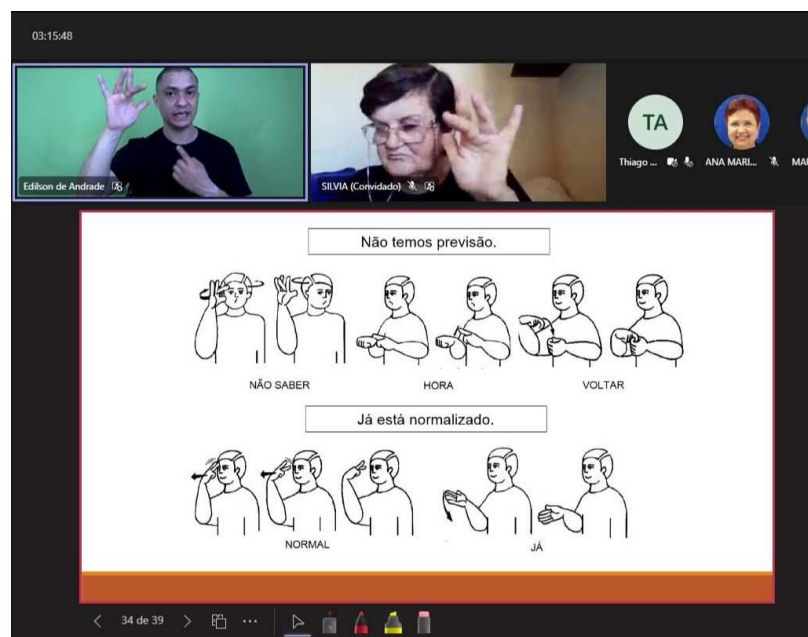
Secretaria de Estado dos  
Direitos da Pessoa com Deficiência  
Estações Tatuapé e Barra Funda



## Treinamento de Abordagem Técnica a Tentativas de Suicídio – parceria com o Corpo de Bombeiros

2.700 metroviários treinados

# Comunicação e Cultura Surda



670 empregados das estações treinados em Libras  
Parceria com a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência

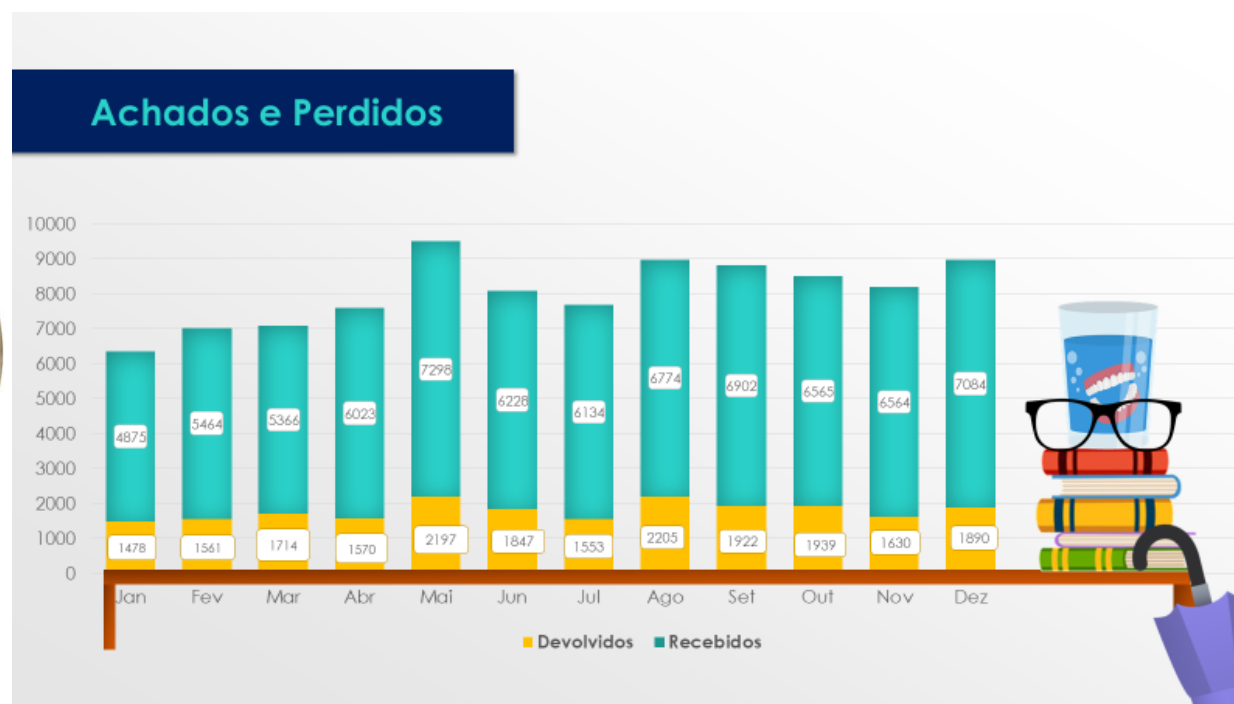


## Ações Sociais nas Estações





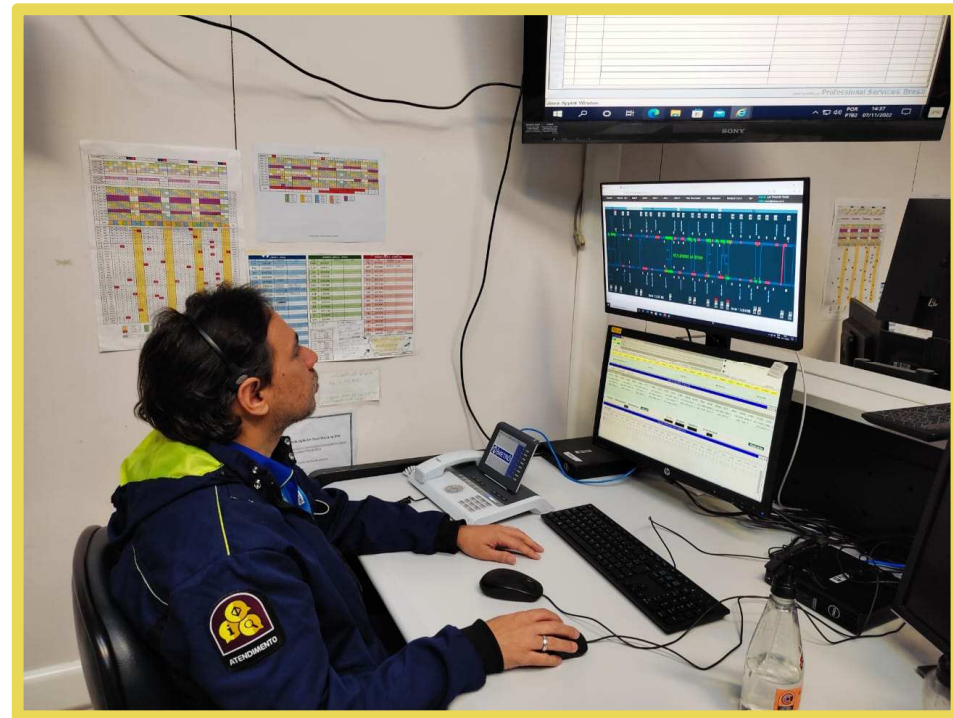
# Central de achados e perdidos



# Condução PCD



Empregados e estagiários  
treinados para a condução de PCD



252.720 viagens PCD monitoradas



# Pesquisas de Opinião Pública

## Periódicas

Caracterização socioeconômica e hábitos de viagem  
Avaliação da Satisfação do Passageiro  
Comunicação do Metrô  
Comportamento do Passageiro

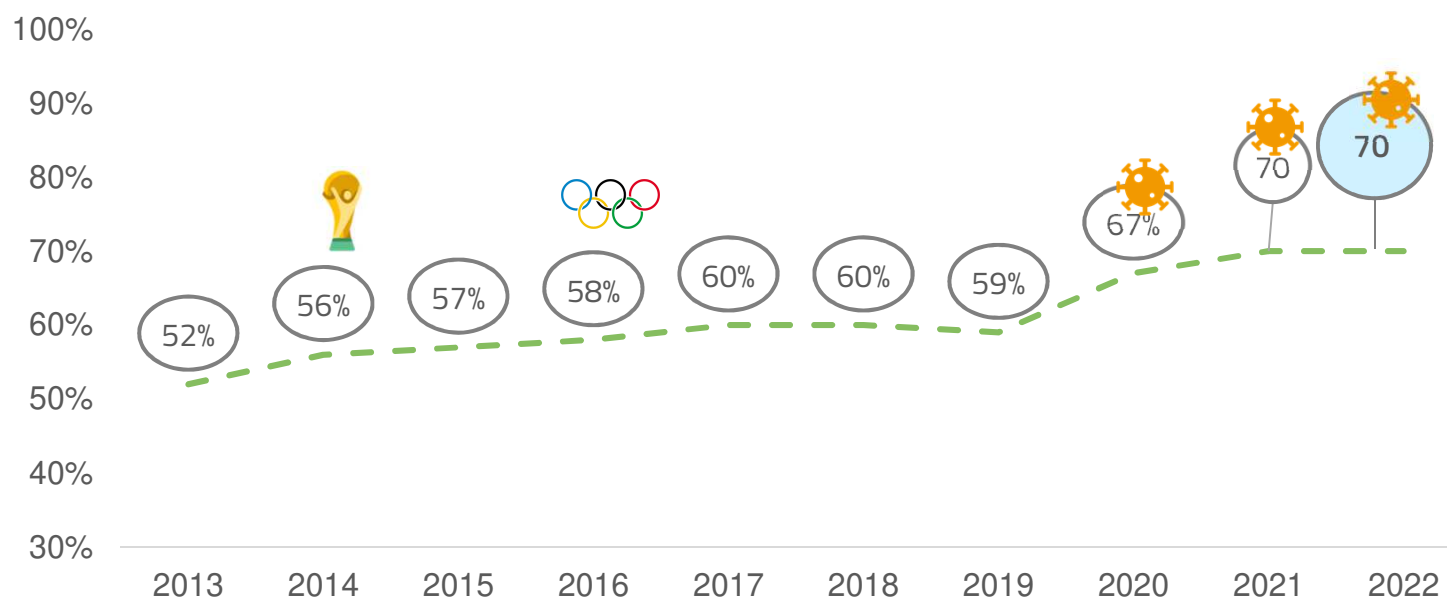
## Outras pesquisas

Gap da qualidade do serviço  
Pesquisas Operacionais  
Pesquisas de Campanhas e de Comunicação com o Passageiro  
Desenho, planejamento e execução de pesquisas internas do Metrô

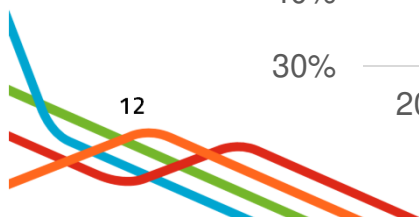


# Avaliação Geral do Serviço

(Top Two Box - % de muito bom + bom)



Base: 4292 entrevistados





## 31 Partos Realizados nas dependências do Metrô SP

Alamy | Uniendo  
Destinos



# Noites Solidárias





Acolhimento de pessoas em situação de rua nas noites mais frias do ano





1.504 pessoas abrigadas



# Ação de Empoderamento Feminino

Alamy | Uniendo  
Destinos



## Banda dos Seguranças do Metrô

