



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

Requerimento de Comissão

REQUERIMENTO DE COMISSÃO Nº

4052/2025

Senhor Presidente, Nos termos do art. 76, § 4º da Lei Orgânica do Município de Belo Horizonte, combinado com o art. 48, II do Regimento Interno da Câmara Municipal, requer a esta Comissão que seja encaminhado, por meio da Mesa Diretora, ao senhor Cláudio Andrade, presidente da concessionária Metro BH.

Nosso gabinete foi procurado por cidadãos que relataram dificuldades no pagamento do metrô desde a instituição da máquina de recebimento eletrônico como único meio de acesso aos vagões de transporte. Segundo os relatos, o sistema apresenta falhas constantes, o que tem gerado transtornos para a população usuária.

Entre as reclamações mais recorrentes, destacam-se os problemas nas máquinas que, por vezes, retêm as notas de dinheiro sem liberar o bilhete, obrigando os passageiros a esperar por reembolso. Também foi apontada a recusa frequente de notas amassadas, situação que expõe os usuários a constrangimentos e limita seu direito de ir e vir, mesmo possuindo valores válidos reconhecidos pelo Banco Central do Brasil.

Outro ponto preocupante diz respeito ao procedimento adotado quando uma nota fica presa na máquina. Recebemos informações de que, nesses casos, os funcionários do metrô não autorizam o acesso imediato dos passageiros, mesmo quando estes estão atrasados para compromissos importantes, como o trabalho. O usuário só pode embarcar após a liberação da cédula, o que pode demorar e comprometer sua rotina.

Essa prática revela uma falha grave na prestação do serviço público, uma vez que cidadãos que cumprem com sua obrigação de pagar pela passagem acabam prejudicados por problemas técnicos e pela falta de flexibilidade do atendimento. Tal situação fere a dignidade dos usuários e exige medidas urgentes por parte da administração do Metrô BH, para garantir eficiência, respeito e o pleno direito de deslocamento da população.

Também recebemos queixas constantes sobre a presença de pedintes e vendedores ambulantes dentro dos vagões do metrô. Cidadãos que pagam regularmente por sua passagem relatam ter sua paz e seu direito ao transporte digno perturbados pelo barulho, pelas abordagens insistentes e pelo ambiente de insegurança gerado nessas situações. É inadmissível que o usuário, ao cumprir sua obrigação de pagar pelo serviço, seja submetido a transtornos que deveriam ser prevenidos pela administração do Metrô BH, que precisa assegurar ordem, tranquilidade e respeito dentro das composições.

Para maior esclarecimento da população é fundamental que tenhamos pleno conhecimento sobre as questões que seguem:

1 - Quais medidas estão sendo adotadas pelo Metrô BH para corrigir as falhas recorrentes nas máquinas de recebimento eletrônico de passagens?

2 - Existe algum plano para que os usuários tenham alternativas de pagamento além das máquinas eletrônicas atualmente em uso?

3 - O Metrô BH possui protocolo específico para lidar com notas presas ou rejeitadas pelas máquinas de pagamento?

VEREADOR

**NENÉM DA
FARMÁCIA**

(31) 3555-1161
(31) 3472-9207

Av. dos Andradas, 3100 - Santa Efigênia
Belo Horizonte - Gabinete B-316

SIL 6485



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

- 4 - Em caso de falha no equipamento, por que não é autorizado o acesso imediato do usuário que já comprovou a tentativa de pagamento?
- 5 - Quais providências estão sendo tomadas para garantir que notas amassadas, sejam aceitas conforme a validade reconhecida pelo Banco Central?
- 6 - Como o Metrô BH pretende assegurar que cidadãos não tenham seu direito de ir e vir cerceado por falhas técnicas nos equipamentos de bilhetagem?
- 7 - Quais ações estão sendo desenvolvidas para coibir a presença de pedintes e vendedores ambulantes dentro dos vagões, de forma a garantir tranquilidade aos passageiros que pagam sua passagem?
- 8 - Existe algum plano de fiscalização permanente para garantir a ordem e o conforto dos usuários durante as viagens no metrô?
- 9- Quais medidas o Metrô BH está tomando para impedir a presença de pedintes dentro dos vagões, garantindo tranquilidade e segurança aos passageiros que pagam sua passagem?
- 10 - Existe algum plano de fiscalização contínua para coibir o comércio ambulante irregular dentro das composições e estações do metrô?
- 11 - O Metrô BH possui parceria com órgãos de segurança ou assistência social para lidar com a presença de pessoas em situação de rua dentro das dependências do sistema metroviário?

Belo Horizonte, 9 de setembro de 2025.

Vereador Nenem da Farmácia

Ao Senhor

Vereador Braulio Lara

Presidente da Comissão de Mobilidade Urbana, Indústria, Comércio e Serviços

PROPOSIÇÃO INICIAL
Avulsos distribuídos
Em <u>10/09/25</u>
<u>713</u>
Responsável pela distribuição