



# CÂMARA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

## Requerimento de Comissão

REQUERIMENTO DE COMISSÃO Nº

2025

**4295/2025**

Senhora 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(a) Diretor(a) do Procon Municipal de Belo Horizonte, o presente pedido de informações sobre a situação do serviço prestado ao consumidor por parte do Metrô-BH.

Nosso gabinete recebeu muitas queixas de cidadãos sobre problemas no uso das máquinas de pagamento do metrô de Belo Horizonte. De acordo com os relatos, as máquinas costumam falhar, travam com frequência e, em vários casos, ficam com o dinheiro do usuário sem liberar a passagem. Essa situação gera grande transtorno, já que o passageiro paga, mas continua do lado de fora, correndo risco de perder compromissos importantes como trabalho, escola e consultas médicas.


Outro ponto que preocupa é a recusa de notas amassadas ou um pouco desgastadas. O Banco Central reconhece essas cédulas como válidas, mas, mesmo assim, os usuários são impedidos de embarcar, passando por constrangimento e, muitas vezes, tendo que pedir ajuda a desconhecidos. Em alguns casos, quando a nota fica presa, o consumidor só consegue reaver seu dinheiro depois de muita espera, e ainda assim não é autorizado a acessar o vagão imediatamente, mesmo já tendo tentado pagar.

Esse tipo de problema mostra que o serviço prestado está falhando e que o consumidor, que paga corretamente, acaba sendo prejudicado. Por isso, entendemos que o Procon BH precisa acompanhar de perto essa situação, para defender o direito do cidadão ao transporte digno, seguro e sem humilhações.

Diante disso, solicitamos resposta para os seguintes pontos:

- 1 – O Procon BH já recebeu reclamações formais sobre as falhas nas máquinas de pagamento do metrô? Em caso positivo, quantas e quais providências foram tomadas?
- 2 – Quais medidas o Procon BH pretende adotar para garantir que o usuário não seja prejudicado quando a máquina engole a nota ou não reconhece o dinheiro válido?
- 3 – Existe algum tipo de fiscalização do Procon BH sobre os serviços prestados pela concessionária do metrô em relação à forma de pagamento?
- 4 – O que o Procon BH pode fazer para que o passageiro que tentou pagar e teve problema na máquina não seja impedido de embarcar e chegue atrasado em seus compromissos?
- 5 – Quais ações concretas o Procon BH vai tomar para assegurar que os consumidores tenham alternativas de pagamento acessíveis, seguras e sem constrangimentos?

Belo Horizonte, 26 de setembro de 2025.

  
Vereador Neném da Farmácia  
Câmara Municipal de Belo Horizonte

PROPOSIÇÃO INICIAL
Avulsos distribuídos
Em 26/9/25
520
Responsável: distribuição

A Senhora

Vereadora Jhulia Santos

Presidente da Comissão de Direitos Humanos, Habitação, Igualdade Racial e Defesa do Consumidor

VEREADOR

**NENÉM DA  
FARMÁCIA**

(31) 3555-1161

(31) 3472-9207

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

CMBH\_DIREG-26/set/25-10.02.18-005077-1

SIL 6885