



OF. SMGO/SUASP-DALE Nº 383/2026

Belo Horizonte, 31/03/2026

Assunto: Resposta ao **Requerimento de Comissão nº 842/2026** – de autoria da Vereadora Luiza Dulci – encaminhado pelo ofício Dirleg nº 2.714/26, de 19/03/2026.

Senhor Presidente,

Reporto-me ao Requerimento de Comissão nº 842/2026, de autoria da Vereadora Luiza Dulci, que solicita informações sobre a qualidade e à regularidade do Transporte Público Coletivo no Município de Belo Horizonte.

Consultada, a Superintendência de Mobilidade do Município de Belo Horizonte manifestou-se por meio do ofício do SUMOB/SMGO-DALE Nº 288/2026, conforme cópia anexa.

Sendo o que se apresenta para o momento, subscrevo-me.

Atenciosamente,

André Soares Calazans

Diretor de Acompanhamento do Processo Legislativo

Subsecretaria para Assuntos Parlamentares

Secretaria Municipal de Governo

Excelentíssimo Senhor
Presidente da Câmara Municipal
Vereador Professor Juliano Lopes
CAPITAL

Ofício SUMOB/SMGO-DALE N° 288/2026

Belo Horizonte, 24 de março de 2026

Assunto: EC: 31.00229074/2026-53 - Requerimento de Comissão nº 842/2026 da Vereadora Luiza Dulci solicitando *"informação acerca de questões relacionadas à qualidade e à regularidade do transporte público coletivo no Município de Belo Horizonte"*.

Prezado Senhor,

Com nossos cordiais cumprimentos, em resposta à demanda enviada por meio do requerimento em referência, encaminhamos as informações acerca de cada item elencado.

1. A BHTRANS permanece sendo o órgão responsável pelo recebimento de denúncias e reclamações relacionadas ao transporte coletivo, conforme indicado nas placas afixadas no interior dos ônibus?

Não. Informamos que, no âmbito da reestruturação administrativa da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH), as atribuições de planejamento, gestão e fiscalização do transporte foram transferidas para a Superintendência de Mobilidade do Município de Belo Horizonte (SUMOB), autarquia vinculada à Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (SMMUR). As placas mencionadas no requerimento referem-se ao layout anterior. A SUMOB já estabeleceu um novo padrão de comunicação visual que contempla os canais de atendimento atualizados. As concessionárias cujos veículos ainda ostentam cartazes obsoletos serão notificadas para a substituição, sob pena de sanções regimentais. Os novos modelos de informações atualizados estão apresentados a seguir para conhecimento.

2. Qual(is) é(são) o(s) canal(is) oficial(is) e direto(s) disponibilizado(s) ao cidadão para o registro de denúncias ou reclamações relativas ao transporte público municipal?

A Prefeitura disponibiliza três canais principais para a interação direta com o usuário:

- WhatsApp: (31) 98472-5715;
- Portal de Serviços da PBH: (<https://servicos.pbh.gov.br>);
- PBH APP: Aplicativo oficial para dispositivos móveis.

Ilmº.Sr.

André Soares Calazans

Diretoria de Acompanhamento Legislativo

2.1. Há retorno formal ao cidadão após o registro da denúncia ou reclamação?

O retorno formal depende da natureza do canal escolhido. Registros efetuados via Portal de Serviços geram protocolo e resposta oficial fundamentada. No WhatsApp, a interação visa a coleta de dados para fiscalização imediata, sem resposta individualizada por se tratar de canal de recepção de demandas. Já no PBH APP, o modelo é baseado em avaliação por notas (escala de 1 a 5 estrelas).

2.2. Em caso positivo, qual o prazo médio ou máximo estabelecido para esse retorno?

Para as demandas registradas via Portal de Serviços, o prazo regulamentar para resposta ao cidadão é de cerca de 30 (trinta) dias.

3. Existe monitoramento sistemático do cumprimento dos horários das linhas 9104, 9103, 9210 e da linha 51 do MOVE?

Sim. O monitoramento é realizado de forma sistêmica e ininterrupta por agentes da SUMOB lotados no Centro de Operações da Prefeitura (COP-BH). A fiscalização utiliza tecnologia de câmeras e de GPS embarcado, que fornece dados em tempo real sobre início e término de viagens, além do itinerário percorrido. Adicionalmente, agentes da SUMOB realizam fiscalizações presenciais ("em campo") nas Estações de Integração, nos pontos finais e ao longo dos corredores, verificando presencialmente a conformidade da operação.

4. Em caso de descumprimento dos horários, quais providências são adotadas pela Prefeitura ou pela BHTRANS?

Identificada a irregularidade, a primeira ação é a intervenção operacional para normalizar o serviço junto à concessionária. Persistindo a falha e comprovada a responsabilidade do consórcio (excluindo-se fatores externos como sinistros graves ou congestionamentos atípicos), é lavrado o Auto de Infração. Em casos de descumprimentos reiterados e ineficiência na prestação do serviço, a SUMOB instaura processos administrativos que podem culminar em penalidades, conforme o regulamento de transporte vigente.

5. Houve redução de frota ou alteração operacional nessas linhas nos últimos 12 meses? Em caso positivo, favor detalhar.

A gestão interna da frota é uma prerrogativa operacional das concessionárias, desde que respeitados os quadros de horários e as condições de conforto determinadas pela SUMOB. Até o presente momento, a Diretoria de Planejamento e Controle da Mobilidade (DPMO) não recebeu notificações formais de reduções estruturais de frota para as linhas citadas.

6. Qual setor é responsável pela atualização dos horários no aplicativo da PBH?

Esclarecemos que o PBH APP não possui a funcionalidade de consulta de horários em tempo real. A PBH disponibiliza todos os quadros de horários e itinerários vigentes em seu portal na Internet nos endereços eletrônicos abaixo:

- <https://portalsumob.pbh.gov.br/quadrodehorario;>
- [https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans.](https://prefeitura.pbh.gov.br/bhtrans)

Há também aplicativos de parceiros privados que são comumente utilizados pelos usuários tais como o SIU Mobile, gerido pela empresa TACOM, e o BHBUS+, administrado pelo Consórcio Operador Transfácil.

7. Com que periodicidade essas informações são revisadas e atualizadas?

As informações no site da PBH são atualizadas automaticamente quando cadastradas as mudanças. Já os aplicativos privados são atualizados pelos respectivos responsáveis a partir das alterações realizadas e comunicadas sistematicamente pela Sumob.

8. Há registro de falhas recorrentes no aplicativo relativas a essas linhas?

A administração municipal não detém o controle técnico direto sobre os logs de erro de aplicativos de terceiros. Contudo, as reclamações de usuários recebidas pela Prefeitura sobre divergências de horários são compiladas e utilizadas para cobrar melhorias sistêmicas das empresas responsáveis pelo processamento dos dados (TACOM/Transfácil).

9. Quantas reclamações formais foram registradas, nos últimos 12 meses, referentes às linhas mencionadas?

A SUMOB mantém as informações disponíveis para consulta dos usuários no endereço eletrônico abaixo, em painel que permite a filtragem por linha e data.

[https://prefeitura.pbh.gov.br/sumob/maisonibus.](https://prefeitura.pbh.gov.br/sumob/maisonibus)

10. Essas reclamações resultaram na aplicação de penalidades às concessionárias? Em caso positivo, especificar.

Sim. A fiscalização também é baseada em denúncias e monitoramento técnico resultou nas seguintes autuações por descumprimento de normas contratuais e operacionais:

- Linha 9104: 40 autuações;
- Linha 9103: 380 autuações;
- Linha 9210: 02 autuações;
- Linha 51 (MOVE): 1.217 autuações.

11. Quais são as obrigações contratuais das concessionárias quanto à regularidade dos horários e à informação ao usuário?

As concessionárias têm a obrigação contratual de cumprir integralmente o quadro de horários estabelecido pela SUMOB. No que tange à informação, é dever das empresas manter o layout interno e externo dos veículos atualizado e legível, garantindo que o passageiro tenha acesso claro aos canais de reclamação e identificação do veículo.

12. O descumprimento dessas obrigações pode ensejar multas ou outras sanções administrativas?

Sim. O Regulamento do Serviço de Transporte Público Coletivo prevê sanções pecuniárias (multas) para cada viagem omitida ou atrasada injustificadamente, bem como sanções pela ausência ou insuficiência de informações obrigatórias ao usuário dentro dos veículos.

Sendo o que temos para o momento, renovamos nossos cumprimentos.


Rafael Murta Resende
Superintendente de Mobilidade
SUMOB

ANEXO - Novo Padrão de Comunicação Visual

veículo 12345	Consorcio Lorem Ipsum Empresa Lorem Ipsum
 Sugestões ou reclamações? Fale conosco: PBH APP ☎ (31) 98472-3715	transidf.com.br ☎ 0800 283 7045 ☎ (31) 3248-7300
Anote: data/hora do fato número do veículo número da linha	

NÚMERO DESTE VEÍCULO	
12345	
 PARA ELOGIOS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES, SEMPRE INFORME:	 services.pbh.gov.br PBH APP ☎ (31) 98472 3715
<ul style="list-style-type: none"> • DATA/HORA DO FATO • NÚMERO DO VEÍCULO • NÚMERO DA LINHA 	
EM CASO DE IMPORTUNAÇÃO SEXUAL NO ÔNIBUS, FALE COM O MOTORISTA E PEÇA PARA APERTAR O BOTÃO DO ASSÉDIO VOCÊ TAMBÉM PODE DENUNCIAR PELO APLICATIVO PBH APP.	
AVULSOS DISTRIBUÍDOS Em <u>06 / 04 / 26</u> <u>32614</u> Responsável pela distribuição	