

# Usuários do transporte coletivo metropolitano terão mais facilidade para acesso à informação

Seg 01 março

O [Governo de Minas Gerais](#), por meio da [Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade \(Seinfra\)](#), passa a oferecer, a partir desta segunda-feira (1/3), dois novos serviços para a população: o registro de reclamações, denúncias e sugestões sobre o transporte público, pelo telefone 162, da [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE\)](#), e a disponibilização do Boletim do Transporte Metropolitano, com informações claras e atualizadas sobre a operação das linhas gerenciadas pela secretaria.

As ações abrem uma série de medidas que a Seinfra vem adotando para reforçar a regulação e fiscalização do transporte coletivo, como explica o secretário de Infraestrutura e Mobilidade, Fernando Marcato. “Vamos trazer mais transparência e comunicação direta com os usuários. Pelo Painel de Informações, será possível acompanhar os números das operações e as ações de fiscalização. Por meio da centralização das manifestações dos usuários na Ouvidoria, conseguiremos monitorar de forma efetiva quais as principais reivindicações e insatisfações dos usuários”, esclarece.

## Boletim

No [www.infraestrutura.mg.gov.br/metropolitano](http://www.infraestrutura.mg.gov.br/metropolitano), a população poderá acompanhar os serviços prestados pelas empresas que operam o Sistema de Transporte Metropolitano. No endereço serão disponibilizadas informações como número de viagens realizadas, quantidade de passageiros transportados, linhas com mais atrasos, média de viagens ao longo do dia, linhas autuadas e gráficos comparativos.

O painel será alimentado por servidores da Seinfra e do [Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem de Minas Gerais \(DER-MG\)](#), órgão responsável pela fiscalização das linhas metropolitanas. Os dados serão atualizados mensalmente, com o consolidado das informações colhidas no mês anterior. Desta forma, a população poderá acompanhar a qualidade do serviço e cobrar das empresas as melhorias necessárias.

## Atendimento

Outra novidade é a centralização das manifestações dos usuários do transporte coletivo na Ouvidoria-Geral do Estado pelo telefone 162, dígito 9. Esse canal receberá reclamações, críticas, elogios e sugestões. O usuário poderá acompanhar o andamento por meio do protocolo gerado no atendimento. A OGE contatará os pontos focais na Seinfra e no DER-MG para o tratamento das demandas.

“A Ouvidoria-Geral do Estado tem infraestrutura completa e já recebe manifestações de usuários de diversos serviços públicos do Estado. A partir de agora será possível acompanhar em tempo real a percepção do usuário do transporte coletivo sobre o serviço, gerando dados estatísticos que

permitam à Seinfra regular com maior qualidade. Especificamente no transporte metropolitano, a reclamação dos usuários é um indicador de desempenho, um dos pilares condicionantes da manutenção dos contratos”, destaca Gabriel Ribeiro Fajardo, superintendente de Transportes.

Além do telefone, os usuários continuam tendo à disposição os demais canais de atendimento, como o [site da OGE](#) e o aplicativo [MG APP](#). Já as solicitações de serviços, tais como criação de linhas e novos horários, serão mantidas no [site do DER-MG](#) e também pelo aplicativo MG app.

O Consórcio Ótimo, que reúne todos os concessionários do transporte metropolitano, continuará recebendo as demandas relativas ao Cartão Ótimo.