

# Firmado acordo emergencial para atendimento aos usuários do transporte metropolitano

Ter 16 março

A [Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade \(Seinfra\)](#) firmou, com as empresas concessionárias do transporte coletivo metropolitano, um protocolo emergencial para readequação dos quadros de horários à demanda real de passageiros.

A medida é decorrente das mudanças motivadas pela vigência da onda roxa do plano [Minas Consciente](#) em todo território mineiro, a partir desta quarta-feira (17/3), [conforme anúncio do governador Romeu Zema](#).

Dessa forma, o novo protocolo estabelece que:

1. A Seinfra terá prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise dos pedidos de redução de horários realizados pelos concessionários, podendo admitir a redução imediata nos casos em que haja queda brusca de demanda;
2. As empresas concessionárias terão o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para apresentar proposta de aumento de viagens, quando solicitado pela Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade;
3. Caso as empresas concessionárias não apresentem proposta aderente à solicitação de aumento de viagens da Seinfra, a própria secretaria determinará o quadro de horários a ser cumprido;
4. Todas as análises de demanda serão realizadas com dados atualizados dos dias imediatamente anteriores, tendo em vista a dinamicidade das alterações em virtude das decisões governamentais.

## Canal de reclamações

As manifestações dos usuários do transporte coletivo agora são registradas na [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE-MG\)](#) por meio do telefone 162, dígito 9. O usuário poderá acompanhar o andamento por meio do protocolo gerado no atendimento. A OGE-MG contatará os pontos focais na Seinfra e no DER-MG para o tratamento das demandas.

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 de serviços estaduais MG app.

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