

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2026

Bem-vindo à Carta de Serviços ao Cidadão da TCB!

Aqui você encontra todas as informações necessárias sobre o transporte público oferecido pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) no Distrito Federal. Nosso compromisso é garantir que você esteja sempre bem informado, para que possa exercer plenamente sua cidadania, acompanhando e avaliando nossas ações e compromissos.

Quem somos

A TCB é a empresa pública responsável por proporcionar transporte coletivo de qualidade aos cidadãos do Distrito Federal. Nossa missão é oferecer um serviço eficiente, seguro e acessível a todos, contribuindo para uma mobilidade urbana inclusiva e sustentável.

O Que Fazemos

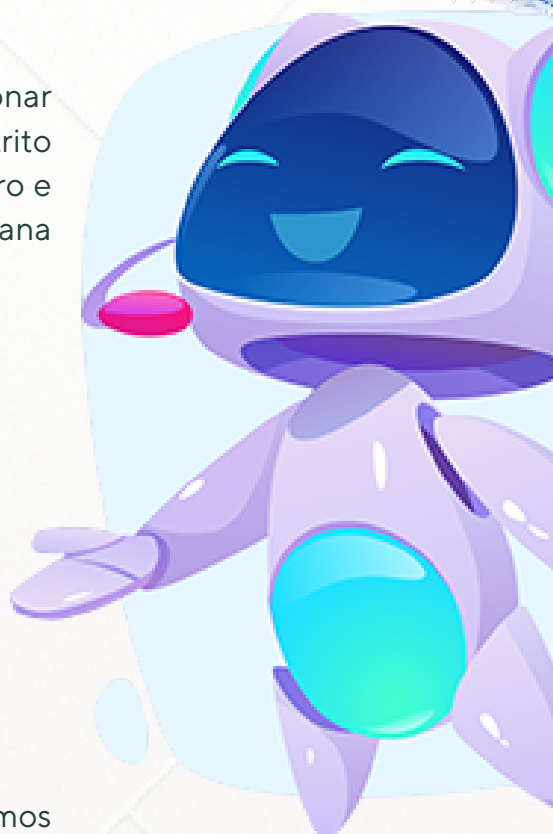
Nosso principal objetivo é facilitar a mobilidade urbana, conectando pessoas e lugares com conforto e segurança. Operamos diversas linhas de ônibus que atendem as principais áreas do Distrito Federal, sempre empenhados em aprimorar nossos serviços para melhor atender você.

Transparência e Participação

A transparência é um dos pilares da nossa atuação. Queremos que você tenha acesso a informações claras e detalhadas sobre nossos serviços. Sua participação é essencial para o aprimoramento contínuo das nossas operações.

Como Participar

Sua opinião é muito importante para nós! Acesse nossa ouvidoria no site <http://www.ouv.df.gov.br> e compartilhe suas sugestões, dúvidas e críticas. Estamos prontos para ouvir você e fazer os ajustes necessários para atender às suas necessidades. A sua contribuição é fundamental para melhorar o transporte público no Distrito Federal e facilitar o seu dia a dia. Contamos com você para construir um transporte público melhor e mais eficiente!



TCB Escolar

O Serviço de Transporte Escolar (STCE), gerido pela TCB desde 2020, foi instituído pelo Governo do Distrito Federal para garantir transporte seguro e eficiente para estudantes. Durante os últimos quatro anos, a TCB aprimorou o serviço, intensificando a fiscalização e implementando o Centro de Controle Operacional (CCO), que monitora em tempo real as operações de transporte escolar. Essa atuação resultou na renovação de cerca de 50% da frota.

Atualmente, a TCB gerencia 31 contratos que atendem as seguintes regiões administrativas: Brazlândia, Ceilândia, Gama, Guará/Estrutural, Itapoã, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Planaltina, Plano Piloto/Cruzeiro, Recanto das Emas, Samambaia, Santa Maria, Sobradinho e Taguatinga. São Sebastião é a única região não atendida, sendo gerida pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF).

Em 12 de julho de 2024, a SEEDF foi autorizada, através do Decreto nº 46.010, que altera o Decreto nº 40.385/2020, a transferir a execução dos recursos do Programa Nacional de Apoio ao Transporte Escolar (Pnate) à TCB, bem como a doação da frota própria da empresa pública para atender ao programa, observando as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e do Decreto nº 16.109, de 1º de dezembro de 1994. A TCB realizará nova licitação para gerir a frota e atender com maior eficiência os usuários.

Decreto nº 40.385, de 13 de janeiro de 2020

Decreto nº 46.010 de 12 de julho de 2024

DF Acessível

O DF Acessível é um programa gerido pela TCB, em parceria com a Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal e a Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPD). Este programa foi instituído para possibilitar o deslocamento de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida severa, que enfrentam dificuldades no uso do transporte coletivo convencional.

O programa DF Acessível, em parceria com a Secretaria de Estado de Economia e a Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPD), proporciona transporte para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida severa que enfrentam dificuldades no uso do transporte convencional. O serviço opera no formato "porta-a-porta", com vans adaptadas que levam o usuário de sua residência ao destino e o trazem de volta, priorizando deslocamentos para consultas e tratamentos médicos. Esse modelo de operação flexível e personalizado é essencial para atender às necessidades específicas dos usuários.

Para utilizar o serviço, é necessário realizar um agendamento prévio por meio do site Agenda DF (<https://agenda.df.gov.br/>). O DF Acessível é destinado exclusivamente a cidadãos inscritos no Cadastro da Pessoa com Deficiência (CadPCD), gerenciado pela SEPD. Caso ainda não esteja inscrito, o usuário pode obter mais informações e realizar a inscrição pelo site da SEPD (<https://www.sepd.df.gov.br/>).

Resolução nº 33, de 17 de novembro de 2021
Decreto nº 42.524, de 21 de setembro de 2021

DF Acessível - TCB Hemodiálise

A TCB lançou o serviço DF Acessível - TCB Hemodiálise, em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde (SES), para garantir transporte seguro e eficiente a pacientes com Doença Renal Crônica (DRC) que necessitam de Terapia Renal Substitutiva (TRS). O serviço é voltado a pacientes com mobilidade reduzida e seus acompanhantes, conforme a Lei nº 4.317/2009.

O DF Acessível-TCB Hemodiálise está em conformidade com a Lei nº 4.317, de 09 de abril de 2009, que institui a Política Distrital para Integração da Pessoa com Deficiência. Esta lei assegura o direito ao transporte público coletivo gratuito para pacientes com elevado grau de dependência, bem como para seus acompanhantes.

Para utilizar o serviço DF Acessível-TCB Hemodiálise, é necessário que o paciente resida no Distrito Federal, e que a origem, o destino e o trajeto do transporte estejam dentro do DF. Pacientes com deficiência de mobilidade devem possuir uma cadeira de rodas próprias, compatível com as normas ABNT. Decreto nº 46.024, de 12 de Julho de 2024

Decreto nº 46.024, de 12 de Julho de 2024

Transporte Rodoviário Especial

A TCB oferece um serviço de locação de ônibus exclusivo para órgãos do governo do Distrito Federal, viabilizado por contrato e pago conforme a quilometragem percorrida. Também disponibilizamos ônibus para ações sociais promovidas pelos setores legislativo, judiciário e executivo do GDF.

Para solicitar o serviço de locação de ônibus para ações sociais, os órgãos interessados devem seguir os seguintes procedimentos:

1. Envio de Solicitação por E-mail: Enviar a solicitação para o endereço de e-mail: presidencia@tcb.df.gov.br
2. Envio de Solicitação por Ofício: Encaminhar um ofício em papel timbrado aos cuidados do Diretor Presidente da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. – TCB.

Endereço para envio de ofício: **Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB, SGON, Quadra 06, Lote único, Bloco A CEP: 70610-660 – Asa Norte – Brasília/Distrito Federal.**

SERVIÇO

ParticipaDF – Pedido de Informação via e-SIC

O que é?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, tem o **direito** de **acessar informações** produzidas ou armazenadas pelo estado.

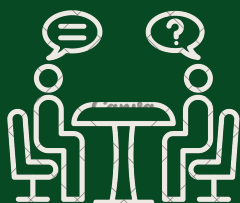
Por meio da **Lei de Acesso à Informação – LAI** você poderá requerer acesso a informações dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, desde que não sejam protegidas por alguma legislação de sigilo.



RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Transparência e
Controle Social da CGDF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial

OU



Internet:

pelo site: www.participa.df.gov.br

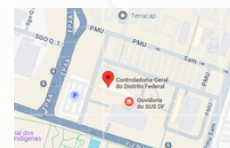
HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

LAI

De **segunda a sexta** das **9h às 12h** e
das **14h às 17h**

**Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar,
sala 1313.**

Clique no mapa
para acessar a
localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000
[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência;
gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Presencial:** O atendimento é feito por ordem de chegada e de acordo com as prioridades de atendimento. O Tempo médio de atendimento é 60 minutos. Além disso, pela necessidade de acolhimento e sigilo, os atendimentos são individuais e o acesso à sala é feito com autorização;
- **Internet:** O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: imediato.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar acesso a informações, que não estejam disponibilizadas nos canais de comunicação dos órgãos públicos do Distrito Federal, por meio da **Lei de Acesso à Informação**.



DOCUMENTOS PARA REGISTRO:

No Pedido de Acesso à Informação não há registro anônimo e por isso, tanto as pessoas como as empresas precisam registrar seu pedido utilizando CPF ou CNPJ e senha de login na Plataforma Participa DF. É possível solicitar a proteção da identidade, onde os dados pessoais serão ocultados do pedido.

ETAPAS:

01

Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;

02

Realizar o login com CPF e senha;

03

Clicar em “Acessar aqui” do ícone “Acesso à Informação” e iniciar o seu registro.



Recomendações para o registro:

Seja claro e objetivo, delimitando o período e o tipo de informação que deseja.

Faça um pedido para cada informação desejada, principalmente se forem muito diferentes.

Informações pessoais, suas ou de terceiros, não devem ser inseridas na descrição do pedido, a não ser que sejam essenciais para a sua caracterização.

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO:

O prazo de resposta é de **20 dias** a contar do dia de registro. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** seu pedido no Participa DF, da seguinte forma:

- 1) Faça o login com CPF ou CNPJ e senha.
 - 2) No menu “Acesso à Informação”, na barra de menus, clique em “Meus registros”.
-

Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS

O que é?

O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS é um órgão de **função consultiva**, vinculado à Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF, que tem como objetivo **aperfeiçoar a transparência**, o **controle social** e o **acesso à informação pública** no Distrito Federal.

Sendo assim, podem ser encaminhadas ao CTCS sugestões de melhorias relativas à política de transparência e controle social do Governo do Distrito Federal.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Transparência e
Controle Social da CGDF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Telefone via Central 162

a ligação é gratuita e pode ser feita de qualquer telefone fixo ou celular

OU



Internet:

pelo site: www.participa.df.gov.br

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

- **Internet:** o tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: imediato.
- **Telefone via Central 162:** o tempo médio de espera é de 3 minutos.

REQUISITOS PARA ACESSO:



- 1) Computador ou dispositivo móvel conectado à internet;
- 2) Telefone fixo ou móvel.

ETAPAS:

01

Fazer o cadastro na plataforma Participa DF;



02

Realizar o login com CPF e senha;

03

Clicar em "Acessar aqui" do serviço de "Ouvidoria" e iniciar o seu registro.

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO:

O prazo de resposta é de **20 dias**, a contar do dia de registro.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você mesmo pode **acompanhar** sua manifestação no Participa DF, da seguinte forma:

- 1) Faça o login com CPF ou CNPJ e senha.
- 2) No menu "Ouvidoria", na barra de menus, clique em "Meus registros".

SERVIÇO

e-Protocolo

O que é?

Esse serviço possibilita que você cidadão e usuário do serviço público faça o **envio de forma eletrônica de documentos para a CGDF**, sem a necessidade de comparecer presencialmente ou gastos com serviços postais.

Orgãos e entidades também podem utilizar desse serviço.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Gestão Interna

E-PROTOCOLO

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Virtual, de forma ininterrupta.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

O e-Protocolo estará disponível
24 horas por dia.

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

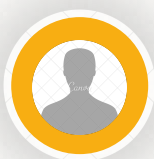
- Pessoa idosa;
- Pessoa com deficiência;
- Pessoa portadora de doença grave;
- Criança e adolescente;
- Vítima de violência doméstica ou familiar.

REQUISITOS PARA ACESSO:



Computador ou dispositivo móvel,
conectado a internet, e conta na
plataforma gov.br.

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:



Como a autenticação de dados é feita pela plataforma gov.br, não há necessidade do uso de qualquer documento no registro

ETAPAS:

O documento enviado pelo e-Protocolo será recebido e registrado pela CGDF, no prazo máximo de 24 horas, contado da data que o o cidadão enviou, salvo quando esta ocorrer fora do horário de expediente do órgão ou entidade, às sextas-feiras, em véspera de feriados, em caso de ponto facultativo, ou caso haja restrição técnica, devidamente fundamentada e comunicada, tanto no e-Protocolo quanto no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-GDF).

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

e-Protocolo garantirá a emissão do comprovante do envio do documento, bem como o Número Único de Protocolo (NUP) do processo administrativo eletrônico no qual foi incluído.

SERVIÇO

Protocolo da CGDF

PROTOCOLO DA CGDF

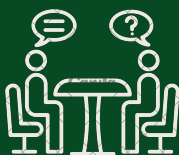
O que é?

Você pode **solicitar** acesso a um serviço da CGDF com um documento por escrito, uma carta, um ofício, qualquer solicitação por intermédio do protocolo.

RESPONSÁVEL:

Subcontroladoria de Gestão Interna

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial.

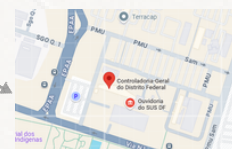


HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De **segunda a sexta** das **9h às 12h** e das **14h às 17h**

Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar, sala 1317.

Clique no mapa
para acessar a
localização



PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

Lei nº 10.048, de 8/11/2000

[Clique aqui](#)

Atendimento **preferencial** para as pessoas com deficiência; gestantes; lactantes; pessoas idosas (acima de 60 anos) e obesos.

DOCUMENTOS PARA REGISTRO:



Você pode protocolar carta, ofício ou qualquer documento que contenha sua solicitação.

ETAPAS:

01

Entregar documento no protocolo;

02

Abertura de processo SEI para encaminhamento da demanda.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA?

Você pode ligar para o telefone do protocolo e verificar para qual setor sua demanda foi encaminhada e assim, ser direcionado pelo protocolo ao local responsável.

CARTA DE SERVIÇOS

COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO
E TRANSPARÊNCIA

2025

Comunicação, Informação e Transparência

O que é?

Esse é o serviço de assessoria que faz **contato** e responde as **demandas** de qualquer veículo de comunicação relacionadas à Controladoria-Geral do DF e os assuntos que são relacionados a ela.

RESPONSÁVEL:

Assessoria de Comunicação da
Controladoria-Geral do Distrito Federal

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



A solicitação deve ser feita por e-mail:
ascom@cg.df.gov.br – Atendimento
exclusivo para a imprensa: (61) 98334-1166.



HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 8h às 12h e 14h às 18h.

ONDE ACOMPANHAR A DEMANDA:

Você poderá acompanhar sua demanda por **e-mail**.

ETAPAS:

Encaminhar e-mail de solicitação com a identificação do solicitante, veículo de comunicação e telefone de contato.

SERVIÇO

NORMATIVOS

Base Jurídica – Normativos

O que é?

A Controladoria-Geral **disponibiliza** toda a legislação do órgão e relacionadas a ele, estando disponíveis **em um só link**.

RESPONSÁVEL:

Assessoria Jurídico-Legislativa da
Controladoria-Geral do DF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



On-line.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet.
Tempo médio de atendimento: Imediato.

REQUISITOS PARA ACESSO:

Computador com acesso a internet.

ETAPAS:

Entrar no site da CGDF: <https://www.cg.df.gov.br/base-juridica-2/>.



SERVIÇO

OUVIDORIA-GERAL

ParticipaDF – Pedido de Informação via e-SIC

O que é?

Principal **fonte de informações** para cidadãos e jornalistas quando o assunto são os dados disponibilizados pelas ouvidorias e seccionais do Governo do Distrito Federal, que fazem parte do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO/DF) e que trabalham em rede utilizando o sistema ParticipaDF.



RESPONSÁVEL:

Ouvidoria-Geral do DF

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Online

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: Imediato.

PREVISÃO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO:

O tempo de espera depende da qualidade e velocidade da conexão da sua internet. Tempo médio de atendimento: Imediato.

ETAPAS:



Entrar no site do **PAINEL**: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>

REQUISITOS PARA ACESSO:

Computador com acesso à internet.

SERVIÇO

PARTICIPA DF – Serviços de Ouvidoria

O que é?

A Ouvidoria-Geral do DF é um **espaço** para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal – GDF.

O **órgão central** do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas do GDF.

Unidade aceleradora da **Governança de Serviços** por meio da análise individual e agregada dos registros de ouvidoria.

A responsável pela análise e encaminhamento de **denúncias** no GDF.

Ela garante a sua participação e você auxilia na melhoria dos **serviços públicos** prestados.



RESPONSÁVEL:

Ouvidoria-Geral do DF

VISITE O SITE:

<https://ouvidoria.df.gov.br/>

Sites e Portais

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO GDF:

O Portal da Transparência é uma ferramenta de participação da sociedade no controle da aplicação dos recursos públicos.

No Portal você encontra informações sobre receitas e despesas públicas, compras, remuneração de servidores, prestação de contas, convênios e patrimônio.

Para uma busca direcionada e direta sobre determinado assunto, basta utilizar a superbusca, disponível na primeira página do portal.

O portal possui um tutorial e um campo de perguntas frequentes para esclarecimentos de dúvidas.

Acesse aqui:

<https://www.transparencia.df.gov.br/#/>

PORTAL DE DADOS ABERTOS:

O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal é a ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas sobre diversos temas em formato bruto e aberto.

Funciona como um grande catálogo que facilita a busca e o uso de dados publicados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, permitindo sua reutilização.

Acesse aqui:

<https://www.dados.df.gov.br/>

SERVIÇO

CONTROLE SOCIAL

Sites e Portais

PORTAL COVID-19

O Portal da Transparência é uma ferramenta de participação da sociedade no controle da aplicação dos recursos públicos.

No Portal você encontra informações sobre receitas e despesas públicas, compras, remuneração de servidores, prestação de contas, convênios e patrimônio.

Para uma busca direcionada e direta sobre determinado assunto, basta utilizar a superbusca, disponível na primeira página do portal.

O portal possui um tutorial e um campo de perguntas frequentes para esclarecimentos de dúvidas.

Acesse aqui:

www.coronavirus.df.gov.br

SITE CONTROLE SOCIAL:

O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal é a ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas sobre diversos temas em formato bruto e aberto.

Funciona como um grande catálogo que facilita a busca e o uso de dados publicados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, permitindo sua reutilização.

Acesse aqui:

<https://controlesocial.cg.df.gov.br/>