SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

162

Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

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!

SERVIÇOS PARA VOCÊ

Linhas Convencionais

Para ver os horários das linhas convencionais operadas pela TCB acesse o site:

Linha 0.108 – Rodoviária do Plano Piloto / Três Poderes

LINHA 108.3 – Rodoviária do Plano Piloto / STJ – TST / (Pier 21) / CJF

LINHA 131.3 – Rodoviária do Plano Piloto / Cruzeiro Novo Velho / Sudoeste (Corujão)

LINHA 108.5 – LINHA SUSPENSA TEMPORARIAMENTE

LINHA 108.6 – LINHA SUSPENSA TEMPORARIAMENTE – Ordem de Serviço nº 1026 – SUOP/2024

Linha 108.7 – LINHA SUSPENSA TEMPORARIAMENTE – Ordem de Serviço nº 1027 – SUOP/2024

LINHA 108.8 – LINHA SUSPENSA TEMPORARIAMENTE – Ordem de Serviço nº 1028 – SUOP/2024

LINHA 108.9 – LINHA SUSPENSA TEMPORARIAMENTE – Ordem de Serviço nº 5922 – DITEC/2020

Linhas Rurais

- **LINHA 190.4 – São Sebastião / Assentamento 1º de Julho / Aguilhada**

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

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.*

OUVIDORIA

O que é Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.

O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema OUVDF ou ainda ser atendido presencialmente no SGON Quadra 06 Lote ÚNICO, Bloco A

CENTRAL 162

De segunda a sexta de 7h às 21h – sábado, domingo e feriado de 8h às 18h
Ligação gratuita para telefone fixo e celular

PARTICIPA DF

Acesse o Sistema Participa DF **aqui**

PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira - das: 9h às 12h e 14h às 17h
SGON Quadra 06 Lote ÚNICO, Bloco A

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

São 10 (dez) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas - (Art . 24 do Decreto nº 36.462/2015).

No máximo mais 10 (dez) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão - (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).

Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015)

Garantias: Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais – Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais – Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

NOMES de pessoas e empresas envolvidas
QUANDO ocorreu o fato
ONDE ocorreu o fato
Quem pode TESTEMUNHAR
Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro Identificado

Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro Anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12° andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012
Decreto nº 36.462/2015
Instrução Normativa nº 01/2017

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

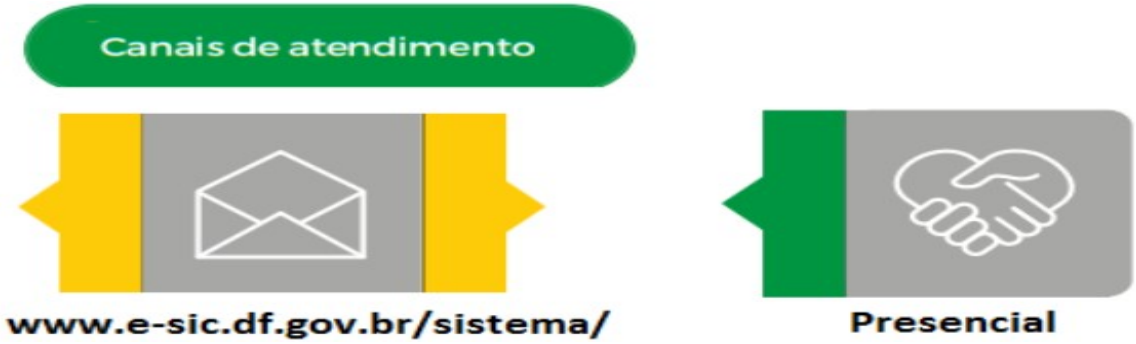
O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sítios oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**



Acesse o Sistema e-SIC AQUI SGON Quadra 06 Lote ÚNICO Bloco A

Pedido de acesso deverá conter

- Nome do requerente

Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazos de resposta ao cidadão

Garantias:

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Lei nº 4990/2012
Decreto 34.276/2013
Instrução Normativa nº 02/2015

www.participa.df.gov.br

162

SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO A
CEP 70.610-660

GDF
É tempo de ação.