



**CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO**





## O QUE A TCB FAZ POR VOCÊ

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal.

Na Carta da TCB você encontrará informações claras e acessíveis sobre quem somos, o que fazemos e os serviços que oferecemos.

Bem informado, você poderá melhor exercer sua cidadania ao acompanhar a execução das ações governamentais e avaliar os nossos compromissos assumidos.

O foco é a transparência das informações do governo e a participação social. Por isto, estamos sempre buscando formas para você colaborar com os serviços públicos prestados pelo Governo do Distrito Federal.

Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar seu dia a dia.

## LINHAS CONVENCIONAIS



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

- LINHA 108.3 – Rodoviária do Plano Piloto/ PGR – STJ / TST-TSE / Pier 21 / ANTT – CJF
- LINHA 108.5 – Rodoviária do Plano Piloto / Eixo Monumental / Quartel General do Exército / Setor Militar Urbano / Shopping Popular / Rodoferroviária
- LINHA 108.6 – Rodoviária do Plano Piloto / Shopping Popular / Rodoferroviária
- LINHA 108.8 – Rodoviária do Plano Piloto / W3Sul / Terminal Asa Sul / TJDFT / Rodoviária Interestadual
- LINHA 108.9 – Rodoviária do Plano Piloto / W3Sul / Terminal Asa Sul / Rodoviária Interestadual
- LINHA 131.3 – Rodoviária do Plano Piloto / Cruzeiro Novo Velho / Sudoeste (Corujão)

## LINHA EXECUTIVA



Para ver os horários da Linha Executiva operada pela TCB acesse o site:

- LINHA 0.113 – Aeroporto / Eixo Sul / Rodoviária do Plano  
Piloto / Esplanada dos Ministérios / Setores Hoteleiros  
Norte e Sul



## **LINHAS RURAIS**

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

- LINHA 190.2 – Paranoá / Café sem Troco / São Sebastião
- LINHA 190.3 – São Sebastião / Café sem Troco
- LINHA 190.4 – São Sebastião / Assentamento 1º de Julho / Aguilhada
- LINHA 610.3 – Planaltina / Núcleo Rural Rio Preto / Tabatinga

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### TRANSPORTE RODOVIÁRIO ESPECIAL

Serviço de locação de ônibus oferecido aos órgãos do governo do Distrito Federal por meio de contrato e pagamento por quilômetro rodado.

A TCB também disponibiliza ônibus para órgãos dos setores legislativo, judiciário e executivo do Governo do Distrito Federal para ações sociais.

Para solicitar o Serviço para ações sociais, os órgãos interessados deverão:

Encaminhar a solicitação via e-mail para: [presidencia@tcb.df.gov.br](mailto:presidencia@tcb.df.gov.br), ou por ofício em papel timbrado, aos cuidados do Diretor-Presidente da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB.

Endereço: SGON, Quadra 06, Lote único, Bloco A

Cep.: 70610-660 – Asa Norte – Brasília/Distrito Federal.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### TURISMO CÍVICO

O Projeto Turismo Cívico consiste em uma ação que visa oportunizar aos alunos da Rede Pública de Ensino Fundamental do Distrito Federal, além de crianças, adolescentes e idosos dos Centros de Convivência e fortalecimento de vínculos, visitas aos principais atrativos cívicos da Capital Federal. O Projeto se constitui em uma série de excursões.

Os interessados devem entrar em contato com a Equipe da Coordenação do Turismo Cívico, para agendamento, por meio do e-mail: [turismo.civico@setur.df.gov.br](mailto:turismo.civico@setur.df.gov.br)

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### EMBAIXADAS DE PORTAS ABERTAS

O Embaixadas de Portas Abertas é uma extensão do turismo cívico da cidade e proporciona a alunos de 9 a 11 anos, visita às 134 representações diplomáticas sediadas na capital brasileira para aprenderem sobre história, geografia, cultura e idioma de cada nação.

As visitas são feitas durante o ano letivo por alunos selecionados pelas escolas, às quintas-feiras. Embaixadas interessadas em participar devem procurar a Assessoria Internacional do governo de Brasília, por meio do endereço eletrônico [assessoria.internacional@buriti.df.gov.br](mailto:assessoria.internacional@buriti.df.gov.br).



## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### RESIDÊNCIA OFICIAL DE ÁGUAS CLARAS (ROAC) DE PORTAS ABERTAS

O ROAC de Portas Abertas é um projeto que acontece na Residência Oficial de Águas Claras o qual surgiu em julho de 2017. O projeto acontece semanalmente, com o intuito de estimular a visita de alunos da rede pública à residência oficial do governador do Distrito Federal para prestigiarem diversas artes que representam o DF, tendo, além do mais, a oportunidade de assistir palestras que agregam conhecimento. O objetivo principal do projeto é possibilitar o acesso do público a um espaço que conta a história de Brasília.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### PARE NO PARQUE

O Pare no parque teve início no dia 10 de março de 2020, o serviço oferece transporte circular para os servidores e visitantes do Palácio do Buriti e Anexo, até o Estacionamento 1 do Parque da Cidade.

A ação é um convênio entre a Secretaria de Economia (SEEC) e a Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) para reduzir o impacto do trânsito nas vias de acesso ao Palácio. Além disso, visa minimizar o estacionamento de veículos em locais impróprios, evitando, assim, recorrentes penalidades.

A área do Estacionamento 1, no Parque da Cidade Dona Sarah Kubitschek, conta com iluminação, demarcação de vagas e guarita com segurança. As ações foram tomadas para garantir a segurança e comodidade dos usuários.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



A atual Diretoria da TCB, que assumiu em janeiro de 2019, tem a incumbência de estudar e implantar novos negócios para a Empresa, no sentido de ampliar as suas atividades, visando um novo papel institucional, se valendo da sua expertise na área de transportes do Distrito Federal. Os novos negócios da Empresa abrangem os seguintes projetos:

- **TCB Executivo:** Consolidação e ampliação;
- **TCB Fretamento:** Disponibilização de veículos para contratação de serviço de transporte para atendimento à administração pública direta ou indireta;
- **TCB Comunidade:** Atendimento as comunidades urbanas isoladas integrando-as aos serviços prestados no STPC/DF e/ou metroviário;
- **TCB Fretamento Privado:** Atendimento por meio de contrato de prestação de serviço;
- **TCB Escolar:** Linhas de atendimento as escolas especializadas na educação de alunos portadores de necessidades especiais;
- **TCB Escolar:** Gerenciar e operar os contratos de transporte escolar da Secretaria de Educação do DF;
- **TCB Acessível:** conhecido em outras cidades como serviço de transporte Porta a Porta, que tem o objetivo de atender o deslocamento de pessoas com comprometimento severo de mobilidade, temporária ou permanente, em veículos adaptados, previsto no Programa Mão na Roda da Lei n.º 4.317, de 9 de abril de 2009; e
- **TCB Parking:** transporte de bolsões de estacionamento às áreas centrais do Plano Piloto.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### TRANSPORTE ESCOLAR

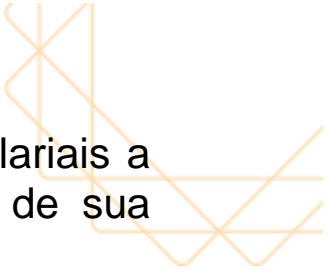
No dia 13 de janeiro de 2020, o Governador do Distrito Federal editou o Decreto nº 40.385, em que transferiu para a TCB a incumbência da gestão e operação do Serviço de Transporte Complementar Escolar do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STCE do STPC/DF, criado pelo [§3º do art. 5º da Lei nº 4.011, de 12 de setembro de 2007](#).

Para a consecução da missão confiada a esta Empresa, a TCB assumiu o Transporte Escolar das Regiões de Brazlândia, Ceilândia, Gama, Guará/Estrutural, Paranoá, Planaltina, Plano Piloto/Cruzeiro, Recanto das Emas, Samambaia, Santa Maria, Sobradinho e Taguatinga, de cerca de 40.000 estudantes matriculados na Rede Pública de Ensino do Distrito Federal. Fazem jus ao serviço os alunos de 04 a 17 anos, residentes a mais de dois quilômetros de distância da unidade escolar na qual estiver matriculado, dentro do limite do Distrito Federal, em localidade onde não haja transporte público coletivo, urbano ou rural e não beneficiários do Passe Livre Estudantil.

Os pais ou responsáveis devem solicitar o serviço de transporte escolar junto às Unidades Escolares, que verificará o atendimento dos requisitos para a concessão.

Oportuno destacar algumas das melhorias implementadas a partir da vigência do Decreto nº 40.385 de 13/01/2020: Além da regularidade contratual das 12 regiões administrativas acima descritas, cumpriu-se a uma reiterada exigência dos órgãos de controle para observância da Cota Reservada, que propicia a pequenas e micro empresas a chance de ingressar no mercado.

Os novos contratos impuseram renovação da frota, cuja idade baixou de 12 para sete anos de idade. Garantiu-se uma economia superior a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de



reais), apesar de terem sido concedidos avanços salariais a motoristas e monitores, com o respeito ao salário de sua categoria profissional.

No campo tecnológico, a TCB implementou o Centro de Controle Operacional e Monitoramento de frota, que possibilitará ao GDF remunerar as empresas pelos quilômetros efetivamente rodados, além de proporcionar evidente melhoria no aspecto da segurança dos 45.000 alunos transportados, mediante acompanhamento on-line dos veículos. Mais de 1.600 itinerários já foram georreferenciados e estamos realizando "Provas de Conceito" para que, em 2022, possamos disponibilizar tecnologia eletrônica embarcada de frequência e "app" para acompanhamento do embarque e itinerário por pais e escolas.

Regiões Administrativas com contratos de Ampla Concorrência e outro de Cota Reservada:

Brazlândia,  
Ceilândia,  
Gama,  
Guará/Estrutural,  
Itapoã,  
Paranoá,  
Planaltina,  
Plano Piloto/Cruzeiro,  
Recanto das Emas,  
Samambaia,  
Santa Maria,  
Sobradinho e  
Taguatinga,

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### RENOVA-DF

O Governador do Distrito Federal incluiu a TCB no Conselho Gestor do Programa Qualificação Profissional e Frente de Trabalho – RENOVA DF, criado pelo Decreto nº 41.037, de 28 de julho de 2020, que tem por objetivo a oferta de cursos de qualificação profissional integrados às atividades de conservação do patrimônio público, como meio de proporcionar a qualificação profissional do trabalhador, de forma a torná-lo apto a atender as exigências do mercado de trabalho, combatendo o desemprego, durante e pós-medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19), bem como a realização de higienização, limpeza, manutenção e recuperação de equipamentos e espaços públicos no âmbito do Distrito Federal.

Compete à TCB realizar o transporte dos beneficiários do programa durante as atividades desenvolvidas nas diversas regiões administrativas do Distrito Federal.

## SERVIÇOS PARA VOCÊ



### DF ACESSÍVEL

O mais novo serviço da TCB será lançado no próximo dia 21/09/2021 e consistirá no transporte porta a porta, em 25 vans acessíveis especialmente adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida.

As pessoas interessadas no DF Acessível deverão realizar o cadastro na sala da TCB e da Secretaria da Pessoa com Deficiência (SEPD) localizada na Estação do metrô 112 Sul, apresentando documentação médica. Após análise os usuários contemplados serão transportados, mediante agendamento prévio, às suas atividades cotidianas como escola, trabalho, reabilitação, dentre outras. O serviço será prestado inclusive aos finais de semanas, para programações culturais, cívicas, de lazer e religiosas.



## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### 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.



## Canais de atendimento



**Central 162**



[www.ouv.df.gov.br/#/](http://www.ouv.df.gov.br/#/)



**Presencial**

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

Acesse o Sistema OUVDF **aqui**

Segunda a sexta-feira das: 08h às 12h e 13h às 17h.

O atendimento poderá ser feito de forma presencial em média 30 minutos, na SGON Quadra 06 Lote Único, Bloco A.

Prioridade de acordo com Lei nº 6.945, de 13 de setembro de 2021.

## **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 nº 36.462/2015).

**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

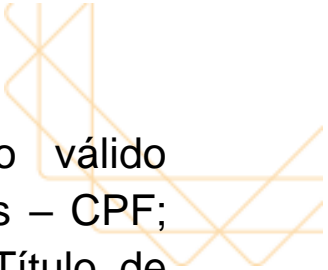
QUANDO ocorreu o fato

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, 12º andar, sala 1.203.

## Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017

## SERVIÇOS PARA VOCÊ

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



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 sites 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.**

## Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br/sistema/](http://www.e-sic.df.gov.br/sistema/)



Presencial

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.

## Normas e Regulamentações

[Lei nº. 4.990/2012](#)

[Decreto 34.276/2013](#)

[Instrução Normativa nº 02/2015](#)



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



162



**SGON, QUADRA 06, LOTE ÚNICO, BLOCO A**