



Carta de **SERVIÇOS** ao **CIDADÃO**

TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL

1. APRESENTAÇÃO

Governador do Distrito Federal

Rodrigo Sobral Rollemberg

Secretário de Estado de Mobilidade do Distrito Federal

Fábio Ney Damasceno

Diretor Geral do DFTrans

Marcos Tadeu de Andrade

Chefe de Gabinete

Adriana Marques Campos Kikuchi

Chefe da Unidade de Controle Interno (UCI)

Fernando Meister Vieira de Faria

Chefe da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Domingos Xisto

Chefe da Assessoria de Planejamento Estratégico e Projejos (AGEP)

Mirian Mitusuko Izawa

Chefe da Assessoria Jurídica-Legislativa (AJL)

William de Faria

Diretor da Controladoria Setorial (CONT)

Maurilio de Freitas

Chefe da Unidade de Transparência (ULTRA)

Maurilio de Freitas

Chefe de Correção e Tomada de Contas Especial (UCOR)

Paulo Augusto Duarte Firmino

Ouvidora do DFTrans

James dos Santos Oliveira

Diretor Administrativo Financeiro (DIRAF)

Fabricio Fernando Carpaneda Silva

Diretoria Técnica (DITEC)

Guilherme Fernandes Santos da Silva

Diretoria de Terminais (DITER)

Claudio Ribas de Sousa

Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI)

Ednilson Lins Rodrigues

2. TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL

BREVE HISTÓRICO

O **Transporte Urbano do Distrito Federal** – é uma autarquia criada pela Lei 241 de 28 de Fevereiro de 1992, para, entre outras atribuições, planejar, controlar e avaliar o transporte público. A autarquia foi criada com o nome DMTU, tendo a alteração de sua denominação para DFTrans, ocorrida com o Decreto nº 23.902, no dia 11 de Julho de 2003.

É oportuno lembrar que, de 11 de julho de 2003 até 25 de fevereiro de 2007, o DFTRANS teve a sua competência delegada à Secretaria de Transportes até a sua reestruturação, ocorrida com o Regimento Interno 27.660, de 25 de Fevereiro de 2007.

A alteração de denominação e o novo Regimento foram feitos considerando os estudos para implantação dos novos modelos de operação e gestão do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF, com os objetivos de atender às exigências da moderna estrutura dos órgãos que compõem o complexo administrativo do DF e de estruturar uma entidade de gerência dos transportes públicos coletivos mais ágil, capaz de acompanhar a nova dinâmica operacional de um sistema integrado e informatizado.

O trabalho do DFTrans é garantir à população um transporte eficiente e seguro, colocando em prática o direito de ir e vir do cidadão, com conforto e no menor tempo possível.

O DFTrans tem como atribuições o planejamento das linhas, a avaliação de desempenho, a caracterização da demanda e da oferta de serviços, a elaboração dos estudos dos custos de serviços e dos níveis tarifários, a gestão e o controle dos serviços públicos de passageiros.

A Carta de Serviços ao Cidadão do Transporte Urbano do Distrito Federal – DFTrans - Autarquia vinculada à Secretaria de Mobilidade - foi elaborada por sua Ouvidoria, em conjunto com todas as Diretorias, Coordenações e Gerências da Autarquia. O objetivo esta Carta é o estabelecimento de compromissos de atendimento, a contribuição para a visibilidade, e a acessibilidade dos serviços prestados à população, além da legitimação da imagem do DFTrans perante a população.

3. PRINCIPAIS SERVIÇOS

Esta **Carta de Serviços** ao cidadão traz as informações referentes aos serviços prestados pelo Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans, buscando orientar os usuários quanto aos serviços da Autarquia, o setor apropriado para cada tipo de serviço e a melhor forma de requerê-los.

O DFTrans, dentro de suas atribuições regimentais, tem como função principal o gerenciamento do transporte público coletivo por ônibus. Para isso, atua desde a criação de uma linha de ônibus até o fornecimento do cartão apropriado para a utilização desse serviço.

Os serviços do DFTrans compreendem:

- A criação de linhas, a alteração de horários e itinerários,
- A confecção de cartões apropriados para a utilização do sistema,
- A implantação e o remanejamento de paradas e abrigos de ônibus,
- A manutenção e a reforma dos terminais de ônibus,
- A veiculação de propagandas e campanhas referentes ao transporte público,
- A divulgação das mudanças ocorridas no sistema, a emissão dos cartões do Sistema de Bilhetagem e
- A emissão dos cartões de gratuidades regulamentadas por Lei.

O atendimento à comunidade por meio de reuniões solicitadas por associações e administrações regionais, nos postos de Bilhetagem Automática e pelos serviços de ouvidoria e atendimento ao cidadão, localizados em alguns dos terminais rodoviários do DF, também faz parte dos serviços prestados pelo DFTrans.

Nesta carta, o cidadão vai poder tirar suas principais dúvidas de como utilizar, da melhor maneira, o Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, além de conhecer como funciona o transporte, e qual a melhor forma de utilizar este Sistema, que carrega mais de um milhão de pessoas, diariamente, e é responsável direto pela mobilidade e pela qualidade de vida de nossa cidade.

Ao realizar o pagamento da taxa de 2ª via, favor efetuar o pagamento no valor exato de R\$ 17,50 para que não tenha problemas na aprovação do benefício.

Manifestações de desvio de itinerário, descumprimento de tabela horária ou de má-conduta dos rodoviários, devem ser encaminhadas à Ouvidoria, pelo 162.



4. MISSÃO, VISÃO E VALORES

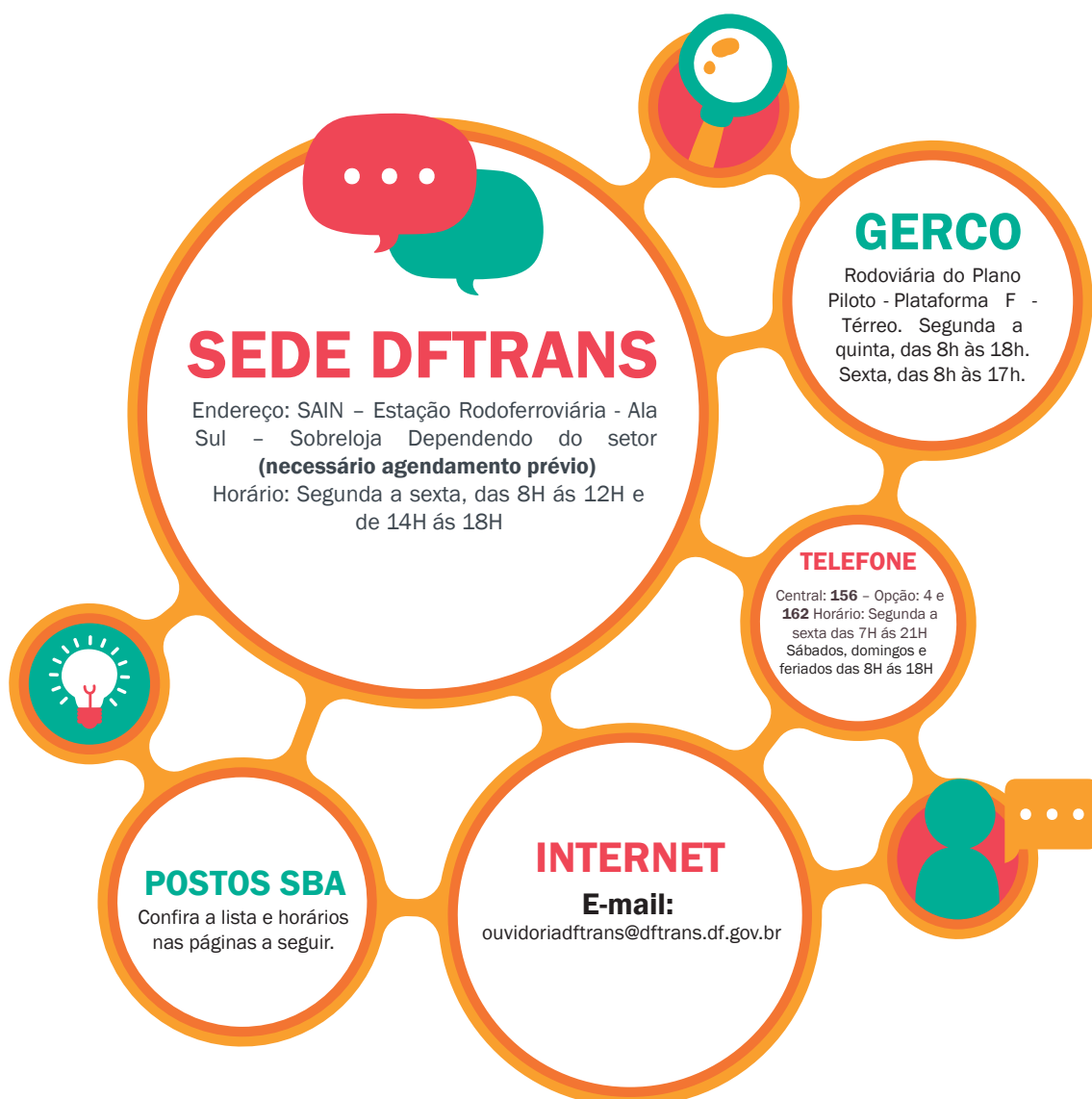
A **Missão** do DFTrans é promover a mobilidade, por meio da gestão do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF, orientada para a qualidade de vida da população, sustentabilidade e integração no Distrito Federal.

Valores como ética, transparência, qualidade de serviço, responsabilidade social, eficiência e sustentabilidade são alguns dos pilares fundamentais que norteiam as nossas ações e decisões tomadas diariamente.

A nossa **Visão** é ser reconhecido como um órgão de referência em soluções inovadoras e gestão no **Sistema de Transporte Público Coletivo**.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

O DFTRANS DISPONIBILIZA 5 CANAIS DE ATENDIMENTO



6. COMO FUNCIONA O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DF

O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF) é dividido em dois serviços:

1. **Serviço Básico** compreende os ônibus convencionais, o Metrô-DF e o Expresso-DF.
2. **Complementares:** Rural Executivo, Transporte de Vizinhança.

No Serviço Básico, a operação dos ônibus convencionais é dividida em **cinco bacias**:

BACIA 1
VIAÇÃO PIRACICABANA



- Brasília, Cruzeiro, Lago Norte, Varjão, Sobradinho e Planaltina

BACIA 2
VIAÇÃO PIONEIRA



- Paranoá, Itapoã, São Sebastião, Jardim Botânico, Gama, Santa Maria, Park Way (Epia) e Candangolândia

BACIA 2
URBI MOBILIDADE URBANA



- Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I e II, Recanto das Emas e Samambaia

BACIA 3
AUTO VIAÇÃO MARECHAL



- Guará, Park Way (Arniqueiras), Águas Claras, Taguatinga (ao sul da Hélio Prates) e Ceilândia

BACIA 4
EXPRESSO SÃO JOSÉ



- Sia, Saan, Sof Norte, Estrutural, Vicente Pires, Taguatinga (ao norte da Hélio Prates – M Norte), Ceilândia Norte e Brazlândia

Também fazem parte do STPC/DF a Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília (TCB), empresa pública, e as cooperativas, responsáveis pelas linhas alimentadoras e que operam nas cidades satélites.

7. INTEGRAÇÃO

- **O QUE É:** Um benefício para usuários que necessitam utilizar até três linhas, no mesmo sentido, dentro de um período pré-estabelecido, pagando pelos deslocamentos somente a tarifa de maior valor ou a tarifa integrada.
- **VALOR:** R\$ 5
- **PERÍODO:** Os deslocamentos devem ser feitos em um intervalo de até três horas.
- **MODAIS:** Pode ser realizada em ônibus urbano e rural, micro-ônibus e metrô.
- **LOCAIS:** É feita em qualquer parada de ônibus e em terminais rodoviários do Distrito Federal.
- **O QUE É PRECISO:** É necessário possuir os cartões: +Brasília Cidadã e +Vale-Transporte. A integração não funciona com pagamento em dinheiro.

EXEMPLO

DINHEIRO		—		—		= R\$ 11
	R\$ 5,00		R\$ 2,50		R\$ 3,50	
BILHETE ÚNICO		—		—		= R\$ 5
	R\$ 5,00		R\$ 0		R\$ 0	
		—		—		= R\$ 5
	R\$ 2,50		R\$ 2,50		R\$ 0	
		—		—		= R\$ 5
	R\$ 3,50		R\$ 1,50		R\$ 0	

No caso de problemas com a integração, o usuário deverá se dirigir à sede do DFTrans (Estação Rodoferroviária - Ala Sul) ou à Gerência de Relações Comunitárias (GERCO), localizada na Plataforma F, da Rodoviária do Plano Piloto, ou ligar no 162 e preencher um requerimento solicitando o reembolso. É necessário que conste no requerimento:

1. O número de conta corrente para depósito
2. O número do cartão ou seu CPF
2. No caso de ônibus: empresa, número da linha, do veículo, data e horário
3. No caso de metrô: a estação, data e horário.

O prazo de resposta será de até 60 dias da data de entrada do requerimento.

8. SETORES QUE PRESTAM SERVIÇO A COMUNIDADE

Protocolo – DFTrans

Serviços prestados

- Recebimento, registro e distribuição de documentos (ofícios, abaixo-assinados, requerimentos etc)
- Executar o cadastramento e movimentação de processos internos e externos no SICOP e/ou outros sistemas de controle de documentação, para serem enviados a outros órgãos
- Receber e enviar malote
- Cadastrar os documentos recebidos e encaminhar aos destinatários
- Atuar processos, quando determinado
- Encaminhar para expedição as correspondências oficiais

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 18h
- **Serviço:** Protocolizar (Ofícios, abaixo-assinados, requerimentos etc)
- **Prazos:** A depender da demanda

ASCOM – Assessoria de Comunicação Social

É a responsável direta por toda divulgação jornalística e publicitária de todas as ações e alterações do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal

Serviços prestados

- Propaganda adesivada na frota do Transporte Coletivo
- Mídia embarcada (canal para propagandas ou informações dentro da frota do Transporte Coletivo)

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 12h e 14h às 18h
- **E-mail:** ascom@dftrans.df.gov.br / publicidade@dftrans.df.gov.br
- **Horário de Atendimento:** Integral
- **Exigência:** Apresentar requerimento
- **Prazos:** A depender da demanda

Ouvidoria - DFTrans

Serviços prestados

- Recebimento e registro das manifestações (reclamações, denúncias, solicitações de informações e serviços, sugestões, elogios relacionados aos serviços e atribuições do DFTrans e sobre o Sistema de Transporte Público Coletivo do DF- STPC/DF)
- Acompanhamento e encaminhamento das respostas aos manifestantes, quanto às providências adotadas em suas manifestações

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- **Telefone:** 162
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 7h às 21h. Sábados, domingos e Feriados das 8h às 18h
- **E-mail:** ouvidoria.dftrans@dftrans.df.gov.br
- **Horário de Atendimento:** Integral
- **Site:** www.ouvidoria.df.gov.br

Horário de Atendimento: Integral

Prazos: * 10 Dias para registro do procedimento, a contar da data do recebimento, * 20 Dias para responder a manifestação podendo ser prorrogada por mais 20 dias. (**Prazos previstos no art. 24 do Decreto nº 36.462/2015**)

GERCO – Gerência de relações Comunitárias

Serviços prestados

- Informações e orientações aos usuários sobre os serviços do Sistema de Transporte Público Coletivo
- Informações e orientações as instituições de ensino sobre os serviços de cadastramento e envio do banco de dados

Prazo: A depender da demanda

Recebimento e registro das manifestações (reclamações, denúncias, solicitações de informações e serviços, sugestões, elogios relacionados ao STPC/DF)

Prazos: * 10 Dias para registro do procedimento, a contar da data do recebimento. * 20 Dias para responder a manifestação podendo ser prorrogada por mais 20 dias. (**Prazos previstos no art. 24 do Decreto nº 36.462/2015**)

Atendimento: Nos Postos

DITEC – Diretoria Técnica

Serviços prestados

- Supervisão e controle dos estudos técnicos, relativos à operação do transporte coletivo do Distrito Federal, por meio de criação de linhas, alteração de horários

e alteração de horários e itinerários das linhas (COPLA), de implantação e remanejamento de pontos de paradas (GERPP), e do cadastramento de todos os operadores, prepostos, e a frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF (GETRA). Realizar o levantamento de informações que geram o pagamento de subsídios e autuação dos respectivos processos de pagamento e solicitação de notas fiscais às operadoras do STPC/DF e Metrô (COCUT). A Diretoria Técnica é responsável por atestar os acessos contidos nas notas fiscais emitidas pelas operadoras.

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 18h
- **Exigência:** Protocolizar (Ofício, abaixo-assinados, requerimento, etc.)
- **Prazos:** A depender da demanda

COPLA – Coordenação de Planejamento e Operações de Transporte

Serviços prestados

- Elaboração da programação da operação de linhas do transporte público coletivo, compreendendo a definição de itinerários, tabelas horárias, tempos de percurso, especificação e dimensionamento da frota, de acordo com as características da demanda
- Criação e ampliação de linhas, alteração de horários e de itinerários, sempre que verificada a necessidade

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- **Exigência:** Protocolizar (Abaixo-assinados, requerimento, ofício, memorando, processo, estudo ou manifestação)
- **Prazo:** A depender da demanda

GERPP – Gerência de Projeto e Planejamento

Serviços prestados

- Construção, implantação e remanejamento de abrigos e pontos de parada de ônibus

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900

- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- **Exigência:** Protocolizar (Abaixo-assinados, requerimento, ofício, memorando, processo, estudo ou manifestação)
- **Prazo:** Até 10 dias úteis, a contar da data da solicitação

GETRA – Gerência de Gestão de Transporte Público e Privado

Serviços prestados

- Cadastramento de todos os prepostos do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF – STPC/DF
- Confeção, emissão e bloqueio de cartão funcional para todos os prepostos do STPC/DF
- 2ª Via de cartão aposentado e afastados
- Emissão de autorização do Sistema de Transporte Coletivo Privado (Fretamento, Turismo, Próprio de Empregado e Religioso)
- Cadastramento de toda frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF)

Exigências

- Com relação às atividades inerentes a prepostos (rodoviários), devem ser seguidos os seguintes passos:
 - **1º Cadastramento de prepostos** - A empresa deverá enviar ficha de preposto. Em seguida, é feito o cadastro no sistema SIT e TDMax e, por fim, é solicitada a emissão do cartão
 - **2º Bloqueio do cartão funcional** – A empresa e/ou o preposto devem solicitar o bloqueio do cartão. Feito o bloqueio, a operadora é informada
 - **3º Aposentados / Afastados** – O interessado deverá solicitar a atualização/mudança (ativo para aposentado / afastado) do cadastro junto ao setor de Protocolo para que seja solicitado a impressão do novo cartão

Exigências para cadastramento de frota no STPC/DF

- Com relação à frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, o interessado deverá protocolar um requerimento de cadastramento que, por sua vez, passará por um parecer técnico e por apreciação superior. Feito isso, será autuado um processo e um pré-cadastro. Em seguida, o veículo será encaminhado à vistoria da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle do DF (SUFISA) e, por fim, será finalizado o cadastro dessa frota liberando-a para trafegar no Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF

Exigências para emissão de autorização: Fretamento, Turismo e ou Próprio Empregado do STCP/DF

- Com relação ao fretamento e ao transporte coletivo turístico, o interessado deverá protocolar um requerimento emitido pelo próprio órgão, com toda documentação exigida a cada tipo de serviço, conforme legislação. Em seguida, cumpridas as exigências, será autuado um processo, onde o interessado pagará uma taxa. Após feito isso, será realizada a vistoria no veículo e, por fim, emitido um certificado autorizando o interessado a usar o tal veículo como transporte turístico ou fretamento

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento externo:** Segunda a sexta, das 8h às 11:30h e das 14h às 17h
- **Prazo:** A depender do tipo de serviço

DITER – Diretoria de Terminais

Serviços prestados

- Autorização para realização de eventos temporários nos terminais.
- Solicitação de reforma ou manutenção de terminais.
- Gestão sobre os espaços públicos ocupados nos Terminais

Atendimento

- **Presencial:** SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Sul – Sobreloja – CEP: 70.631-900
- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta, das 8h às 12h e 14h às 18h
- **Exigências:**
 - Requerimento formal, com justificativa quanto à necessidade de utilização do terminal e seu correspondente interesse público, e o detalhamento do evento com os horários e dias programados.
 - Requerimento apresentando o detalhamento da solicitação e a localização do terminal.
- **Prazos:** * Eventos: 15 Dias da data da solicitação. Prioridade: Evento de interesse público. * Reforma/Manutenção: Depende de licitação. Prioridade: Ordem cronológica da demanda

UCBA – Unidade de Controle de Bilhetagem Automática

Serviços prestados

- Emissão dos cartões: +Estudantil, +Funcional, +Especial, +Vale-Transporte, +Brasília Cidadã, +Criança Candanga e + Melhor Idade
- Atendimento ao usuário no Sistema de Bilhetagem Automática – SBA

Atendimento

- **Presencial:** Nos postos

- **Horário de Atendimento:**

- Postos SBA - Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h
- Postos BRT - Segunda a sexta, das 6h às 22h

- **Prazos:**

Cartão +Brasília Cidadã:

- 1ª Via: De imediato
- 2ª Via: 48hs após bloqueio e pagamento da Taxa

Cartão +Vale Transporte:

- 1ª Via: 10 dias úteis
- 2ª Via: 48hs após bloqueio e pagamento da Taxa

Cartão +Estudantil:

- 1ª Via: Até 10 dias úteis
- 2ª Via: Até 10 dias úteis após solicitação feita no site e pagamento da Taxa

Cartão +Especial:

- 1ª Via: De imediato após aprovação da SEDESTMIDH
- 2ª Via: 48hs após bloqueio

Postos de Atendimento	
LOCAIS	SERVIÇO
112 SUL (Plano Piloto) Local: Estação do Metrô End: Quadra 112 Sul – Eixo Sul - Tel: 3381-8849	• Emissão de Cartão de Pessoa Com Deficiência – PCD (1ª e 2ª Via) • Cadastro/ atualização cadastral
BRT - RODOVIÁRIA PLANO PILOTO	Recarga Cartão + Cidadã
BRT - GAMA Endereço: Terminal de Integração	• Emissão Cartão + Cidadã 1ª e 2ª via e Recarga Emissão Cartão + Vale Transporte 2ª via
BRT PARK WAY Endereço: Estação do Park Way	• Cartão + Cidadã 1ª e 2ª via • Recarga de Cartão + Cidadã
BRT SANTA MARIA Endereço: Terminal de Integração	• Emissão Cartão + Cidadã 1ª e 2ª via e Recarga • Emissão Cartão + Vale Transporte 2ª via
ESTAÇÃO 102 SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO 108 SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO 112 SUL (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO 114 SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO ÁGUAS CLARAS (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO ÁGUAS CLARAS (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã

ESTAÇÃO CEILÂNDIA CENTRO (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CEILÂNDIA NORTE (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CEILÂNDIA SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CEILÂNDIA TERMINAL (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CENTRAL (METRÔ) - RODOVIÁRIA PLANO PILOTO	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CENTRO METROPOLITANO (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO CONCESSIONÁRIAS (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO FEIRA (METRÔ) – GUARÁ	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO FURNAS (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO GALERIA (METRÔ) – SUBSOLO	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO GUARÁ (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO GUARIROBA (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO PRAÇA DO RELÓGIO (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO SAMAMBAIA (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO SAMAMBAIA SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO SHOPPING (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO TAGUATINGA SUL (METRÔ)	• Cartão + Cidadã 1ª via • Recarga Cartão + Cidadã
ESTAÇÃO TERMINAL ASA SUL (METRÔ)	• Recarga Cartão + Cidadã
NA HORA DE CEILÂNDIA Endereço: Shopping Popular de Ceilândia, QNM 11, AE 03	• Entrega de Cartão + Passe Livre Estudantil (1ª e 2ª Via) • Auxílio no cadastro, consulta, informação e resolução de pendências de cadastro – PLE • Bloqueio de cartão + Cidadã, + Vale Transporte e + PLE • Aumento de acessos (PLE) • Registro de reclamações, sugestões, informações e elogios • Regravação de cartões • Abertura de chamados
NA HORA DE TAGUATINGA Endereço: QS 3, Lote 8, Lojas 4 a 8 – Pistão Sul	• Entrega de Cartão + Passe Livre Estudantil (1ª e 2ª Via) • Auxílio no cadastro, consulta, informação e resolução de pendências de cadastro – PLE • Bloqueio de cartão + Cidadã, + Vale Transporte e + PLE • Aumento de acessos (+ PLE) • Registro de reclamações, sugestões, informações e elogios • Regravação de cartões • Abertura de chamados
SBA GALERIA DOS ESTADOS Local: Galeria dos Estados Endereço: 1ª parada do Eixo Sul, próximo à Estação do Metrô	• Emissão de Cartão + Cidadã (1ª e 2ª via) • Emissão de Cartão + Vale Transporte (1ª e 2ª Via) • Entrega de Cartão + Passe Livre Estudantil (1ª e 2ª via) • Bloqueio de Cartões • Auxílio no Cadastro, Pendências e aumento de acessos de Passe Livre Estudantil • Atendimento Empresarial • Carga Embarcada - CE Local
SBA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO Local: Estação Central do Metrô Endereço: Rodoviária do Plano Piloto Telefone: 3356-4240	• Emissão de Cartão + Cidadã (1ª e 2ª via) e Recarga • Carga Embarcada Local – CE Local • Informações de Saldo em cartões

SBA RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO (PLE) Local: Estação Central do Metrô Endereço: Rodoviária do Plano Piloto Telefone: 3356-4240	• Entrega de Cartão + PLE • Auxílio no Cadastro, Pendências e aumento de acessos de Passe Livre Estudantil • Abertura de chamados
SBA SOBRADINHO Local: Terminal Rodoviário Endereço: Qd. Central, Área Especial Telefone: 3387-0383 **Obs: Devido a reforma do Terminal o atendimento está sendo feito no Ginásio de esporte de Sobradinho I	• Emissão de Cartão + Vale Transporte (2ª Via) • Emissão de Cartão + Cidadã (1ª Via) e Recarga • Auxílio no Cadastro, Pendências e aumento de acessos de Passe Livre Estudantil • Carga Embarcada Local • Bloqueio de Cartão +Vale Transporte, +Cidadã e +Estudantil
SBA TAGUATINGA Endereço: Terminal Rodoviário Bloco C Loja 35	• Emissão de Cartão + Vale Transporte (2ª Via) • Emissão de Cartão + Cidadã (1ª Via) e Recarga • Carga Embarcada - CE Local • Bloqueio de Cartão +Vale Transporte, +Cidadão e +Estudantil • Atendimento Empresarial
TERMINAL VEREDAS BRAZLÂNDIA	• Emissão Cartão + Cidadã 1ª e 2ª via e Recarga • Emissão Cartão + Vale Transporte 2ª via • Carga Embarcada Local

PARA A EMISSÃO DE PRIMEIRA VIA DE CARTÃO +ESPECIAL (PCD):

* A análise documental (Identidade, CPF, Comprovante de residência, Comprovante de Renda e Foto) e a entrega dos cartões são feitas pelo DFTRANS. Entretanto, a análise do laudo é realizada pela Secretaria de Estado de Políticas para as Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEDESTMIDH).

9. CARTÕES DISPONÍVEIS À COMUNIDADE

CARTÃO +BRASÍLIA CIDADÃ



QUEM TEM DIREITO?

• O cartão +Brasília Cidadã é destinado a todos os usuários do transporte público (seja ônibus ou metrô), que já utilizam ou querem utilizar o sistema de integração e com ele garantir + agilidade, + segurança e + economia em suas viagens

COMO SOLICITAR

• **1ª via** - Presencialmente, em um posto DFTrans, ou nas estações do Metrô.
• **2ª via** – Após bloqueio, pagar a taxa no **BRB Conveniência na Conta Corrente nº 201-040146-2 (com CPF do titular)**. Feito isso, após 48hs do bloqueio, é só se dirigir ao posto SBA com o comprovante de pagamento e documento com foto para identificação e retirar a 2ª via

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

• **1ª via** – RG e CPF
• **2ª via** – Comprovante de pagamento da taxa e documento com foto para identificação

CUSTOS

• **1ª via** – R\$ 10 - convertidos em recarga
• **2ª via** – R\$ 17,50 *valor poderá ser atualizado

PERDA, ROUBO OU DANO:

• Efetuar o bloqueio do cartão por meio do **www.dftrans.df.gov.br** ou, presencialmente, em um dos postos do SBA/DFTrans

QUEM PODE RETIRAR O CARTÃO?

- Apenas o titular poderá fazer a retirada, apresentando os documentos de identificação

OUTRA PESSOA PODE FAZER COMPRA DE CRÉDITO?

- Sim, basta apresentar o cartão no posto de atendimento

O QUE FAZER QUANDO O CARTÃO APRESENTAR PROBLEMAS DE LEITURA?

- O usuário deverá procurar um posto SBA, tendo em mão o cartão e um documento de identificação, para que seja verificado o problema

VANTAGEM

- Economia com passagens, tendo em vista a possibilidade de integração e a praticidade

USO INDEVIDO

- Implicará a suspensão do benefício nos termos da lei

CARTÃO + ESTUDANTE



QUEM TEM DIREITO

Conforme prevê a Lei nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010.

- Estudantes do ensino fundamental, médio e superior, da área urbana e rural, de cursos técnicos e profissionalizantes, com carga igual ou superior a 200 horas aulas, reconhecidos pela Secretaria de Estado de Educação ou pelo Ministério de Educação.
- Alunos de faculdades teológicas ou instituições equivalentes.
- Alunos que residam ou façam- estágio obrigatório a mais de um quilômetro do estabelecimento em que estejam matriculados,

COMO ADQUIRIR

- **1ª Via** - Acesse: **www.passelivre.df.gov.br**.

Clique na aba “**cadastre-se**”, preencha o formulário e anexe os documentos solicitados.

- **2ª Via** – Acesse: **www.passelivre.df.gov.br**.

Clique na aba “**2ª via**”, siga as orientações e anexe o comprovante de pagamento da taxa, que deve ser feito no **BRB Conveniência, Conta Corrente nº 201-040146-2 e identificado com o CPF do aluno.**

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- **1ª via** - Foto 3x4 colorida, carteira de identidade ou certidão de nascimento, CPF, comprovante de endereço e declaração de matrícula escolar.
- **2ª via** – Comprovante de pagamento de taxa.

RETIRADA DO CARTÃO

- **Menor de 18 anos:** Estudante ou responsável legal, com documentos originais
- **Maior de 18 anos:** Somente o aluno, com documento original

CUSTOS

- **1ª via** - gratuito
- **2ª via** - R\$ 17,50 *valor poderá ser atualizado

CARGA EMBARCADA

- A recarga acontece automaticamente todo dia 1º de cada mês, quando o estudante passa o cartão nas catracas dos ônibus.

PRAZOS

- Solicitação de 1ª via - até 10 dias úteis
- Solicitação de 2ª via - até 10 dias úteis
- Solicitação de aumento de acessos - até 10 dias úteis

Poderá haver atraso na entrega do cartão, caso haja muitos agendamentos a serem realizados.

PERDA, ROUBO OU DANO

- Efetue o bloqueio do cartão por meio do **www.dftrans.df.gov.br** ou em um dos postos do PLE.

MUDANÇA DE ENDEREÇO

- O estudante deve atualizar o cadastro com o novo comprovante de residência por meio do **www.passelivre.df.gov.br**, no link “**acompanhe seu cadastro**”.

AUMENTO DE ACESSOS

- Caso o estudante precise de mais de 54 acessos mensais, será necessário, a cada início de semestre letivo, a solicitação de aumento de acessos por meio do site: **www.passelivre.df.gov.br**, na aba “**Extensão de Acessos**”, anexando a documentação que justifique a solicitação, quando necessária.

Acima de 108 acessos, procurar a sede do DFTrans (Estação Rodoferroviária - Ala Sul) para preenchimento de requerimento.

TROCA DE INSTITUIÇÃO

- O estudante deverá informar a transferência por meio do site **www.passelivre.df.gov.br**, anexando a declaração da nova instituição, para continuar a ter o direito ao seu benefício do PLE.

ATUALIZAÇÃO DOS CRÉDITOS

- A recarga acontece automaticamente no dia 1º de cada mês, quando o estudante passa o cartão nos validadores dos ônibus.

PROBLEMAS NO CARTÃO

- Procure um dos postos do PLE para fazer a leitura no cartão.

USO INDEVIDO

- Implica a suspensão do benefício nos termos da **Lei nº 4.462/2010, Art. 5º**.



QUEM TEM DIREITO?

- Moradores do Distrito Federal com insuficiência renal e cardíaca crônica, portadores de câncer, de vírus HIV e de anemias congênitas (falciforme e talassemia) e coagulatórias congênitas (hemofilia), pessoas com deficiência física, sensorial ou mental (com renda per capita até 3 salários mínimos).

CARTÃO + ESPECIAL DO ACOMPANHANTE

- Para o deficiente que necessita de acompanhante para se locomover.

RECADASTRAMENTO/CADASTRAMENTO

- Site: **www.passelivre.df.gov.br**.

O recadastramento deverá ser feito a cada dois anos, a partir da data de aprovação do cadastro.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

1 – Laudo Médico

- Em caso de cadastro novo, imprima o formulário de laudo e leve para o médico especialista preencher e assinar, antes de realizar o cadastro no site.
- Em caso de deficiência permanente, anexar o formulário de laudo existente (nesses casos o formulário de laudo tem validade permanente).
- Em caso de deficiência temporária, anexar o formulário de laudo existente (se emitido há menos de dois anos).
- Formulário de laudo disponível no site: **www.passelivre.df.gov.br**

2 - Identidade e CPF

- No caso de criança sem RG, anexar certidão de nascimento.
- **O CPF é obrigatório para todos os requerentes.**

3 - Comprovante de residência

- Conta de água, luz, telefone ou qualquer correspondência recebida pelo correio em nome do requerente.
- Caso o requerente não tenha comprovante em seu nome, anexar declaração de residência de próprio punho. O comprovante de residência deve ser obrigatoriamente do Distrito Federal.

4 – Comprovante de Renda

Quem trabalha

- Contracheque - com validade de até 2 meses
- Carteira de trabalho - com a cópia das páginas que contém:
 - Foto de identificação
 - Qualificação civil
 - Contrato de trabalho
 - Alterações salariais

Quem não trabalha

- Carteira de trabalho - com a cópia das páginas que contém:
 - Foto de identificação

- Qualificação civil
- Último contrato com a respectiva baixa
- A próxima página deve estar em branco
 - Extratos do I.N.S.S **(pode ser retirado no Na Hora)**
- De benefício do INSS
- De contribuição do INSS

Quem não possui renda e nem carteira de trabalho

- Extrato de benefício do INSS
- Extrato de contribuição do INSS
- Declaração de próprio punho informando que não possui renda

6 – Foto

- Anexar uma foto 3x4 ou equivalente, com fundo branco, digitalizada e atualizada, em virtude do reconhecimento pela biometria facial.

CUSTO

- **1ª via** - gratuita.
- **2ª via** – R\$ 17,50 *valor poderá ser atualizado.

COMO SOLICITAR 2º VIA

- Fazer solicitação na SEDESTMIDH, na estação do Metrô da 112 sul, após pagar taxa no BRB, conta corrente 201-040146-2 (com CPF do titular). Levar também documentos pessoais.

PRAZOS PARA RECEBER O CARTÃO

- **1ª via** – até 10 dias úteis para análise e até 10 dias úteis para impressão do cartão **(após a aprovação do cadastro)**. Lei Distrital nº 4.887/12
- **2º via** – após solicitação, até 10 dias úteis para impressão do cartão **(desde que não haja pendência)**. Lei Distrital nº 4.887/12
- O usuário que não tiver acompanhante não precisará trocar o cartão.
- O usuário que tiver acompanhante será chamado para a troca do cartão.

HIPÓTESES DE CANCELAMENTO

- Falecimento do beneficiário
- Aumento da renda familiar
- Alteração do diagnóstico médico
- Alteração de endereço para fora do DF

POSTO DE ATENDIMENTO / RETIRADA DO CARTÃO

- Estação do Metrô da 112 Sul

USO INDEVIDO

- Implica a suspensão do benefício nos termos das Leis nº 453, de 8 de junho de 1993, nº 566, de 14 de outubro de 1993 e nº 773, de 10 de outubro de 1994 e Lei Distrital nº 4.887/12.



QUEM TEM DIREITO

- Este cartão é destinado aos funcionários que têm direito ao recebimento do vale transporte do seu empregador, conforme a Lei nº 7.418/1985.

COMO CADASTRAR A EMPRESA

- A empresa deverá acessar o **www.dftrans.df.gov.br**, clicar no menu “**SBA/Bilhetagem**”, escolher a opção “**serviços online**” e clicar no link “**Não sou Cadastrado**”. O sistema abrirá uma tela de cadastramento inicial da empresa. Ao término, clicar em “incluir” e o sistema irá enviar uma mensagem eletrônica para o email cadastrado.

COMO CADASTRAR OS FUNCIONÁRIOS

- Entrar no **www.dftrans.df.gov.br**, clicar no menu “**SBA/Bilhetagem**”, escolher a opção “**serviços online**” utilizando o login e senha enviados ao email cadastrado e seguir os passos que estarão dispostos na página inicial do sistema Web Commerce.

COMO SOLICITAR

- 1º Via - A empresa deverá acessar o site **www.dftrans.df.gov.br**, clicar na aba “Compra de créditos” e seguir as orientações.
- 2ª via – Após bloqueio pelo site **www.dftrans.df.gov.br**, pagar a taxa no **BRB Conveniência na Conta Corrente nº 201-040146-2 (com CPF do titular)**. Feito isso, após 48hs do bloqueio é só se dirigir ao posto SBA com o comprovante de pagamento e retirar a 2ª via.

COMO SABER SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO? SE OS CARTÕES ESTÃO PRONTOS?

- Verificar no Web Commerce, por meio da opção “compra”. A situação do cartão está relacionada na coluna “Cartão”. Caso haja a informação “Sem Cartão”, significa que o documento encontra-se em fase de produção.

PRAZOS

- 1ª via - até 7 dias úteis
- 2ª via - 48h após o bloqueio

QUEM PODE RETIRAR OS CARTÕES? ONDE?

- Na sede do DFTrans (Setor de Áreas Isoladas Norte - Estação Rodoferroviária - Sobreloja, Ala Sul), pelo responsável da empresa com carta de retirada assinada, carimbada e com CNPJ. Ou o próprio trabalhador, com documentos de identificação.

PERDA, ROUBO OU DANO

- Efetuar o bloqueio do cartão por meio do **www.dftrans.df.gov.br** ou presencialmente em um dos postos do SBA/DFTrans.

AUTÔNOMO: COMO FAZER PARA RECEBER O CARTÃO VALE TRANSPORTE

- É necessário efetuar o cadastro no Web Commerce, por meio do link "**Não sou cadastrado**", informando o CPF e dados pessoais. Após a aprovação de cadastro, comparecer ao posto de atendimento da Galeria dos Estados para retirar o cartão.

COMO RECARREGAR OS CARTÕES?

- A empresa pode fazer a recarga, mediante "Recarga Embarcada", utilizando a ferramenta do Web Commerce, que irá disponibilizar um boleto bancário para pagamento em qualquer agência da rede bancária. Após o pagamento do boleto, o crédito estará disponível em até 3 dias úteis. Se a recarga embarcada for feita nos postos, o titular do cartão deverá apresentar um documento com foto.

COMO VERIFICAR O SALDO DO CARTÃO

- O saldo do cartão é verificado por meio do validador do ônibus ou em um dos postos do DFTrans. Caso o funcionário tenha alguma dúvida sobre o valor creditado no cartão, deverá procurar o departamento de recursos humanos da empresa ou um posto do DFTrans.

O FUNCIONÁRIO ENTROU DE FÉRIAS OU LICENÇA MÉDICA. COMO FAZER PARA NÃO INSERIR CRÉDITOS?

- Basta não selecionar o nome do funcionário no momento em que estiver fazendo o processo de compra do mês.

O QUE FAZER CASO O FUNCIONÁRIO SEJA DEMITIDO?

- O cartão é pessoal e intransferível e deve ficar com o funcionário. Então, basta desvinculá-lo da empresa, utilizando a ferramenta do Web Commerce. Assim o funcionário não aparecerá mais no sistema.

CRÉDITOS PODEM SER TROCADOS POR DINHEIRO?

- Não.

HÁ VALIDADE DOS CRÉDITOS NO CARTÃO +VALE-TRANSPORTE?

- Não, os créditos não expiram

POSSO TER VÁRIOS CARTÕES?

Não. Existirá um cartão único para cada pessoa, que poderá receber créditos das duas modalidades (Vale-Transporte e/ou Brasília Cidadã).

PROBLEMAS NO CARTÃO

- O usuário deverá procurar um dos postos SBA/DFTrans para fazer a leitura no cartão.

VANTAGEM

- Praticidade e Economia, pois somente com o cartão do Bilhete Único é possível fazer a integração.

USO INDEVIDO

- O uso indevido é falta grave conforme Lei 95.247 de 17/11/1987. Artigo 7º inciso 3º. E poderá implicar sanções.

CARTÃO + FUNCIONAL



QUEM TEM DIREITO?

- O cartão +Funcional é concedido aos colaboradores do Sistema de Transporte Público Coletivo para exercício de suas funções, conforme legislação vigente, garantindo assim isenção do pagamento de tarifa no transporte coletivo de Brasília.
- Por se tratar de uma gratuidade, os ônibus farão a identificação por biometria facial, bem como nas estações de embarque do Metrô e do BRT.

COMO FAZER? (PARA A EMPRESA)

- A empresa operadora deve apresentar à Gerência de Cadastro do DFTrans:
 - a) Ficha de Preposto preenchida (02 vias)
 - b) Cópias dos documentos dos funcionários
 - c) Relação dos nomes dos funcionários, para conferência.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Identidade
- CPF
- Comprovante de residência
- 1 foto 3x4
- Carteira de Trabalho - cópias da página de identificação do funcionário, do registro de contrato de trabalho e das anotações gerais

COMO SOLICITAR

- A empresa operadora deve apresentar à Gerência de Cadastro do DFTrans:
 - Ficha de Preposto preenchida (02 vias)
 - Cópias dos documentos dos funcionários
 - Relação dos nomes dos funcionários, para conferência

CUSTOS

- **1ª via** – gratuita

2ª VIA DO CARTÃO

- **Funcionário Ativo:** O funcionário deverá comparecer ao RH da empresa para solicitar a 2ª via. A empresa informa ao DFTrans, que faz o bloqueio do cartão “roubado/perdido/danificado” e emite um novo cartão.

Obs: A empresa irá pagar a taxa de R\$ 17,50 e descontar na folha do funcionário.

- **Funcionário Afastado ou Aposentado:** O funcionário deve apresentar requerimento específico (emitido pelo DFTrans), e anexar cópia dos seguintes documentos: **RG ou CNH (quando motorista), comprovante de endereço, CNIS – Cadastro Nacional de Seguridade Social e carteira de trabalho.**

PRAZOS

- **Funcionário Ativo:** O cartão será entregue pela operadora em até 5 dias.
- **Funcionário Afastado ou Aposentado:** Em 5 dias o DFTrans entra em contato para retirada do cartão. Nos casos de perda/roubo, o usuário deverá apresentar boletim de ocorrência, identidade e comprovante de pagamento da 2ª via no valor de R\$ 17,50 pago, identificado com o CPF do funcionário.

FUNCIONÁRIO DEMITIDO

- A empresa deverá enviar ao DFTrans relação dos funcionários demitidos contendo as datas de admissão e demissão e devolver os cartões funcionais de cada preposto.

APOSENTADORIA OU AFASTAMENTO DO FUNCIONÁRIO

- O funcionário aposentado/afastado deverá protocolar requerimento específico emitido pelo DFTrans no Protocolo do DFTrans. Junto à solicitação deverá anexar a Carta de início do benefício (INSS), o comprovante de Endereço, Carteira de Trabalho e os documentos pessoais (CPF e RG).

USO INDEVIDO:

- Implica a suspensão do benefício, nos termos da lei.

10. COMPROMISSOS COM A POPULAÇÃO

- O trabalho do DFTrans é garantir a população em transporte eficiente e seguro. Para isso, vem realizando mudanças e otimizando o sistema de Transporte Público Coletivo em diversas cidades do DF.

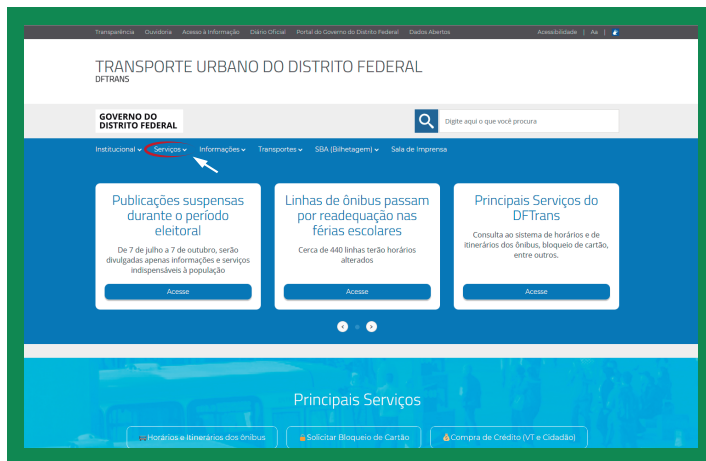
Criações de linhas, ampliação de tabela horária das linhas, alteração de itinerário, reforma de terminais, criação de novos postos de atendimento do Sistema de Bilhetagem Automática, são algumas das muitas intervenções realizadas entre os meses de janeiro a junho de 2016:

Tipo de Intervenção	Discriminação
Ampliação de cobertura e do atendimento.	Águas Claras Balão do Periquito “Riacho Fundo II” Candangolândia Jardim Botânico Jardins Mangueiral “São Sebastião” Paranoá Parque Pôr do Sol “Ceilândia” Samambaia Sol Nascente “Ceilândia” Vila dos Deficientes Visuais “Riacho Fundo I” Vila Madureira “Ceilândia”
Criação de linhas	Nº. 180.3 – Av. do Sol / Vila do Boa / Rod. Plano Piloto Nº. 320.8 – Terminal Sul do Gama – St. Central (Feira) Rodoviária do Gama Nº. 806.1 – Estação Furnas / Etapa 2 Programa morar bem Riacho Fundo II Nº. 933.2 – P. Sul / Cond. Por do Sol / Metrô / Ceil. Sul Av. Hélio Prates.
Criação de postos de atendimento ao Estudante	Na Hora de Ceilândia Na Hora do Gama Na Hora de Taguatinga Sul
Criação de mais um posto de entrega de cartões Passe Livre Estudantil	Rodoviária Plano Piloto
Reforma dos Terminais Rodoviários	Cruzeiro – SHCE Sul 1003 – Área Especial Cruzeiro Novo Guará I – Área Especial – Quadra QI 12 Paranoá – Av. Paranoá – Qd. 33 lote 01 Planaltina – Área Especial – Av. Independência – Setor de Hotéis e Diversões – Projeção “O” Taguatinga M Norte – Área Especial 03 – Qd. QNM 42 Its 3 a 7 Taguatinga Sul – SSU “F” AE 09
Melhoria na qualidade dos aplicativo do Sistema de Transporte Público	Google Transit – Pesquisa a origem e destino das linhas que passam no ponto. DF no Ponto – Pesquisa todas as linhas, Itinerários e Horários.

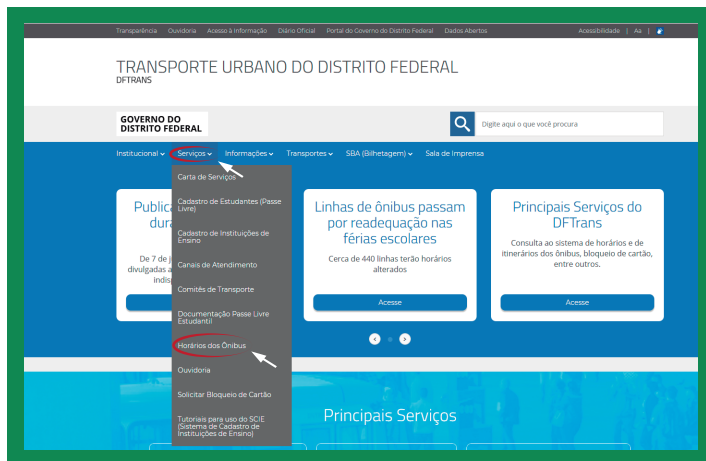
11. INFORMAÇÕES GERAIS

- Todas as informações de itinerários e horários das linhas estão disponíveis no site www.dftrans.df.gov.br

PASSO A PASSO PARA ACESSAR HORÁRIOS E ITINERÁRIOS DOS ÔNIBUS



- Selecione a opção “**Serviços**”



- Dentro do menu serviços selecione a opção “**Horários dos Ônibus**”



- Você será direcionado para o site **DFnoPonto**, onde poderá pesquisar por meio de **número de linha, cidade, referência ou mapa.**

O cidadão que quiser solicitar mudanças em horários e itinerários dos ônibus, sugerir criação de novas linhas ou solicitar construção de abrigos pode usar os seguintes canais:

- Telefonar no **162**
- Mandar email para **ouvidoria.dftrans@dftrans.df.gov.br**
- Acessar o site **www.ouvidoria.df.gov.br**

12. SERVIÇOS DE OUVIDORIA AO GDF

A Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo

- Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. A ouvidoria serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília?

- A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO (Lei 4.896/2012). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada?

- É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta com uma ouvidoria, que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.
- As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 4.990/2012).

Qual é o papel do Ouvidor?

- Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;
- Atender com cortesia e respeito;
- Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;
- Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;
- Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.

Em caso de interrupção do sistema de ouvidoria

- Para que o atendimento não seja prejudicado, serão utilizados formulários impressos em qualquer um dos canais de contato.

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 1.201.

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012

TIPOS DE DEMANDAS

DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



REQUISITOS

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**

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

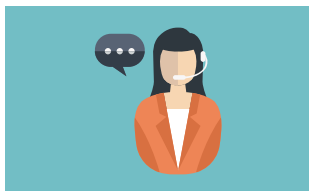
REGISTRO IDENTIFICADO

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira 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

CANAIS DE ATENDIMENTO



Central 162

- De segunda a sexta das 7h às 21h
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h
- *Ligação gratuita para telefone fixo**
- ** Não recebe ligação de aparelho celular**



www.ouvidoria.df.gov.br



Presencial

- De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14 às 18h
- Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.201

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

PRAZOS

• 10 dias (A contar da data de registro)

Informar as primeiras providências adotadas (**Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015**)

• 20 dias (a contar da data de registro)

Apurar e informar o resultado (**Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015**)

• Em caso de denúncias

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (**Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015**)

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012

TIPOS DE INFORMAÇÕES



GASTOS



DOCUMENTOS



PROCESSOS



AÇÕES

O 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

IMPORTANTE

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

CANAIS DE ATENDIMENTO



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

- De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14 às 18h
- Setor de Áreas Isoladas Norte - Estação Rodoferroviária
Sobreloja - Ala Sul - Brasília/DF CEP: 70.631-900

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 resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

PRAZOS

- **20 dias (A contar da data de registro)**
- **+ 10 dias (mediante justificativa)**

RECURSO

1° INSTÂNCIA

2° INSTÂNCIA

3° INSTÂNCIA

PRAZO PARA APRESENTAÇÃO - 10 DIAS
RESPOSTA DA AUTORIDADE - ATÉ 5 DIAS

* Na 3° instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise
(Art. 24, 1°, do Decreto n° 34.276/2013).