

# Carta de Serviços ao Cidadão

METRÔ DF

Companhia do Metropolitano do Distrito Federal

# ÍNDICE


APRESENTAÇÃO 04

O METRÔ 05

NORMAS DE USO DO METRÔ 11

- Na estação 11
- No embarque 11
- No trem 12
- Para sua segurança 12
- Para seu bem estar 12
- Nas escadas rolantes e fixas 13
- Ao transportar bicicletas 13
- Transporte de objetos dentro dos trens 14
- Transporte de animais 14

PLANO DE CONTINGÊNCIA 15

OUVIDORIA 16

- Tipos de demanda 16
- Garantias 17
- Prazos 18
- Serviço de informação ao cidadão 18
- Tipos de informação 18

REDES SOCIAIS 20

SERVIÇOS AO CIDADÃO 22

CARTÕES 22

ASSENTOS PREFERENCIAIS 25

CARRO EXCLUSIVO 25

ACOMPANHAMENTO ASSISTIDO 26

ACESSIBILIDADE 26

MAPA BRAILLE 27

ACHADOS E PERDIDOS 27

SEGURANÇA NO SISTEMA 27

CAIXAS ELETRÔNICOS 28

COMÉRCIO 29

PAINEL DE DESTINO DE TREM (PDT) 29

PARACICLOS (BICICLETÁRIOS) 29

BANHEIROS 30

SERVIÇOS PÚBLICOS NAS ESTAÇÕES 30

# APRESENTAÇÃO

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 de Serviços do METRÔ-DF, você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços que nós prestamos e as formas de acesso a esses serviços, bem como os nossos compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.



# O METRÔ

O METRÔ-DF é uma empresa pública empenhada na prestação de serviços de transporte público metroviário e demais modalidades sobre trilhos, com qualidade, rapidez, segurança e confiabilidade. Suas linhas interligam grande parte do Distrito Federal, atuando de maneira integrada com os demais modais de transporte público coletivo, como os ônibus, para melhorar cada vez mais a mobilidade urbana no DF

# MISSÃO

Promover soluções em mobilidade urbana de maneira eficiente buscando sustentabilidade econômica e socioambiental

# VISÃO

Ser referência em mobilidade urbana reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e relacionamento com a sociedade

# VALORES

Responsabilidade socioambiental, excelência técnico-operacional e transparência

# O QUE O METRÔ-DF FAZ POR VOCÊ

## Transporte de passageiros:

O serviço de transporte público metroviário atende aproximadamente

**175 mil pessoas por dia,** em condições de normalidade, ou seja, quando não vigentes as medidas necessárias ao combate à pandemia do COVID-19 ou outras inter-corrências do tipo.

## Horário de funcionamento:

5h30 às 23h30, de segunda a sábado

7h às 19h, aos domingos e feriados

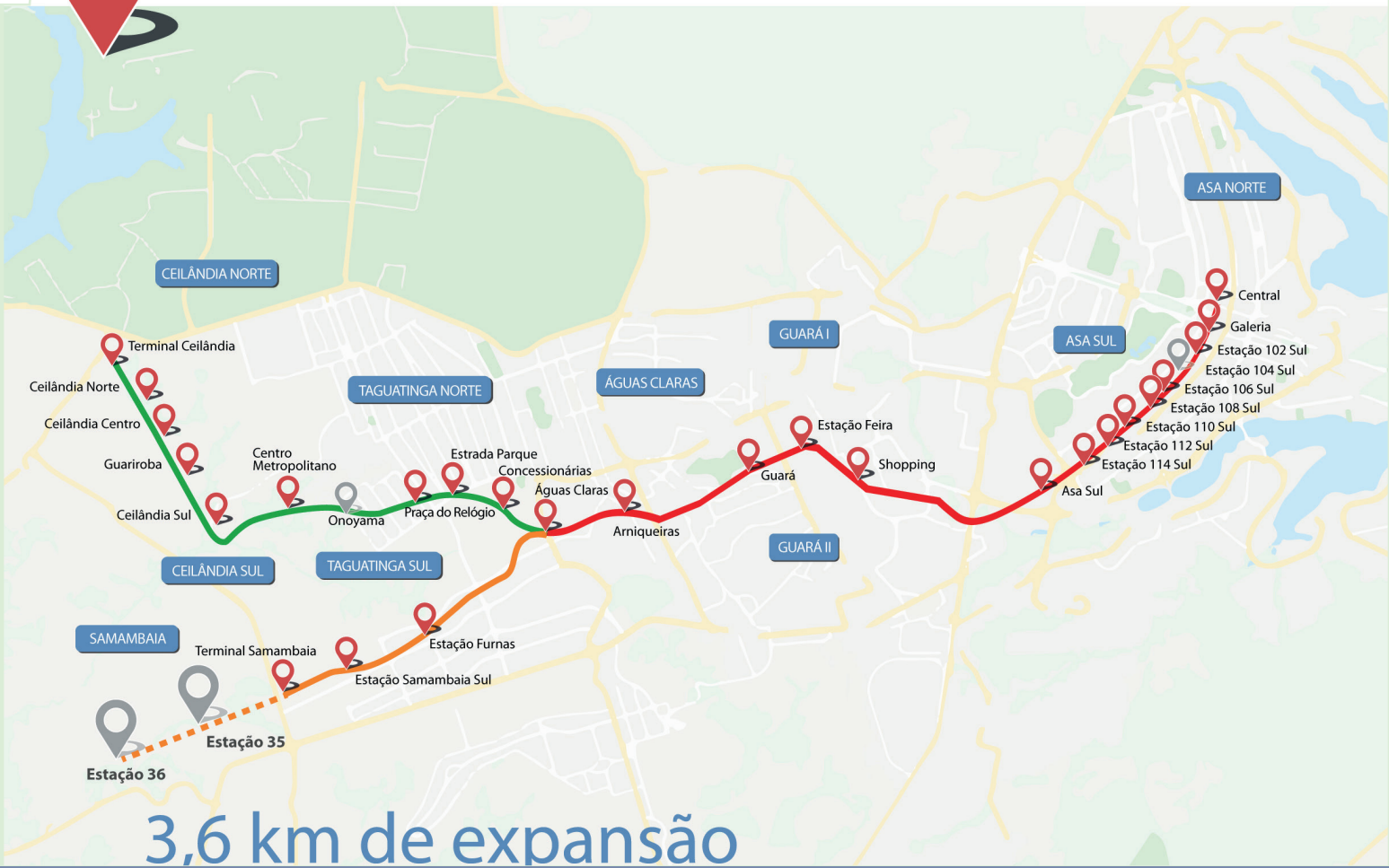
*Considera-se horário de pico:
de segunda a sexta-feira, das 6h00 às 08h45 e das 16h45 às 19h30

## Tarifa:

R$ 5,50 (cinco reais e cinquenta centavos)



# Estações do Metrô-DF




## 3,6 km de expansão

Tamanho da via: 42,38 Km | Tronco: 19,19 Km | Ramal Ceilândia: 14,31 Km | Ramal Samambaia: 8,8 Km

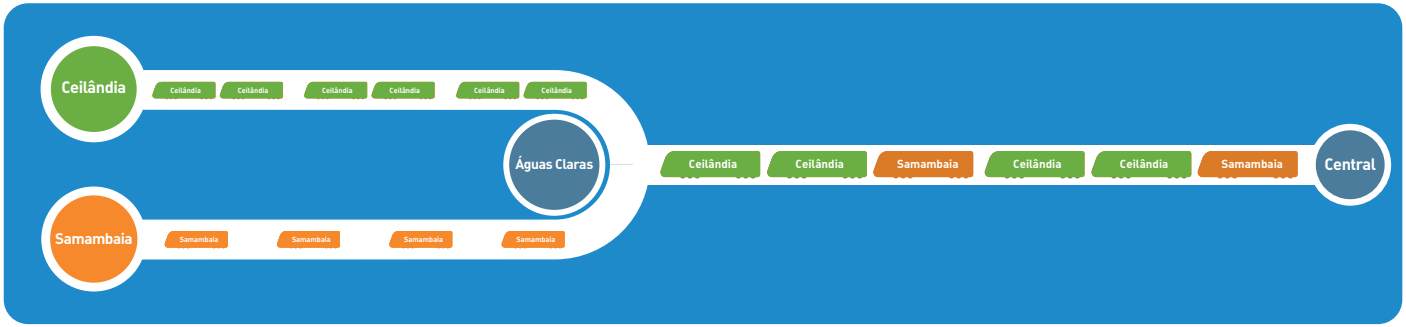
## SUMÁRIO


01 - Estação Central
02 - Estação Galeria
03 - Estação 102 Sul
06 - Estação 108 Sul
08 - Estação 112 Sul
09 - Estação 114 Sul
10 - Estação Asa Sul
11 - Estação Shopping
13 - Estação Feira
14 - Estação Guará
16 - Estação Arniqueiras
17 - Estação Águas Claras
18 - Estação Concessionárias
19 - Estação Estrada Parque
20 - Estação Praça do Relógio
22 - Estação Centro Metropolitano
23 - Estação Ceilândia Sul
24 - Estação Guariroba
25 - Estação Ceilândia Centro
26 - Estação Ceilândia Norte
27 - Estação Ceilândia
30 - Estação Taguatinga Sul
31 - Estação Furnas
32 - Estação Samambaia Sul
33 - Estação Samambaia

# Intervalo entre trens:

O serviço de transporte público metroviário atende aproximadamente 175 mil pessoas por dia.

A operação do Metrô-DF obedece a intervalos regulares entre os trens, que variam de 03min48seg (nos horários de pico) a **23min15seg (domingos e feriados e vale noturno)**, dependendo da estação, do dia e do horário, conforme descritos no site http://www.metro.df.gov.br




## CONHEÇA O Y2




A cada **3 trens** que partem da Estação Central na Rodoviária do Plano Piloto, **1** vai para **Samambaia** e **2** vão para **Ceilândia** durante os horários de pico, de **segunda a sexta-feira.**

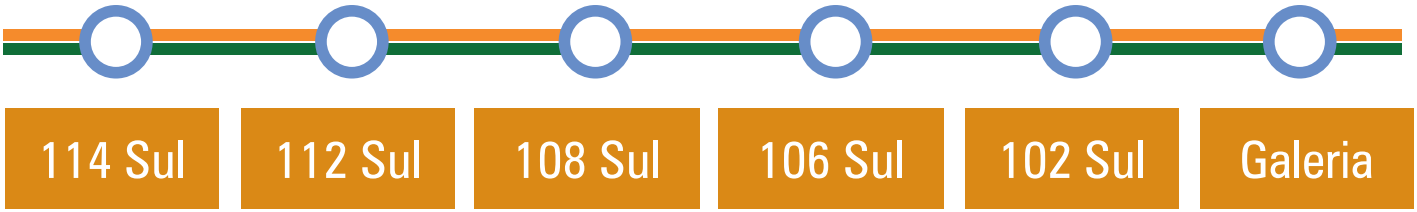
# Terminais Rodoviários:

O metrô possui estações próximas aos principais terminais rodoviários da cidade:

- Estação Central - Rodoviária do Plano Piloto ;
- Estação Shopping - Terminal Rodoviário Interestadual de Brasília ;
- Estação Asa Sul - Terminal Asa Sul (integração com o sistema rodoviário de transporte) ;
- Estação Centro Metropolitano - Terminal Rodoviário de Taguatinga

# Passarela e passagens subterrâneas de pedestres:

As estações promovem a interligação dos dois lados das cidades por onde a via do metrô passa. Isso se dá por meio de passarelas e passagens subterrâneas. Veja algumas das mais utilizadas:




As Estações da Asa Sul possuem passagens subterrâneas que interligam as superquadras 100 e 200, e dão acesso aos pontos de ônibus dos Eixos W e L Sul, nos dois sentidos.

Na Estação Shopping, uma grande passarela cruza a EPIA Sul e auxilia os usuários no acesso aos shoppings e supermercados existentes na região.

Na Estação Praça do Relógio, uma passagem subterrânea liga os lados Norte e Sul do Centro de Taguatinga.

# Normas de uso do Metrô



## NA ESTAÇÃO

a) O uso de máscara de proteção não é mais obrigatório, mas caso seja de grupo de risco, ou esteja com alguma doença respiratória, é recomendável sua utilização, bem como usar regularmente o álcool em gel;

b) Observe e siga todos os sinais de avisos. Os funcionários do metrô são treinados para dar toda informação ou ajuda que você precisar;

c) Não corra para alcançar o trem. Aguarde. Em poucos minutos chegará outro;

d) Segure as crianças pela mão;

e) Os elevadores são para uso exclusivo de idosos, pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida;

f) Nas escadas fixas ou rolantes apoie-se sempre no corrimão;

g) Não colabore com o comércio irregular dentro do METRÔ. Ao presenciar tal situação, informe a um empregado ou utilize os canais de atendimento disponibilizados aos usuários.



## NO EMBARQUE

a) Respeite o carro exclusivo e lembre-se: todos os assentos são preferenciais;

b) Só ultrapasse a faixa amarela quando as portas do trem estiverem abertas;

c) Antes de embarcar no trem, aguarde o desembarque dos passageiros.

d) Ao embarcar, preste atenção ao vão entre a plataforma e o trem;

## NO TREM

a) Um sinal sonoro avisa que as portas do trem irão se fechar. Ao ouvi-lo, não entre ou saia do trem e não obstrua ou segure as portas dos trens, além de atrasar todo o sistema, pode danificar o equipamento;

b) Facilite a passagem de quem quer entrar ou sair do trem. Procure deixar livres as áreas próximas às portas;

c) Não viaje apoiado nas portas nem deixe que as crianças o façam;

d) Não se sente nem se agache no piso;

e) Não utilize mochila nas costas quando o trem estiver cheio, para não prejudicar os demais usuários.

## PARA SUA SEGURANÇA

a) Os trilhos do metrô são energizados. Não se aproxime ou toque neles;

b) No caso de queda de algum objeto na via, peça a um empregado do metrô para pegá-lo. Nunca desça à via.

## PARA SEU BEM-ESTAR

a) Um ambiente higiênico é muito mais agradável. Mantenha as estações e trens sempre limpos;

b) Não é permitido comer nas estações e nos trens.



## NAS ESCADAS ROLANTES E FIXAS

a) Nas escadas rolantes dê a mão às crianças;

b) Nas escadas rolantes deixe a esquerda livre para a circulação;

c) Recomendação: nas escadas fixas siga sempre pela direita para facilitar o fluxo nos dois sentidos;

e) O Metrô-DF possui 90 escadas rolantes distribuídas em 25 estações. Apenas as Estações Concessionárias (Águas Claras) e Estrada Parque (Taguatinga) ainda não possuem escadas rolantes.



## AO TRANSPORTAR BICICLETAS E SIMILARES

a) Similares à bicicletas são veículos tipo monociclo, triciclo ou patinete e de propulsão humana, que se enquadram nas dimensões estabelecidas no Procedimento Operacional 1.RGO.PO.003-02.

b) O usuário deve utilizar a cancela para a passagem da bicicleta ou similar na entrada e saída da estação e, em seguida, ingressar pelo bloqueio;

c) Não é permitido montar a bicicleta e similares nas estações e trens;

d) O transporte de bicicletas e similares deve ser realizado no último carro do trem, não podendo exceder cinco bicicletas simultaneamente por viagem, em cada carro.

e) O número de bicicletas e similares está liberado nos finais de semana;

f) Usuários sem bicicletas ou similares terão preferência no embarque;

g) Não é permitida a condução de bicicletas e similares nos elevadores ou nas escadas rolantes, devendo ser transportadas pelas escadas fixas;

h) "Excetua-se desta proibição, o transporte de bicicleta nos elevadores por usuário idoso. Entende-se por pessoa idosa, aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos."

i) Não ultrapasse a faixa amarela com qualquer parte da bicicleta ou similar. Enquanto aguarda o embarque, mantenha toda a sua bicicleta ou similar atrás da faixa amarela.

j) Dentro do trem, acomode sua bicicleta ou similar de forma que não obstrua a passagem dos demais usuários.

k) É permitido o transporte somente de uma bicicleta ou similar por usuário.



## TRANSPORTE DE OBJETOS DENTRO DOS TRENS

a) De acordo com o artigo 15, do Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança (RTTS), as medidas dos volumes a serem transportados nas estações e trens do Metrô- DF não podem ter dimensões superiores a 1,5m x 0,6m x 0,4m.

b) Também não podem ser transportados objetos que necessitem mais de uma pessoa para serem carregados, que prejudiquem o fluxo de pessoas ou que incomodem os demais passageiros.



## TRANSPORTE DE ANIMAIS

A Lei nº 7.207, de 26 de dezembro de 2022, autoriza o transporte de animais domésticos de até 12 quilos, utilizando coleira e guia, nos veículos de transporte público coletivo do Distrito Federal. Aprovada pela Câmara Legislativa, ela alterou a Lei nº 6.353, de 7 de agosto de 2019.

A partir de agora, não será mais necessário o uso de caixas para o transporte dos animais. Em cada carro do Metrô-DF poderão embarcar, no máximo, dois animais. Caso seja um cão de guarda ou ataque, o pet só poderá embarcar se estiver usando focinheira, como prevê a Lei nº 2.095, de 29 de setembro de 1998.

# Permissões:

Além de cães-guias, os usuários que utilizam cães de assistência também podem usar os serviços do Metrô-DF.

Cão de assistência é o cão treinado especificamente para atuar com a população beneficiada através de um preparo técnico para as ações que ele irá desenvolver junto ao seu tutor. O cão é treinado levando em consideração as necessidades específicas do usuário final.

No Metrô-DF está autorizada a entrada dos seguintes cães de assistência:

CÃES GUIA: para pessoas cegas e/ou com baixa visão;

CÃES OUVINTES: para pessoas surdas e/ou com baixa audição;

CÃES PARA PCD (pessoas com algum tipo de necessidade especial ligadas a mobilidade): cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida de alguma ordem (inferior e/ou superior);

CÃES DE APOIO EMOCIONAL: TEA, TEPT, TAG, TOC, transtorno do pânico, quadros depressivos;

CÃES DE ALERTA MÉDICO (OU CÃES DE ALARME): para detectar picos de glicemia e antecipar episódios de convulsão;

CÃES DE IACS - intervenções assistidas por cães;"

# Proibições:

Não é permitido o transporte em caixa de papelão, sacos, panos ou quaisquer meios que não o apropriado para o transporte de animais;

Fica proibido o transporte de animais peçonhentos, ferozes e os que, de alguma forma, provoquem desconforto ou comprometam a segurança do Sistema e/ou dos usuários;

Caso seja um cão de guarda ou ataque, o pet só poderá embarcar se estiver usando focinheira, como prevê a Lei nº 2.095, de 29 de setembro de 1998.

Os usuários não poderão acessar a área paga das estações, transportando animais a que se refere a Lei, nos horários de pico da manhã, de **06h às 09h**, e da tarde, de **16h30 às 19h40**, de segunda a sábado. Aos domingos, não há limitação de horário, uma vez que não há horário de pico.

## PLANO DE CONTINGÊNCIA
(em caso de falhas nos trens e nas estações)

Em caso de anormalidade no sistema ou qualquer situação que provoque, porexemplo, a parada do trem, não desça à via e ouça os avisos emiti dos peloempregados da Companhia. Siga atentamente as orientações e, caso necessite, informe as ocorrências a um dos empregados presentes no local e/ou à Administração do Metrô-DF, por meio dos canais de atendimento.

Acionar dispositivos de emergência e descer às vias sem orientação de um empregado expõe a sua vida e dos demais passageiros a risco, ou seja, permanecer no trem é seguro, ainda que possa ser desconfortável.

# OUVIDORIA

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o usuário e o Metrô-DF, em que você pode registrar suas demandas sobre os nossos serviços.

Integra a plataforma Participa-DF (www.participa.df.gov.br), canal único para registro de demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação (LAI), lançado em 07/12/2022 com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, nos termos da Lei 4.896, de 31 de julho de 2012. Nele é possível acessar, em uma conta única, os dois serviços: o Ouv-DF (Sistema de Ouvidoria) e o e-SIC DF (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

# TIPOS DE DEMANDA



**Elogio** **Informação** **Sugestão** **Solicitação** **Denúncia**

# CANAIS DE ATENDIMENTO

- Registro Eletrônico:
  www.participa.df.gov.br



**Telefone**
61 3353-7373

**Whatsapp**
61 99265-1178

**Presencial**
De segunda a sexta
das 7h às 19h
Avenida Jequitibá
nº 155

## - 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

### 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 são realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

## 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 N° 36.462/2015)

**20 DIAS**
**A contar da data de registro**

Apurar e informar o resultado
(Art. 25 do Decreto N° 36.462/2015)

**DENÚNCIAS**

**O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias**
(Art. 25 § 1°, do Decreto)

# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SIC (Lei 4.990)

Solicitações de acesso a informações e documentos junto às esferas públicas definido na Lei Federal 12.527 de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI, e Lei Distrital nº. 4.990 de 12/12/2012, regulamentada pelo Decreto Distrital nº. 34.276 de 11/04/2013.

# TIPOS DE INFORMAÇÃO:



# REQUISITOS:

## 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, Car-teira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.

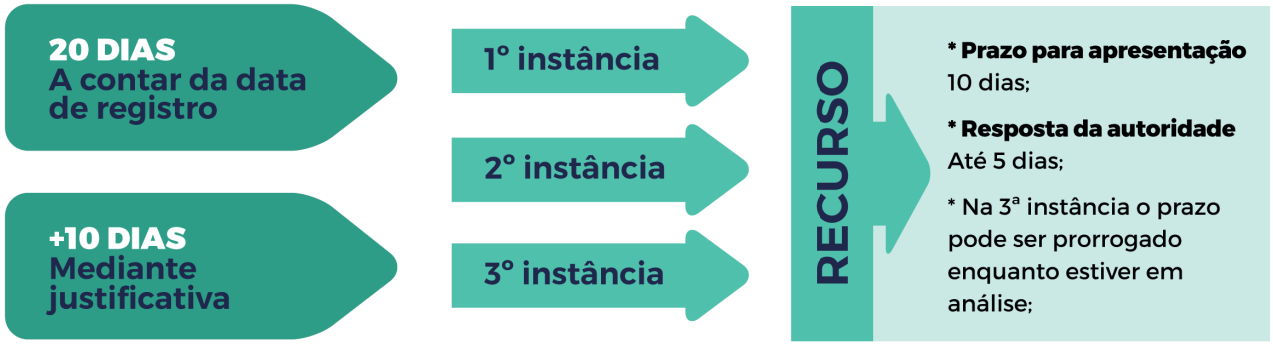
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

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.

# 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 cinco dias.

# PRAZOS




# SITE

O site da Companhia (www.metro.df.gov.br) reúne informações sobre as atividades desempenhadas pela empresa, bem como da oferta de serviços à população, informações institucionais e notícias diárias. E mais: todo o rol de informações exigidas pela Lei de Acesso à Informação – LAI, reforçando nosso compromisso com a transparência e controle social. O usuário também tem acesso a informações sobre as linhas e estações do metrô, bem como as tarifas praticadas pela empresa, compra e recarga de bilhetes e gratuidades. Informações sobre serviços, assim como a agenda de eventos realizados nos espaços das estações. As notícias publicadas pela empresa, bem como vídeos e áudios relativos às reportagens publicadas na mídia (Televisão e Rádio) estão disponíveis na Sala de Imprensa.

# REDES SOCIAIS

O Metrô-DF está presente nas principais redes sociais da internet. O objetivo é atender melhor a população por meio desses novos canais de comunicação, bem como também oferecer suporte aos jornais, rádios e televisões, com a divulgação de notícias institucionais, fotografias e dos serviços prestados.

Siga nossos perfis nas redes sociais:

facebook.com/metrodfoficial

Twitter: @metrodfoficial

Instagram: @metrodfoficial

youtube.com/MetroDF Oficial

# APP do Metrô-DF




Desenvolvido sem custos para o erário público pela Diretoria de Administração por meio da Assessoria de Tratamento da Informação (ATI) do Metrô-DF, o novo app já está disponível para download nas lojas da Apple (AppleStore) e Google (GooglePlay).

## Confira os recursos disponíveis:

– Consulte o tempo de chegada dos trens em qualquer estação em tempo real;

– Consulte a situação de operação do Metrô a qualquer momento e saiba se a prestação do serviço está normal, com velocidade reduzida ou paralisado.

– Receba notificações sobre qualquer evento importante do metrô que possa impactar sua viagem. Agora o Metrô-DF poderá se comunicar diretamente com todos os seus usuários, em caso de necessidade, de forma ágil e eficiente;

– Conheça todos os detalhes de cada estação do metrô: quais são os serviços oferecidos, quais os pontos de interesse próximos e mapa das imediações. Veja, ainda, quais são as estações com disponibilidade de serviços públicos, bicicletas compartilhadas e caixas eletrônicos;

– Saiba qual é a estação mais próxima de você;

– Planeje seu trajeto: saiba como e quando vai chegar ao seu destino;

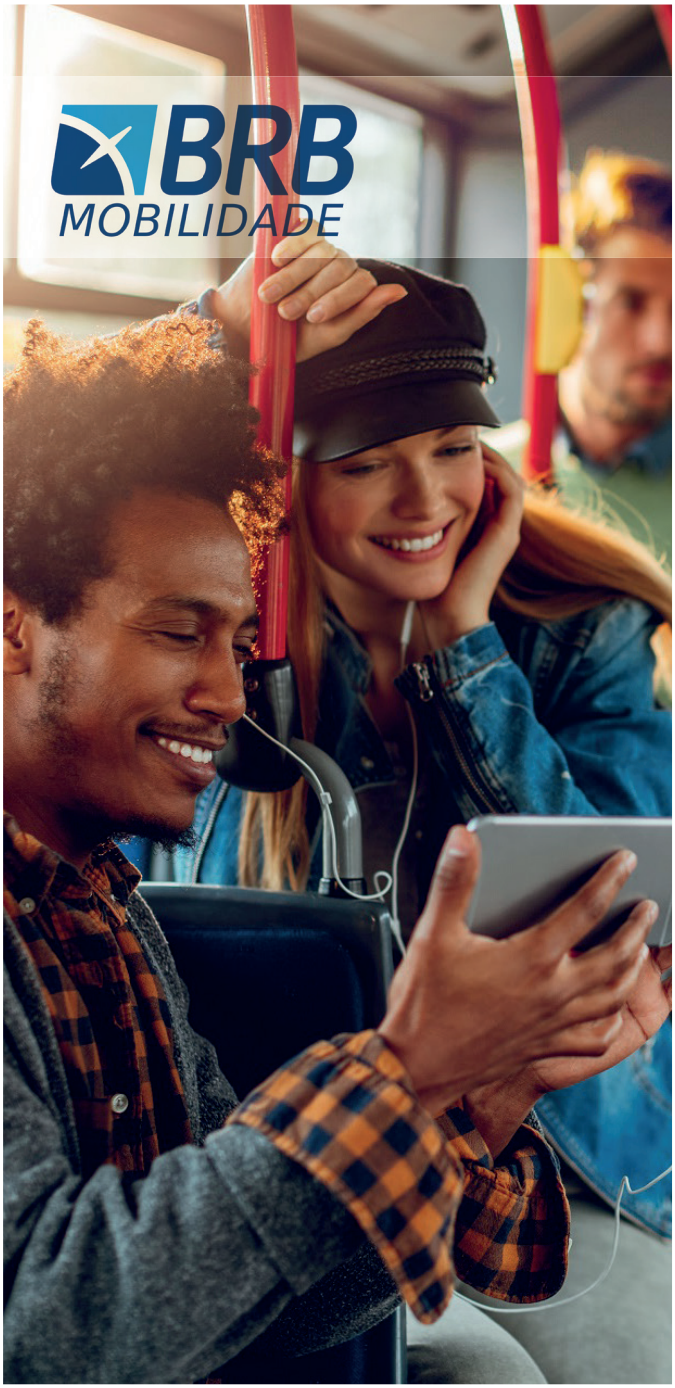
– Faça sugestões, críticas, denúncias, etc., utilizando o link do Portal Participa-DF, disponibilizado no aplicativo do Metrô-DF, com a possibilidade do registro de manifestação de forma anônima ou identificada.

– Se informe sobre preço da tarifa, horários de funcionamento, achados e perdidos entre outras informações importantes;

– Visualize o mapa completo da rede.

Para baixar o APP Metrô-DF

Apple: https://apple.co/34wj0MD
Android: https://bit.ly/2sonFSB”




# SERVIÇOS AO CIDADÃO:

## ACESSO AOS SERVIÇOS:

O acesso ao transporte é feito com pagamento de tarifa através da compra de passagem unitária no formato QR Code, utilização dos cartões do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA ou ainda através de cartões de débito e/ou crédito, com a tecnologia contactless, diretamente na linha de bloqueios.

# CARTÕES:

O DECRETO Nº 39.994, DE 06 DE AGOSTO DE 2019, dispõe sobre a transição do Sistema de Bilhetagem Automática de que trata o art. 6º da Lei nº 6.334, de 19 de julho de 2019, para o BRB - Banco de Brasília e Empresas do Conglomerado.

O Metrô-DF opera, simultaneamente, com dois sistemas de bilhetagem:

* O Metrô-DF opera com o Sistema de Bilhetagem Automática - SBA: sistema de bilhetagem utilizado tanto no metrô, quanto nos ônibus, BRT e microônibus, permitindo a integração entre os modais do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

* Sistema de Bilhetagem Automática – SBA: sistema de bilhetagem utilizado tanto no metrô, quanto nos ônibus, BRT e microônibus, permitindo a integração entre os modais do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

O BRB Mobilidade lançou novos cartões do transporte público, com layout diferenciado, em alusão aos pontos turísticos do Distrito Federal. Os plásticos vêm com a logo do BRB Mo-




bilidade, e também com a marca comemorativa dos 60 anos do aniversário da cidade. Além disso, neles há informações de serviço e o endereço do site. São eles:

**- Cartão Mobilidade:** Esse cartão é destinado a todos os usuários do transporte público (seja ônibus, BRT ou metrô), que queiram utilizar o sistema de integração e também para aqueles que desejam utilizar o transporte público sem necessidade de utilização de numerário físico;

**- Cartão Vale-Transporte:** Este cartão é fornecido pelo empregador aos funcionários que optarem pelo benefício, conforme a Lei nº 7.418/1985 regulamentada pelo decreto n° 95.247/1987;

**- Cartão Estudantil:** "Esse cartão é concedido aos estudantes do ensino superior, médio e fundamental da área urbana e rural, inclusive alunos de cursos técnicos e profissionalizantes, com carga igual ou superior a 200 horas aulas reconhecidos pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal ou pelo Ministérfio da Educação e alunos de faculdades teológicas ou de instituições equivalentes, os quais residam, trabalhem ou realizem estágio obrigatório a mais de um quilômetro do estabelecimento em que estejam matriculados, conforme prevê a Lei nº 4.462 de 13 de janeiro de 2010, com alterações definidas pela Lei 4.494 de 30 de julho de 2010. **Por se tratar de uma gratuidade, os ônibus farão a identificação por Biometria Facial, dentro dos ônibus e nas estações de embarque do BRT;**

**- Cartão Especial:** Esse cartão é concedido moradores do Distrito Federal com alguma das deficiênciais abaixo e com renda per capta até 3 salários mínimos e que estejam acometidos de:

- Insuficiência renal;
- Insuficiência cardíaca crônica;
- câncer;
- Vírus HIV;
- Anemias congênitas (falciforme e talassemia);
- Anemias coagulatórias congênitas (hemofilia);
- deficiência física, sensorial ou mental.

- Cartão Criança: "Esse cartão é concedido às crianças com idade de 3 (três) a 5 (cinco) anos, garantindo, assim, a isenção do pagamento e maior facilidade à criança ao passar na roleta.

Obs: O acesso gratuito não inclui o acompanhante.

Com este cartão, a criança começa a ser tratada com mais dignidade dentro do transporte coletivo de Brasília, ou seja, a partir de agora, ela passará a transpor a catraca com mais segurança.

O cartão criança está alinhado com o Programa Criança Candanga do Governo do Distrito Federal, que tem como um de seus compromissos, respeitar e proteger as crianças e os adolescentes, considerando suas necessidades e contexto de vida.

# COMO ADQUIRIR OS CARTÕES:

- QR Code (passagem unitária): O QR Code poderá ser adquirido somente nas bilheterias do METRÔ-DF com a limitação de 02 por usuário;

- Cartão Mobilidade: A aquisição e compra dos créditos poderá ser feita pela internet no site BRB Mobilidade - Acesse: https://mobilidade.brb.com.br/mobilidade/ ou nos postos de atendimento em Brazlândia - Rodoviária Central de Segunda a Sexta das 8h às 18h, Gama - BRT - Todos os dias da semana - 5h às 22h, Gama - Rodoviária - Segunda a Sexta - 8h às 18h, Park Way - BRT - Todos os dias da semana - 5h às 22h, Planaltina - Rodoviária - Todos os dias da semana - 5h às 22h - Segunda a sexta - 8h às 18h (2ª via Cartão Mobilidade), Plano Piloto - Galeria dos Estados (2ª via pagamento com PIX) - Segunda a sexta - 8h às 18h, Plano Piloto - Rodoviária BRT- Segunda a Sexta - 6h às 21h, Plano Piloto - Rodoviária Mezanino (2ª via pagamento com PIX) - Segunda a Sexta - 7h às 20h, Plano Piloto -Rodoviária Subsolo - Sábado (7h às 20h) / Domingo (8h às 18h), Santa Maria - BRT - Todos os dias da semana - 5h às 22h, Sobradinho – Ginásio de Esportes - Segunda a Sexta - 8h às 18h e Taguatinga - Rodoviária - Segunda a Sexta - 8h às 18h;

- Cartão Vale-Transporte: A empresa deverá acessar o site do Web Commerce, através do link mobilidade.brb.com.br/tdmaxwebcommerce/. O responsável da empresa com carta de retirada assinada, carimbada e com CNPJ da empresa ou o próprio trabalhador, portando documento oficial original com foto. A retirada pode ser feita no posto do BRB Mobilidade, localizado no Mezanino da Rodoviária do Plano Piloto.

- Cartão Estudantil: A verificação, atualização ou abertura de um novo cadastro podem ser feitos pelo aplicativo ou pelo site BRB Mobilidade. Acesse: https://mobilidade.brb.com.br/passelivre/ ou dirija-se a um dos postos de atendimento em Brazlândia – Rodoviária Central, Ceilândia - Na Hora, Gama - Rodoviária, Planalti na - Rodoviária, Plano Piloto - Galeria dos

Estados (2º via pagamento com PIX), Plano Piloto - Rodoviária Mezanino (2º via pagamento com PIX), Santa Maria - BRT, Sobradinho - Ginásio de Esportes, Taguatinga - Na Hora, Brazlândia – Na Hora, nos horários de Segunda a Sexta – 8h às 18h. Caso seja necessário, o estudante poderá ainda solicitar outros serviços, bem como a segunda via do cartão e extensão de acessos;

**- Cartão Especial:** A verificação, a atualização ou a abertura de um novo cadastro podem ser feitos pelo site BRB Mobilidade. Acesse: https://mobilidade.brb.com.br/passelivre/pcd/ ou dirija-se a um dos postos de atendimento em Planaltina - Rodoviária e, no Plano Piloto - Galeria e no Metrô - 112 Sul (2ª via pagamento com PIX), nos horários de Segunda a Sexta – 8h às 18h;

**- Cartão Criança:** O responsável pela criança deverá acessar o site mobilidade.brb.com.br/passelivre/crianca/, na opção "Cadastre-se", preencher o formulário e anexar a documentação solicitada, ou dirijir-se a um dos postos de atendimento em Planaltina - Rodoviária e, no Plano Piloto - Galeria e no Metrô - 112 Sul (2ª via pagamento com PIX), nos horários de Segunda a Sexta – 8h às 18h.



## ASSENTOS PREFERENCIAIS

Todos os assentos de transportes públicos coletivos são prioritários para idosos (pessoas a partir de 60 anos), gestantes e passageiros com criança de colo, com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme a Lei Distrital 5.984/2017.

**Atenção: este carro é exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência.**

## CARRO EXCLUSIVO (mulheres e pessoas com deficiência)

a) O primeiro carro do trem é de uso exclusivo de mulheres e de pessoas com deficiência durante toda a operação.
b) O piso da plataforma de embarque está sinalizado com adesivo indicativo de acesso ao carro exclusivo;
c) Os demais carros são de uso misto (cada composição é formada por quatro carros)

# ACOMPANHAMENTO ASSISTIDO

Usuários com dificuldade de locomoção podem solicitar acompanhamento aos empregados localizados nos bloqueios de acesso às estações. Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida podem contar com auxílio para o embarque, até a porta do trem, e no desembarque até o bloqueio da estação de destino.



# ACESSIBILIDADE

Pessoas com deficiência e dificuldade de locomoção contam com itens de acessibilidade de acordo com a NBR 9050:2004, que facilitam o dia-a-dia, são eles:

- Rampas e escadas com corrimãos e guarda-corpos ;
- Elevador exclusivo;
- Piso podotátil;
- Mapa tátil;
- Bancos preferenciais e locais para cadeirantes;
- Carro exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência;
- Rebaixamento de meio fio junto aos estacionamentos próximos às estações;
- Comunicação Visual contemplando símbolos de acessibilidade em todas as estações;
- Além do Acompanhamento assistido, citado acima.

O transporte do cão-guia para o acompanhamento de pessoas com deficiência visual é permitido no Metrô-DF, bem como o acesso de usuários com cães de assistência, conforme citado na página 14. A permissão de acesso está regulamentada conforme o Artigo 15, parágrafo XXIV, do Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança (RTTS).

# MAPA BRAILLE

São painéis sobre mesas contendo os percursos das linhas do Metrô-DF com informações em alto relevo e em braile. Com essa ferramenta, o deficiente visual localiza as estações no mapa.

# ACHADOS E PERDIDOS

Objetos achados em quaisquer das estações ou no interior dos trens são guardados no Posto Central de Objetos Achados e Perdidos (PCOAP), que fica na estação Galeria.

Os objetos e documentos são guardados por até 30 dias. Depois deste prazo, são doados à Administração Regional de Brasília e os documentos, encaminhados aos Correios. O serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Informações: 3353-7337.

# SEGURANÇA NO SISTEMA

Para garantir a segurança do público, a Gerência de Segurança Operacional do METRÔ-DF conta com o Centro de Monitoramento de Segurança (CMS), área responsável pelo monitoramento das estações. É nesta central também que são realizados os despachos para pronto atender as ocorrências de segurança pública, de primeiros socorros ou de prestação assistencial (pessoas perdidas ou em situação de vulnerabilidade, por exemplo), ou contatar órgãos externos (PMDF, SAMU, CBMDF), quando necessário.

Nas estações, os empregados do Corpo de Segurança Operacional (CSO), instituídos pela Lei Federal N° 6.149/1974, e com poder de polícia administrativo, atuam nas áreas de prestação de serviço nas dependências operacionais como estações, terminais, subestações, linhas, pátios, carros de transporte e Centro de Controle Operacional (CCO).

Caso você presencie alguma ocorrência dentro do Metrô-DF ou seja vítima de alguma incivilidade, mal súbito, crime ou contravenção, informe o fato a um empregado do CSO. Nossos agentes e inspetores de segurança são treinados para:

- Fazer atendimento de primeiros socorros;
- Encaminhar as vítimas de mal clínico aos hospitais;
- Prender em flagrante criminosos e contraventores;
- Encaminhar pessoas em situações de risco aos órgãos assistenciais do GDF

# CAIXAS ELETRÔNICOS

O Metrô-DF oferece serviços caixas eletrônicos do Banco de Brasília (BRB), Banco do Brasil (BB) e Banco 24Horas em 21 estações. O atendimento nesses terminais é restrito ao horário de funcionamento das estações.

## Confira as estações que possuem caixas eletrônicos:

- Central: Banco de Brasília - BRB e Banco 24 horas
- Galeria: Banco 24 horas
- 102 Sul: Banco 24 horas
- 108 Sul: Banco 24 horas
- 112 Sul: Banco 24 horas
- 114 Sul: Banco 24 horas
- Shopping: Banco 24 horas
- Feira: Banco 24 horas
- Guará: Banco 24 horas
- Águas Claras: Banco de Brasília - BRB e Banco 24 horas
- Arniqueiras: Banco de Brasília - BRB e Banco 24 horas
- Concessionárias: Banco 24 horas
- Praça do Relógio: Banco 24 horas
- Centro Metropolitano: Banco 24 horas
- Ceilândia Sul: Banco 24 horas
- Guariroba: Banco 24 horas
- Ceilândia Norte: Banco 24 horas
- Terminal Ceilândia: Banco 24 horas
- Taguatinga Sul: Banco 24 horas
- Furnas: Banco 24 horas
- Samambaia: Banco 24 horas

# COMÉRCIO

Visando proporcionar acesso a serviços de conveniências aos usuários, o Metrô-DF disponibiliza em suas Estações Locker's (armários inteligentes) para entrega e retirada de produtos adquiridos pela internet; máquinas dispensadoras de alimentos e bebidas; máquina de autoatendimento de serviços financeiros; cabine de foto 3x4, além de espaços destinados à instalação de quiosques móveis e estandes, onde são comercializados produtos e serviços, tais como:

- Venda de chips
- Venda de acessórios para celular;
- Artesanatos;
- Venda de acessórios em geral (bolsas, relógios, óculos, bijuterias);
- Vestuário.

O METRÔ-DF também disponibiliza espaços para publicidades OOH e/ou DOOH"

# PAINEL DE DESTINO DE TREM (PDT)

São painéis instalados nas plataformas de embarque das estações do METRÔ-DF que têm por finalidade indicar aos usuários o destino dos próximos trens e o tempo previsto de chegada na estação, além do contato da Ouvidoria, data, hora e outras informações a critério do Metrô-DF.

As informações apresentadas nos painéis são fornecidas por um sistema idealizado e desenvolvido internamente por funcionários da Gerência de Controle Operacional eTráfego da Diretoria de Operação e Manutenção, com participação da Tecnologia de Informação do Metrô-DF. Esse sistema também é o responsável por fornecer as informações de destino, tempo previsto de chegada dos trens nas estações e estado dos serviços apresentados no App do Metrô-DF.

# PARACICLOS (BICICLETÁRIOS)

Ciclistas que desejam complementar o trajeto com o metrô podem estacionar suas bicicletas nos paraciclos (bicicletários) localizados próximos às estações.

Observação: a nomenclatura bicicletário foi utilizada nas placas de sinalização do Metrô-DF por ser mais conhecida pelo público do DF do que paraciclo.

## BANHEIROS

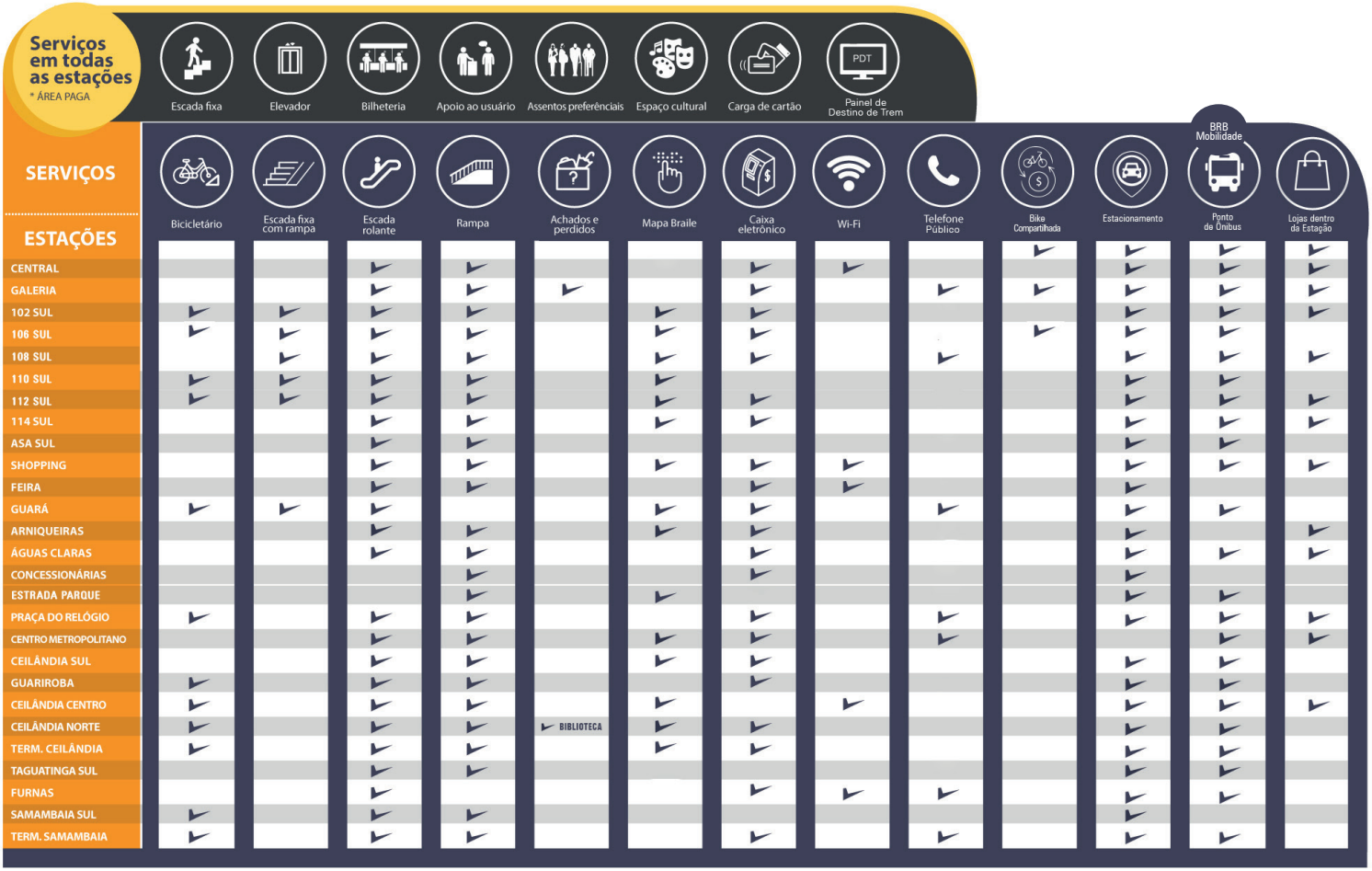
As estações do metrô não possuem banheiros para utilização dos usuários. A opção por não oferecer esse serviço está de acordo com uma solução encontrada pela grande maioria dos sistemas metroviários para evitar problemas relacionados com a manutenção e a segurança dos usuários. Além disso, o sistema metroviário opera para que o usuário permaneça o mínimo de tempo possível nas estações.

No entanto, se houver urgente necessidade de utilização do banheiro, basta solicitar acesso aos empregados das estações. Eles estão autorizados a liberar o uso do banheiro de uso interno, sempre sob acompanhamento de um empregado.

## SERVIÇOS PÚBLICOS NAS ESTAÇÕES

Algumas estações contam com serviços que vão além do transporte de passageiros:

# SERVIÇOS METRÔ DF




- ***ESTAÇÃO GALERIA***

- Posto de Atendimento do BRB Mobilidade

- ***ESTAÇÃO 102 Sul***

- CEAM - Centro Especializado de Atendimento à Mulher, Secretaria Da Mulher e Farmácia Ambulatorial Especializada da Asa Sul (antiga Farmácia de Alto Custo)

- ***ESTAÇÃO 112 Sul***

- Posto de Atendimento do BRB Mobilidade e Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência

- ***ESTAÇÃO 114 Sul***

- Núcleo de Órtese e Prótese, Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e Posto de Atendimento da CAESB




WWW.METRO.DF.GOV.BR