

FAQ - Perguntas Frequentes

- **Reclamações e ocorrências**

1. Como registrar uma reclamação corretamente?

Informe **obrigatoriamente**: linha, prefixo do veículo, data, horário e bem como local/parada.

Sem esses dados, a apuração não é possível.

2. O que acontece após o envio da reclamação?

A ocorrência é analisada por meio de GPS, telemetria e imagens do ônibus. Se confirmada, são adotadas medidas internas.

3. Por que minha reclamação foi encerrada sem irregularidade?

Quando os registros (GPS/CFTV) não identificam falha no período informado, a ocorrência é finalizada.

- **Segurança e condução**

4. O que fazer em caso de direção perigosa ou freadas bruscas?

Registre a ocorrência com os dados completos. A apuração é feita via telemetria e GPS.

5. Os ônibus têm controle de velocidade?

Sim. Todos os veículos são monitorados eletronicamente.

- **Imagens das câmeras (CFTV)**

6. Posso solicitar imagens das câmeras do ônibus?

Por Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a Urbi Mobilidade segue protocolo rigoroso de sigilo e segurança da informação. Dessa forma, a disponibilização das imagens somente pode ocorrer mediante solicitação formal de órgãos oficiais, como delegacias de polícia ou autoridades competentes.

7. Como solicitar imagens em caso de furto ou acidente?

Registre boletim de ocorrência. A autoridade deverá encaminhar ofício à Urbi.

- **Achados e Perdidos**

8. Perdi um objeto no ônibus. O que fazer?

Compareça ao setor de Achados e Perdidos na garagem da Samambaia Sul.

9. Onde fica e qual o horário?

QN 525 AE 1 Samambaia Sul (<https://maps.app.goo.gl/YaVAFtNLxEN9ySyB9>)

Segunda a sexta, das 08h às 16h30

O objeto pode levar alguns dias para chegar ao setor.



10. Achados e Perdidos tem número para contato?

Não. A verificação de objetos perdidos é feita exclusivamente de forma presencial, diretamente no setor de Achados e Perdidos.

- **Horários e linhas**

11. Onde consultar horários e itinerários?

No site da Urbi, no DF No Ponto ou no app Cittamobi.

12. Quem define horários, linhas e quantidade de ônibus?

Quem define é a Secretaria de Mobilidade (Semob). A Urbi opera conforme contrato.

- **Cartão de transporte**

13. Perdi meu cartão. A Urbi faz o cancelar?

Não. O cancelamento é feito exclusivamente pelo BRB Mobilidade.

14. Como falar com o BRB Mobilidade?

(61) 3120-9500, de segunda a sexta, das 7h às 19h.

15. Como faço o recarregamento do meu cartão de transporte?

O recarregamento é realizado exclusivamente pelos canais do BRB Mobilidade, como aplicativo, pontos credenciados e terminais de autoatendimento. A Urbi não realiza recargas.

16. Estou com problema no cartão ou com o administrador do sistema. A Urbi pode resolver?

Não. Problemas relacionados a saldo, recarga, bloqueio, cadastro, validador ou administração do sistema de bilhetagem devem ser tratados diretamente com o BRB Mobilidade, responsável pela gestão do cartão.

- **Embarque e desembarque**

17. O motorista pode parar fora da parada?

Não. O embarque e desembarque só ocorrem em paradas regulamentadas, exceto nos casos previstos em lei.

- **Trabalhe conosco**

18. Como enviar currículo para a Urbi?

Somente através do nosso site de vagas. Acesse o banco de talentos:

https://linktr.ee/Urbi_Mobilidade

