



Pagamento de Tarifa do Transporte por cartões bancários nos Ônibus, BRTs e no Metrô-DF

Brasília-DF, 05 de Março de 2026

Perguntas Frequentes

1. Qualquer cartão de crédito e débito funciona para pagamento da passagem nos Ônibus e no Metrô-DF?

São aceitos somente cartões que permitem o pagamento por aproximação das bandeiras Mastercard, Visa e Elo, conforme exibido na tela dos validadores.

2. Quantas viagens posso pagar por aproximação, por vez, com o cartão de débito/crédito?

Por segurança, somente é permitido um acesso por cartão na mesma viagem.

3. Eu posso pagar a passagem para outra pessoa na mesma viagem?

Não. Pois, somente será permitido um acesso por cartão na mesma viagem.

4. É possível selecionar se a cobrança será no débito ou no crédito no momento do uso na catraca do ônibus ou do metrô?

A função prioritária é definida pela instituição bancária à qual o cartão está vinculado.

5. Os cartões virtuais cadastrados nos *smartphones* são aceitos para pagamento nas catracas?

É possível pagar a passagem com cartões virtuais disponíveis nos celulares, *smartwatches*, pulseiras e outros acessórios, desde que tenham tecnologia de pagamento por aproximação.

6. É possível fazer integração com o uso do cartão de crédito ou débito?

Os usuários que querem usufruir deste benefício de integração devem utilizar o cartão BRB Mobilidade.

7. Se o usuário aproximar a carteira ou bolsa contendo mais de um cartão bandeirado ou mobilidade, qual será debitado?

Será debitado o cartão mais próximo do equipamento. Por isso, é recomendável tirar o cartão da bolsa ou carteira para evitar cobrança em cartão diferente do desejado.

8. Quais os principais motivos de recusa no acesso por cartões bancários e o que é necessário avaliar antes de pagar a passagem por este meio?

Entre os possíveis motivos de recusa, destacam-se: cartão bloqueado, função *contactless* desabilitada, cartão danificado ou existência de transações pendentes de aprovação pelo banco emissor.

Para que o acesso por meio de cartões bancários seja bem-sucedido, é necessário que:

- a)** O cartão possua a tecnologia de pagamento por aproximação habilitada;
- b)** A transação anterior tenha sido devidamente autorizada pelo banco emissor;
- c)** Haja correspondência entre a função habilitada para aproximação e a função prioritária estabelecida pela instituição financeira.



Pagamento de Tarifa do Transporte por cartões bancários nos Ônibus, BRTs e no Metrô-DF

Brasília-DF, 05 de Março de 2026

9. Se o cartão não passar, o que devo fazer?

Caso o acesso ao transporte público por meio de seu cartão não seja autorizado e a catraca não seja liberada, entre em contato por um dos canais de atendimento do BRB Mobilidade, listados abaixo, para solicitar a devida análise da ocorrência:

Canais de Atendimento – BRB Mobilidade:

- a) **Central de Atendimento:** (61) 3120-9500 — dias úteis, das 7h às 19h;
- b) **Chatbot:** disponível no portal *mobilidade.brb.com.br* ou no aplicativo BRB Mobilidade;
- c) **Atendimento Presencial:** nos postos de atendimento do BRB Mobilidade.

Recomenda-se, adicionalmente, consultar o banco emissor do cartão utilizado.

Os procedimentos para regularização e liberação do uso de pagamento por meio de cartão bancário de débito e crédito dependem da análise da situação do cartão e dos acessos anteriores.

Caso existam transações pendentes de aprovação, para que o cartão volte a ser aceito no transporte público, será necessário quitar a(s) pendência(s) por meio de transferência (PIX) para a conta de regularização do BRB. Essa orientação será encaminhada após a conclusão da análise e a resposta à sua solicitação, registrada em um dos canais oficiais informados.

10. Quais dados são solicitados para análise?

Para que seja possível identificar o cartão e realizar a análise, no momento da solicitação, é necessário que você informe os 6 primeiros e os 4 últimos dígitos do cartão bancário, a data e horário aproximados da tentativa de acesso e se o cartão utilizado foi físico ou digital (pois a numeração dos 4 dígitos finais pode variar).

Após a análise, caso não seja possível localizar o registro de acesso ou o número do cartão, você será orientado a revisar os dados fornecidos ou procurar seu banco para verificar a situação do cartão.

É importante ressaltar que, caso você tenha utilizado um cartão virtual para acesso, a carteira digital gera outra numeração e esta é a que deve ser utilizada como referência para envio dos dados à análise.

11. Meus dados pessoais estão protegidos durante o uso dos cartões no Transporte Público?

Esclarecemos que, por questões de segurança nas transações com cartões de débito e crédito, nenhum dado cadastral seu é registrado ou fica disponível ao BRB ou parceiros. A identificação do cartão ocorre por meio da visualização parcial da numeração, o que impede qualquer possibilidade de uso indevido dessas informações.

12. Minhas informações estão seguras quando faço pagamentos por aproximação?

As transações realizadas por aproximação são tão seguras como as realizadas com chip. São processadas pela mesma rede confiável de pagamentos.



Pagamento de Tarifa do Transporte por cartões bancários nos Ônibus, BRTs e no Metrô-DF

Brasília-DF, 05 de Março de 2026

13. O que é o pagamento por aproximação?

O pagamento por aproximação é uma forma de pagamento que não necessita de contato físico. A tecnologia por trás dessa solução é conhecida como NFC (Near Field Communication) que significa "comunicação por campo de proximidade". Para realizar uma transação por NFC, é necessário que os dois dispositivos estejam próximos um do outro.

14. Aproximei o cartão, foi realizada a cobrança, porém a catraca não foi liberada. O que devo fazer?

Para verificar a situação do cartão entre em contato por um dos canais de atendimento BRB Mobilidade para solicitar uma análise:

- a) **Central de Atendimento:** (61) 3120-9500 (dias úteis, das 07h às 19h);
- b) **Chatbot:** disponível no site mobilidade.brb.com.br ou no aplicativo BRB Mobilidade;
- c) **Atendimento Presencial:** nos postos de atendimento do BRB Mobilidade.

15. Fui debitado duas vezes, o que devo fazer?

Verifique no extrato bancário ou fatura de seu cartão de crédito se a passagem da sua última utilização no transporte público do DF já tinha sido cobrada naquela data de uso.

Eventualmente, o pagamento do acesso ao Transporte é cobrado após a data de acesso devido a alguma pendência do cartão junto ao Banco emissor. Esta situação é normal e a cobrança pode ocorrer em outro momento ou quando o mesmo cartão for apresentado novamente nas catracas dos Ônibus, BRTs ou do Metrô-DF.

16. Meu cartão foi debitado em um horário ou dia que não utilizei o transporte, o que aconteceu?

O pagamento de passagem com cartões de crédito e débito *contactless* tem como característica a liberação imediata da catraca, enquanto a cobrança é enviada posteriormente ao banco emissor do cartão do usuário, pois depende de conexão com a internet para ser registrada.

De acordo com as regras de transações *contactless* das bandeiras de cartão, a cobrança pode ocorrer em até 15 dias após o acesso.

Portanto, ao receber a cobrança no cartão, é importante verificar se o valor corresponde a um acesso realizado em data anterior, cuja cobrança não foi efetivada no dia do uso.

Para verificar os detalhes da cobrança entre em contato por meio de um dos canais de atendimento BRB Mobilidade e solicite uma análise:

- a) **Central de Atendimento:** (61) 3120-9500 (dias úteis, das 07h às 19h);
- b) **Chatbot:** disponível no site mobilidade.brb.com.br ou no aplicativo BRB Mobilidade;
- c) **Atendimento Presencial:** nos postos de atendimento do BRB Mobilidade.

17. Como saber se o ônibus aceita o pagamento com cartão de débito e crédito (*contactless*)?

Toda a frota de ônibus do Distrito Federal está habilitada a receber pagamentos com essa tecnologia.



Pagamento de Tarifa do Transporte por cartões bancários nos Ônibus, BRTs e no Metrô-DF

Brasília-DF, 05 de Março de 2026

18. Quais os benefícios de utilizar o cartão bancário?

Este serviço é direcionado principalmente para aquele usuário que utiliza apenas um transporte em seu trajeto de ida ou volta e paga a tarifa em dinheiro. Com isso, ele poderá pagar a tarifa aproximando o cartão bancário, celular, relógios, pulseiras etc. nos validadores dos ônibus, BRTs e Metrô e não precisará enfrentar filas para a compra de Bilhete unitário, por exemplo.

19. É necessário utilizar a senha?

Os equipamentos validadores presentes nos ônibus, BRTs e no Metrô-DF não solicitam a senha para pagamento da passagem durante transações por aproximação de cartões bancários.

Para que não haja impedimento ao acesso é necessário que verifique se o valor da tarifa corresponde ao valor estipulado junto ao banco emissor de seu cartão para permitir as transações sem uso de senha. De modo geral, os cartões com esta tecnologia permitem o pagamento por aproximação para valores de até R\$ 200,00 antes da solicitação da senha.

20. Como devo utilizar o meu celular na catraca?

Abra a carteira digital de seu celular, faça a autenticação e aproxime-a do validador habilitado, no mesmo local onde os cartões tradicionais de transporte são aproximados.

21. É necessário se cadastrar para utilizar este tipo de pagamento da passagem?

Não. O usuário deve utilizar cartão com a tecnologia *contactless* habilitado pelo banco emissor ou ter os dispositivos eletrônicos que tenham esta tecnologia.

22. Como faço para adquirir um cartão com a tecnologia de pagamento por aproximação?

Entre em contato com o banco emissor do seu cartão e pergunte se ele já tem um cartão com essa tecnologia disponível para você.

23. Como identificar se o meu cartão possui tecnologia de pagamento por aproximação?

Um cartão com tecnologia de pagamento por aproximação pode ser identificado pelo símbolo da tecnologia por aproximação (sinal de 4 ondas de transmissão)  impresso no plástico. Se você ainda não possui, entre em contato com o banco emissor do seu cartão para saber se ele oferece cartões com esta tecnologia.

24. É possível ativar a função de pagamento por aproximação no meu cartão atual?

Somente os cartões identificados pelo símbolo da tecnologia por aproximação (sinal de 4 ondas de transmissão) podem realizar as transações. Se o seu cartão não apresentar esse símbolo, entre em contato com o banco emissor e faça o pedido de um novo cartão com a tecnologia NFC.

Você também pode utilizar o seu cartão por meio do seu celular. Verifique se o seu aparelho está habilitado para a tecnologia NFC. Se estiver, cadastre o seu cartão em uma carteira digital, como, por exemplo, Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay e pague sua passagem.



Pagamento de Tarifa do Transporte por cartões bancários nos Ônibus, BRTs e no Metrô-DF

Brasília-DF, 05 de Março de 2026

25. Como é feita a cobrança de um pagamento realizado por aproximação?

A cobrança é feita da mesma forma que uma compra convencional ou via internet, quando for em débito, o valor será descontado de seu saldo e quando for em crédito, aparecerá em sua próxima fatura.

26. Para usar o cartão no pagamento da passagem do ônibus existe alguma taxa ou aumento da tarifa?

Não haverá nenhuma taxa ou acréscimo de valor na tarifa. O valor cobrado em sua fatura ou em sua conta será o mesmo valor cobrado na catraca do ônibus, BRTs ou do Metrô-DF, referente a respectiva tarifa vigente da linha (R\$ 2,70, R\$ 3,80 ou R\$ 5,50).