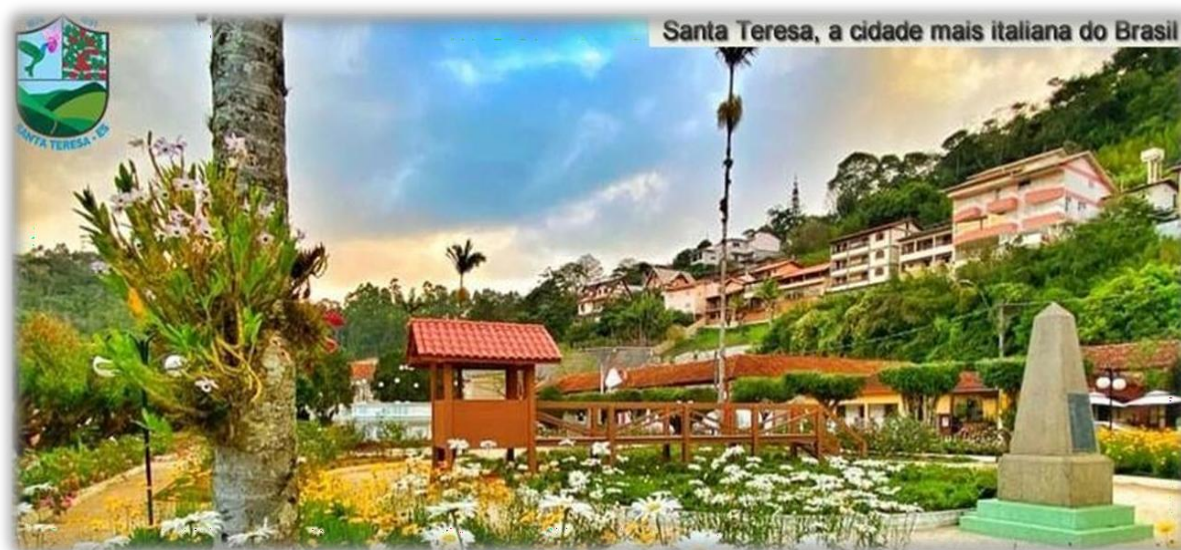




PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA



Versão 04 - Atualizada em 15/12/2025.
Em cumprimento à Lei Federal n.º 13.460/2017



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista na Lei Federal nº 13.460/2017 e tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santa Teresa.

Aqui o usuário encontra as formas de acesso aos serviços, o prazo para a sua prestação, endereços e horários de atendimento, eventuais taxas cobradas, bem como informações sobre os requisitos e documentos necessários, conforme o caso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA - SMOI

1. Objetivo da Secretaria
2. Endereço / E-mail / Telefone / Horário de Funcionamento
3. Dos Serviços Oferecidos aos Cidadãos
 - 3.1. Manutenção de estradas vicinais
 - 3.2. Manutenção no sistema de iluminação pública
4. Fiscalização de Obras e Posturas e Agentes Fiscais
5. Setor de Análise de Projetos
6. Notas Finais e Orientações Técnicas e Administrativas



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

1. OBJETIVO DA SECRETARIA

A Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura tem como finalidade assegurar a gestão planejada, eficiente e coordenada das ações de infraestrutura pública, promovendo a manutenção, recuperação e expansão dos serviços essenciais que garantem mobilidade, segurança, funcionalidade urbana e bem-estar à população. Nesse contexto, cabe à Secretaria atuar na conservação das estradas vicinais, executando serviços de patrolamento, cascalhamento, drenagem e intervenções emergenciais, assegurando condições adequadas de trafegabilidade e apoio às atividades econômicas, especialmente àquelas relacionadas ao escoamento da produção agrícola. Também integra seus objetivos a gestão técnica do sistema de iluminação pública, abrangendo ações de manutenção preventiva e corretiva, modernização dos pontos de iluminação e garantia de eficiência energética, de modo a reforçar a segurança e a qualidade do ambiente urbano.

A Secretaria exerce ainda a responsabilidade de fiscalizar o cumprimento do Código de Obras e Edificações, do Código de Posturas, do Plano Diretor Municipal e demais normativas correlatas, garantindo a ordem urbanística, a segurança das construções e o uso regular do solo. Soma-se a isso a competência para analisar, aprovar e licenciar projetos arquitetônicos, assegurando que novas edificações e reformas atendam aos requisitos técnicos, legais e urbanísticos vigentes. Ao integrar essas atribuições com responsabilidade administrativa, rigor técnico e transparência, a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura busca promover o desenvolvimento sustentável do município, fortalecer a infraestrutura pública e assegurar que os serviços prestados atendam às necessidades da coletividade, contribuindo de forma direta para a qualidade de vida dos cidadãos.

2. ENDEREÇO / E-MAIL / TELEFONE / HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Endereço:

Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro, Santa Teresa – ES / CEP: 29650-000.

Contatos por e-mail:

- obras@santateresa.es.gov.br (Secretário e Setor Administrativo);
- obrasfisc@santateresa.es.gov.br (Setor de Fiscalização de Obras e Posturas);
- cprojetos@santateresa.es.gov.br e pprojetos@santateresa.es.gov.br (Setor de Análise de Projetos)

Contatos por telefone:

- Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura: 27 3259-3888
- Setor de Fiscalização de Obras e Posturas: 27 3259-3898.
- 27 9 9979-3331 (Setor Administrativo da SMOI).
- 27 3259-3876 (Setor de Análise de Projetos – SMPE)

3. DOS SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS

3.1. Manutenção de estradas vicinais



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

Objetivo:

Executar e coordenar os serviços de conservação e recuperação das estradas vicinais do município, garantindo a trafegabilidade, segurança viária e adequada de drenagem, conforme as diretrizes de planejamento e priorização da Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura.

Descrição dos serviços:

- Patrolamento: regularização do leito carroçável por meio de equipamento apropriado para nivelamento e eliminação de irregularidades.
- Cascalhamento: aplicação de camada de revestimento granular (cascalho/saibro) para recomposição da pista, compactação e enchimento de erosões.
- Sistema de drenagem: construção, limpeza e manutenção de bueiros, sarjetas, drenos laterais e valetas com substituição de tubos de concreto (manilhas) danificados.
- Serviços complementares: supressão de obstáculos em faixa de domínio e recomposição de pontos críticos após chuvas intensas.

Requisitos e documentos para solicitação

- Através de solicitação junto à Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura, telefone, e-mail ou protocolo junto ao setor (informando nome da via, coordenadas ou referências), descrição do problema (opcional com foto) e contato do solicitante.

Procedimentos de atendimento

- Recebimento e cadastro da solicitação.
- Vistoria in loco para avaliação e definição dos serviços.
- Classificação de prioridade (urgente, prioritário, programado) conforme impacto à circulação e segurança.
- Execução conforme cronograma de manutenção ou através de atendimento imediato em casos graves.
- Comunicação ao solicitante sobre o andamento e conclusão do serviço.

Prazos de atendimento

- Programado de acordo com o cronograma de execuções operacionais nos serviços de manutenção de estradas vicinais podendo ser revistos em função de condições climáticas severas e indisponibilidade de insumos.

Critérios de priorização

- Vias de acesso a unidades de saúde, escolas, áreas de escoamento da produção agrícola, considerando volume de tráfego e risco à integridade física de usuários.
- Em obras e manutenções que demandem intervenções de média/alta complexidade poderá ser exigido projeto executivo e programação orçamentária.

Canais para comunicação

- Presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Santa Teresa, através da Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura, localizada à Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro – Santa Teresa/ES.
- Pelos telefones 27 3259-3900 / 27 3259-3888 / 27 9 9979-3331.
- Horário de atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 11h e das 12h30 às 15h30.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

3.2. Manutenção do sistema de iluminação pública

Objetivo:

Garantir o funcionamento, segurança e eficiência do sistema de iluminação pública do município, por meio de ações de manutenção preventiva, corretiva e de modernização, assegurando conforto e segurança aos munícipes.

Descrição dos serviços:

- Vistorias e inspeções: identificação de pontos com falha, luminárias queimadas ou com funcionamento intermitente e fiações com rompimento ou desconectadas da rede de alimentação.
- Substituição de lâmpadas, relés e conectores: troca de lâmpadas, relés e conectores perfurantes queimados ou defeituosos.
- Reparo ou reposição de braços de iluminação: substituição de braços ou acessórios danificados para a perfeita fixação da luminária no poste e segurança do ponto.
- Manutenção da fiação: reparo de fiação, religação de conexão e inspeção geral.
- Modernização e eficiência energética: priorização de sistemas com luminárias dotadas de tecnologia em Led, mantendo sempre a eficiência energética no parque de iluminação pública do município.

Requisitos e documentos para solicitação

- Comunicação da ocorrência por telefone ou presencialmente na Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura, informando sempre o endereço exato da luminária/ponto público e descrição do problema. Fotos são recomendadas para melhor abordagem.
- Para solicitações de instalação de novos pontos de iluminação, poderá ser exigida justificativa técnica e análise orçamentária, bem como posicionamento técnico da concessionária permissionária seguindo os padrões técnicos exigidos e estruturados por legislação vigente.

Procedimentos de atendimento

- Registro da solicitação pela secretaria competente.
- Agendamento de vistoria técnica para diagnóstico do problema.
- Classificação do atendimento para inclusão no cronograma operacional.
- Execução dos serviços e teste final de funcionamento.
- Comunicação ao solicitante sobre a conclusão do atendimento.

Prazos de atendimento

- Atendimento programado com inclusão no cronograma mensal da secretaria competente para execução conforme planejamento operacional.

Segurança e responsabilidade

- O trabalho de manutenção no sistema de iluminação pública é feito com obediência às normas de segurança aplicáveis. Intervenções em altura ou em redes elétricas somente serão realizadas por equipes qualificadas e com equipamentos de proteção adequado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

- A Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura não se responsabiliza por interferências causadas por terceiros (vandalismo contínuo, furtos etc), sem que haja registro prévio e investigação.

Canais para comunicação

- Presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Santa Teresa, através da Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura, localizada à Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro – Santa Teresa/ES.
- Pelos telefones 27 3259-3900 / 27 3259-3888 / 27 9 9979-3331.
- Horário de atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 11h e das 12h30 às 15h30.

4. FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS E AGENTES FISCAIS

Requisitos necessários para acessar o serviço

- A Fiscalização de Obras e Posturas tem como parâmetro o cumprimento das Leis Complementares n.º 003/2012 - Código de Obras e Edificações, Lei n.º 031/2020 PDM - Plano Diretor Municipal, e Lei n.º 002/2012 do Código de Posturas e toda a sua normatização, para fins fiscalizatórios.
- Estas Leis instituem as medidas de polícia administrativa de competência do Município, em matéria de proteção ambiental, higiene, segurança, ordem e bem-estar públicos, localização e funcionamento dos estabelecimentos comerciais industriais e prestadores de serviços e o que mais couber, estatuidando as necessárias relações entre o Poder Público local e os munícipes, disciplinando a Aprovação do Projeto, Construção e Fiscalização da Edificação.

Documentos necessários para acessar o serviço

- Não há necessidade de apresentação de documentos para acessar o serviço.

Prazos de atendimento

- Inicialmente, 20 (vinte) dias. Vistorias e acompanhamento de obras particulares são feitos regularmente pelo setor competente, visando cumprimento de execução do projeto arquitetônico aprovado, além da constatação das condições mínimas exigidas quanto à segurança, conforto, higiene/salubridade das obras em geral.
- Denúncias referentes ao descumprimento do Código de Obras e Edificações, Código de Posturas ou às definições previstas e contidas no PDM - Plano Diretor Municipal, podem ser feitas presencialmente no Setor de Fiscalização e/ou por telefone.

Canais para comunicação

- Presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Santa Teresa, através do Setor de Fiscalização de Obras e Posturas, localizada à Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro – Santa Teresa/ES.
- Pelos telefones 27 3259-3900 / 3259-3898.
- Pelo e-mail: obrasfisc@santateresa.es.gov.br
- Horário de atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 11h e das 12h30 às 15h30.

5. SETOR DE ANÁLISE DE PROJETOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

Requisitos necessários para atendimento

- Protocolar projeto e documentação complementar pertinente solicitando a aprovação de projeto e/ou o licenciamento para construção.

Documentos necessários para acessar o serviço

Para aprovação de projeto devem ser apresentados ao município os seguintes documentos conforme Lei Complementar n.º 003/2012 - Art. 14 – Código de Obras e Edificações.

1. Requerimento solicitando a aprovação do projeto arquitetônico, assinado pelo Proprietário, pelo responsável técnico ou por procurador legalmente habilitado;
2. Cópia do documento comprobatório da propriedade / Escritura Pública.
3. Certidão Negativa de Tributos Municipais em nome do proprietário e do responsável técnico;
4. Anotação de Responsabilidade Técnica - ART - pela elaboração dos projetos;
5. Aprovação do Corpo de Bombeiros, quando necessária;
6. Aprovação do Órgão Estadual e/ou Municipal competente para zelar pela saúde pública e pelo meio ambiente, quando necessário;
7. Projeto arquitetônico da construção, assinado pelo proprietário e pelo responsável técnico, em 01 (uma) via para análise e 02 (duas vias) quando ocorre a aprovação do projeto;
8. Planta de situação e de localização do terreno em 01 (uma) via para análise e 02 (duas vias) quando ocorre a aprovação do projeto;
9. Memorial descritivo assinado pelo responsável técnico;
10. Projeto de destinação final de esgotamento sanitário;
11. Inscrição Municipal do responsável técnico.

Licenciamento para construção será concedido mediante o seguinte: (Lei Complementar n.º 003/2012 - Art. 17 – Código de Obras e Edificações.

1. Duas cópias do projeto (quando aprovado), incluindo todas as plantas e memorial descritivo devidamente assinado pelo responsável técnico do projeto;
2. Cadastro Nacional de Obras - CNO;
3. Apresentação da Anotação de Responsabilidade Técnica - ART, pela execução da obra;
4. Certidão Negativa de Tributos Municipais em nome do proprietário e do responsável técnico (Disponível no Site da Prefeitura);



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA

Previsão de tempo de espera para atendimento

- O atendimento se dará de imediato seja presencial ou pelos telefones de contato.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

- O prazo máximo para análise é de 30 (trinta) dias e caso exista necessidade de correções após a entrega delas o prazo para segunda análise é de 30 (trinta) dias, da mesma forma 3ª e 4ª análises quando houver necessidade.
- Após aprovação do Projeto Arquitetônico e emissão da taxa referente (DAM), terá o município prazo de 05 (cinco) dias úteis, para emissão do Alvará de Licença para construção.

A aprovação do projeto não implica em reconhecimento, por parte do município, do direito de propriedade do terreno, conforme definido na Lei Complementar n.º 003/2012 - Art. 16.

A aprovação do projeto terá validade de 03 (três) anos, a contar da data de seu aferimento.

Canais para comunicação

- Presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Santa Teresa, através do Setor de Análise de Projetos, localizado à Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro – Santa Teresa/ES.
- Pelos telefones 27 3259-3876 / 3259-3888 / 9 9979-3331
- Pelo e-mail: cprojetos@santateresa.es.gov.br
- Horário de atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 11h e das 12h30 às 15h30.

6. NOTAS FINAIS E RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS/ADMINISTRATIVAS

Esta versão da Carta de Serviços ao Usuário foi revisada e reestruturada com o objetivo de alinhar as informações apresentadas às competências atualmente atribuídas à Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura. A atualização reflete a reorganização administrativa da Prefeitura Municipal de Santa Teresa/ES, que transferiu determinados serviços, como limpeza urbana, coleta de resíduos, varrição, capina, lavagem de vias, coleta de entulhos e manutenção urbana em geral, para outra secretaria responsável, especialmente a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos.

Assim, esta Carta passa a apresentar exclusivamente os serviços efetivamente executados pela Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura, garantindo clareza, transparência e conformidade com as legislações vigentes, ao mesmo tempo em que facilita o acesso do usuário às informações corretas e atualizadas nos fluxos de atendimento, de modo a preservar a integridade e atualidade deste documento.