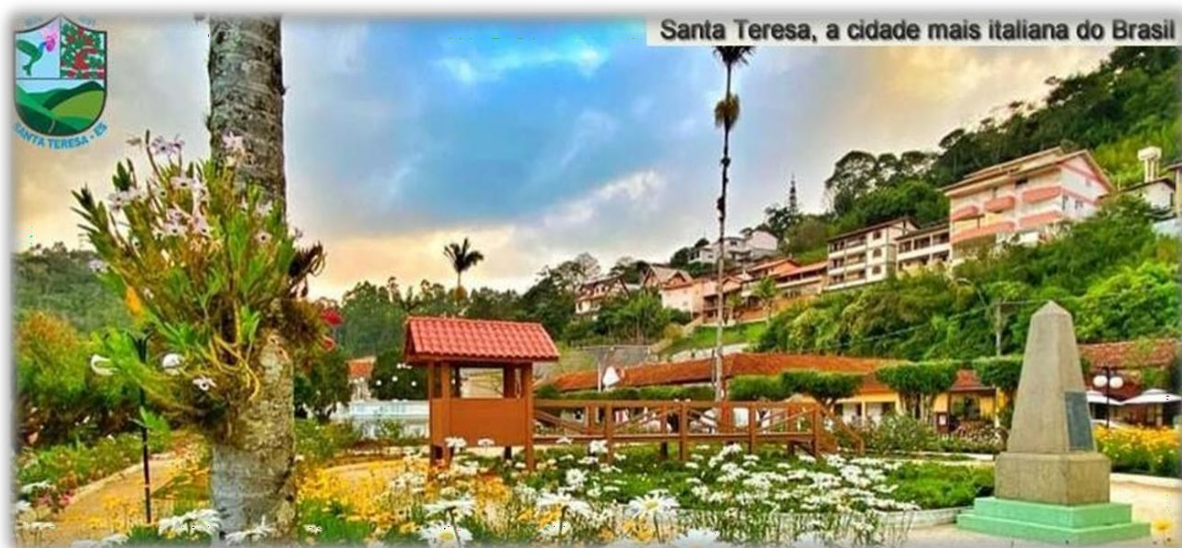




PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo



Versão 01 - Elaborada em 15/12/2025.

Em cumprimento à Lei Federal n.º 13.460/2017



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

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

SUMÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS - SMSU

1. Objetivo da Secretaria.....	4
2. Endereço / E-mail / Telefone / Horário de Funcionamento.....	4
3. Dos serviços oferecidos aos cidadãos.....	4
3.1 Limpeza de Rua - Varrição, Lavagem, Capina, Coleta de Lixo.....	4
3.2 Coleta de Entulho.....	6
3.3 O Lixo reciclável é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente -Telefone: (27) 3259-2122.....	8



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS - SMSU

1. Objetivo da Secretaria

A SMSU tem por finalidade a execução das atividades ligadas à manutenção da limpeza da cidade contemplando a capina, varrição e lavagem das ruas, coleta de lixo úmido, limpeza de rios e demandas relacionadas à manutenção dos cemitérios públicos municipais.

2. Endereço / E-mail / Telefone / Horário de Funcionamento:

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

E-mails:

- servicosurbanos@santateresa.es.gov.br (Secretário e Setor Administrativo);

Telefones:

- (27) 3259-3900 (SMSU - Secretaria Municipal de Serviços Urbanos);

3. Dos serviços oferecidos aos cidadãos:

3.1 Limpeza de Ruas – Varrição, lavagem, poda/capina e coleta de lixo.

3.1.1 Requisitos necessários para acessar o serviço, atendimento e previsão de conclusão:

- Os Serviços de Varrição são realizados de segunda a domingo das 07h às 02h da manhã, conforme viabilidade/praticidade de cada local e suas particularidades, como tráfego de veículos e veículos estacionados.
- A coleta de lixo na sede é realizada de segunda a sexta-feira a partir das 18 horas. Aos sábados e domingos a coleta de lixo é realizada apenas na Rua do Lazer, Centro e rua principal do bairro Vila Nova a partir das 06 horas.
- Na Zona Rural e Distritos do município a coleta de lixo ocorre de segunda a sexta a partir das 07 horas com um cronograma diário feito anualmente, que



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

pode ser consultado diretamente na Secretaria Municipal de Serviços Urbanos.

- Os serviços de poda e capina são feitos diariamente pelos servidores responsáveis de cada rua e em alguns casos é realizado mutirão;
- A Lavagem das ruas é feita periodicamente de acordo com a necessidade;
- Para informações específicas e solicitações de serviços a serem realizados faz-se necessário entrar em contato com a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, por meio do telefone (27) 3259-3900, por e-mail servicosurbanos@santateresa.es.gov.br ou presencialmente.

3.1.2 Documentos necessários para acessar o serviço:

- Não há necessidade de apresentar documentos.

3.1.3 Previsão de tempo de espera para atendimento:

- O atendimento se dá imediatamente por telefone e/ou presencial.

3.1.4 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Previsão máxima para a conclusão dos serviços solicitados fora do cronograma interno é de 40 (quarenta) dias, dadas as condições e viabilidade de exequibilidade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

3.2 Coleta de entulho.

3.2.1 Requisitos necessários para acessar o serviço:

- Restos de construção do tipo reforma, restos de poda e capina, grama e folhas devem ser ensacados e disponibilizados no máximo um dia antes do cronograma de cada bairro em até no máximo de 30 sacos (tamanho tipo sacaria de colheita de café), por imóvel. A coleta de galhos e matos que não são possíveis ensacar devem ser mensurados e, antes de dispor na via pública entrar em contato com a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos para agendamento da coleta.
- A Prefeitura Municipal de Santa Teresa não coleta resíduos de gesso ou materiais que com estes estejam misturados devido ao risco de contaminação de solo que pode ser ocasionado pelo descarte deste material no aterro.

Dias de coleta de entulho, restos de capina, galhos, grama e folhas por bairro	
Segunda-feira	Vila Nova
Terça-feira	Alvorada e Dois Pinheiros
Quarta-feira	Jardim da Montanha e Centenário
Quinta-feira	Eco, Canaã e Recanto do Vale
Sexta-feira	Centro e São Lourenço

- Móveis inservíveis como madeiras, sofá, geladeira, entre outros são recolhidos nas terças e quintas-feiras em toda a sede do município. Em caso de descarte de grande volume desse material, entrar em contato com a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos para agendamento.

3.2.2 Documentos necessários para acessar o serviço:

- Não há necessidade de apresentar documentos, porém há necessidade de deixar nome e telefone de contato para melhor atendimento da solicitação;

3.2.3 Previsão de tempo de espera para atendimento:

- O atendimento se dá imediatamente por telefone e/ou presencial;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

3.2.4 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Previsão máxima para conclusão dos serviços é de 20 (vinte) dias;

**3.3 O Lixo Reciclável é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Meio Ambiente
– Telefone : (27) 3259–2122.**