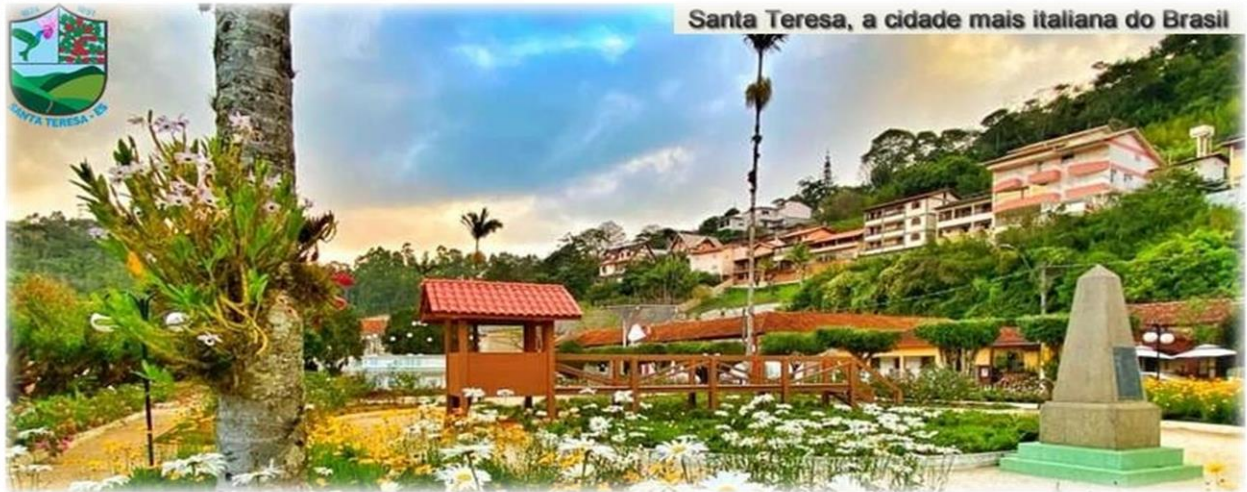




PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"
"Doce Terra dos Colibris"



Versão 02 - Atualizada em 20/10/2022.
Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"
"Doce Terra dos Colibris"

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
“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”
“Doce Terra dos Colibris”

SUMÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

1. Objetivo da Secretaria	4
2. Endereço / E-mail / Telefone / Horário de Funcionamento	4
3. PROJETOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS	4
3.1 AGENDAMENTO DE VEÍCULOS:	4
3.1.1 Requisitos necessários para acessar o serviço público:	4
3.1.2 Documentos necessários para acessar o serviço (cópia):	5
3.1.3 Previsão de espera para atendimento do Serviço:	5
3.1.4 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:	5
3.1.5 Informações necessárias para acessar o serviço:	5
3.1.6 Etapas para processamento do serviço:	5
3.2 GESTÃO DO TRANSPORTE ESCOLAR	5
3.2.1 Requisitos necessários para acessar o serviço público:	6
3.2.2 Previsão de espera para atendimento do serviço:	6
3.2.3 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:	6
3.2.4 Informações necessárias para acessar o serviço:	6
3.2.5 Etapas para processamento do serviço:	6
3.2.6 Caso positivo para o direito:	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"
"Doce Terra dos Colibris"

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

1. Objetivo da Secretaria

A Secretaria Municipal de Transportes tem por finalidade a administração de sua respectiva frota, bem como o suporte às outras Secretarias no que for necessário.

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

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

E-mails:

- transporte@santateresa.es.gov.br;
- transportesmed@santateresa.es.gov.br;

Telefones:

- (27) 3259-3928
- (27) 3259-3888

De Segunda a Sexta-Feira de 08 h às 11 h, e de 12:30 as 15:30 h.

3. PROJETOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS

3.1 AGENDAMENTO DE VEÍCULOS:

Transporte destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter não urgente e emergencial, em outra região.

Essa modalidade de transporte é voltada ao usuário que demanda serviços de saúde, perícias do INSS, dentre outras que não apresenta risco de vida.

3.1.1 Requisitos necessários para acessar o serviço público:

- Residir no Município;
- Comprovar a necessidade e objetivo da viagem seja por encaminhamento médico, solicitação proveniente da Unidade de Saúde, agendamento por via impressa realizado pelo hospital / clínica de destino.
- A demanda deve ser de destino a órgãos públicos: Hospitais, clínicas, Agências de INSS.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"
"Doce Terra dos Colibris"

3.1.2 Documentos necessários para acessar o serviço (cópia):

- CPF;
- Carteira de identidade;
- Número de telefone para contato;
- Comprovante de Residência;
- Cópia da demanda solicitada;
- Informações sobre a solicitação: Data da saída, horário de ida, previsão de retorno, número de passageiros.

3.1.3 Previsão de espera para atendimento do Serviço:

- Feito o recebimento do requerimento, a resposta é imediata quanto ao atendimento ou não da solicitação.

3.1.4 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- O serviço será prestado na data em que o requerente indicou precisar.

3.1.5 Informações necessárias para acessar o serviço:

- O Serviço é prestado durante todos os dias do ano, mediante disponibilidade de veículos e motoristas para atendimento do requerido.
- O munícipe precisa protocolizar o requerimento no protocolo geral da Prefeitura Municipal de Santa Teresa com todos os documentos necessários em anexo.

3.1.6 Etapas para processamento do serviço:

- O Requerimento é encaminhado do setor de protocolo geral para a Secretaria Municipal de Transportes;
- O responsável imediato, o Gerente de Transportes, analisa o requerimento para adequar na agenda de demandas, caso não seja possível atender, repassa ao Secretário para a confirmação da negativa ou adequação para atendimento;
- Informe ao requerente do atendimento ou não do requerido.

3.2 GESTÃO DO TRANSPORTE ESCOLAR



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”
“Doce Terra dos Colibris”

3.2.1 Requisitos necessários para acessar o serviço público:

- Estar devidamente matriculado na rede de ensino público de Santa Teresa.

3.2.2 Previsão de espera para atendimento do serviço:

- Existindo rota, atendimento imediato.
- Necessitando de aditivo, início dos trâmites para alteração do contrato.

3.2.3 Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- De forma imediata, se o trajeto já existir;
- Se necessitar de aditivo de contrato do Transporte Escolar, 30 dias para rodar o aditivo e após a formalização do aditivo, atendimento imediato.

3.2.4 Informações necessárias para acessar o serviço:

- O Serviço é prestado durante os dias letivos;
- Quem informa a necessidade do transporte escolar é a própria Instituição de Ensino, os responsáveis pelo aluno ou aluna somente informam a Diretoria da Escola.

3.2.5 Etapas para processamento do serviço:

- Informar a Diretoria da Escola que o aluno ou aluna necessita do transporte escolar;
- A Diretoria comunica a Gerência de Transporte Escolar da necessidade do transporte;
- Análise da quilometragem do endereço do aluno ou aluna para verificação do direito ao transporte conforme Instrução Normativa do Transporte Escolar – Versão 02, Decreto nº 507/2017.

3.2.6 Caso positivo para o direito:

- Existência de transporte escolar no local – atendimento imediato;
- Necessidade de aditamento do contrato para atender – início do trâmite para a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA
Estado do Espírito Santo
"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"
"Doce Terra dos Colibris"

realização do aditivo.

