



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”



**Versão 04 - Atualizada em 15/12/2025.
Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017**

Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro - Santa Teresa – ES – CEP: 29650-000
Tel: (27) 3259 3900 – CNPJ: 27 167 444/ 0001-72



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”

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”

Sumário

1. Objetivo da Secretaria	1
2. Endereço/E-mail/Telefone/Horário de Funcionamento	1
3. Projetos e Serviços oferecidos aos Cidadãos	1
3.1. Agendamento de veículos:	1
3.1.1. Requisitos necessários para acessar o serviço público:	1
3.1.2. Documentos necessários para acessar o serviço (cópia):	1
3.1.3. Previsão de espera para atendimento:	2
3.1.4. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:	2
3.1.5. Informações necessárias para acessar o serviço:	2
3.1.6. Etapas para processamento do serviço:	2
3.2. Gestão do Transporte escolar:	2
3.2.1. Requisitos necessários para acessar o serviço público:	2
3.2.2. Previsão de espera para atendimento:	2
3.2.3. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:	3
3.2.4. Informações necessárias para acessar o serviço:	3
3.2.5. Etapas para processamento do serviço:	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE

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 e por fim, atendimentos aos requerimentos externos.

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

Rua Darly Nerty Vervloet, 446 – Centro - Santa Teresa – ES – CEP: 29650-000 no Pátio da Prefeitura Municipal de Santa Teresa.

E-mails:

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

Telefone:

- (27) 3259-3928
- (27) 3259-3899

De segunda a sexta-feira de 08h00min às 11h00min e de 12h30min às 15h30min

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 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.

3.1.2. Documentos necessários para acessar o serviço (cópia):



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”

- 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:

- Feito o recebimento do requerimento, a resposta é dada ao requerente após 03 dias 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:

- 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:

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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

“Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil”

- 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 formar imediata, se o trajeto já existir;
- Se necessitar de aditivo de contrato do Transporte Escolar, 30-40 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 Unidade de Ensino, os responsáveis pelo aluno ou aluna somente informam a Diretoria/Secretaria 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.
- 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 realização do aditivo.
- Caso negativo para o direito:
 - Informado a diretoria da Instituição.