



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo

*"Primeira Cidade de Colonização Italiana do Brasil"*



**Versão 03 - Atualizada em 27/02/2025.  
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”*

## **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

|   |   |
|---|---|
| <b>1. Objetivo da Secretaria</b> .....                              | 1 |
| <b>2. Endereço/E-mail/Telefone/Horário de Funcionamento</b> .....   | 1 |
| <b>3. Projetos e Serviços oferecidos aos Cidadãos</b> .....         | 1 |
| <b>3.1. Agendamento de veículos:</b> .....                          | 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 |
| <b>3.2. Gestão do Transporte escolar:</b> .....                     | 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](mailto:transporte@santateresa.es.gov.br);
- [transportesmed@santateresa.es.gov.br](mailto: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.