

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 013/2026

Estabelece o procedimento para o recebimento e tratamento de solicitações relativas aos serviços específicos do Sistema Transcol (GV).

A Diretora Presidente da Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo – Ceturb/ES, no uso de suas atribuições legais constantes do Regimento Interno em vigor e considerando o disposto processo Ceturb/ES nº 2026-7LJJM ,

CONSIDERANDO a necessidade de uniformizar e dar transparência ao tratamento das solicitações relacionadas ao Sistema Transcol GV;

CONSIDERANDO que tais serviços já se encontram disponibilizados no site institucional da Ceturb/ES;

RESOLVE:

Art. 1º As solicitações listadas no art. 2º desta Instrução de Serviço deverão ser realizadas exclusivamente por meio do site institucional da Ceturb/ES, mediante preenchimento de formulário eletrônico próprio.

Art. 2º Enquadram-se nesta Instrução de Serviço as seguintes solicitações:

- I** – instalação, manutenção, realocação e remoção de pontos de parada;
- II** – alteração de itinerário de linha de ônibus;
- III** – criação de linha de ônibus.

Art. 3º As solicitações deverão ser realizadas por meio dos links específicos disponibilizados no site institucional da Ceturb/ES, no endereço eletrônico: <https://ceturb.es.gov.br/servicos-disponiveis-para-o-sistema-transcol-gv>

Parágrafo único. O acesso aos formulários eletrônicos exige autenticação por conta gov.br ou Acesso Cidadão, etapa necessária para assegurar a autenticidade das informações e o correto encaminhamento da demanda ao setor responsável.

Art. 4º Os empregados da Ceturb/ES deverão orientar os solicitantes a utilizar o canal digital oficial, não sendo admitido o recebimento ou o tratamento de solicitações por outros meios.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Art. 5º As solicitações serão tratadas conforme o fluxo e as orientações detalhadas no anexo desta Instrução de Serviço.

Art. 6º Esta Instrução de Serviço entra em vigor a partir desta data.

Vitória, 18 de março de 2026.

NATASHA DE OLIVEIRA SOLLERO
Diretora Presidente

ANEXO I

FLUXO DE PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, REALOCAÇÃO E REMOÇÃO DE PONTOS DE PARADA	
1	Solicitante entra em contato com a Ceturb/ES por e-mail, telefone, Disque Ceturb/ES ou qualquer outro canal para realizar a solicitação
2	Funcionário orienta ao solicitante realizar o pedido pelo site da Ceturb/ES
3	Solicitante acessa o site da Ceturb/ES
4	Solicitante seleciona no menu: Solicitações > Serviços para o Transcol GV
5	Solicitante acessa o link para o serviço " Solicitação de instalação, manutenção, realocação e remoção de pontos de parada"
6	Solicitante é redirecionado para o site Acesso Cidadão
7	Solicitante escolhe se realiza o login usando a conta gov.br ou Acesso Cidadão
8	Caso não possua conta, o solicitante faz o cadastro
9	Caso possua conta o solicitante realiza o login
10	O formulário é apresentado ao solicitante
11	Solicitante escolhe em qual categoria ele se enquadra: Cidadão, Sociedade Civil Organizada, Condomínio ou Empresa e Poder Público
12	Solicitante preenche os dados de identificação
13	Solicitante preenche as informações sobre o serviço a ser solicitado
14	Solicitante anexa fotos, mapas e documentos necessários
15	Solicitante envia o formulário
16	Ao fim do envio do formulário é apresentado número de protocolo E-DOCS do encaminhamento e prazo de 120 dias para a resposta, prazo prorrogável mediante justificativa.
17	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo de encaminhamento no E-DOCS
18	Encaminhamento é inserido no E-DOCS e GEAUS/SECOM recebe notificação de recebimento de nova solicitação
19	Funcionário da GEAUS/SECOM acessa o E-DOCS e avalia se o formulário foi preenchido adequadamente
20	Caso o formulário contenha inconsistências no preenchimento, o funcionário da GEAUS/SECOM não aprova a solicitação

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

21	Funcionário da GEAUS/SECOM justifica o motivo da reprovação da solicitação
22	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da negativa
23	A solicitação é encerrada
24	Solicitante recebe aviso por e-mail para ciência da negativa e encerramento da solicitação
25	Solicitante caso deseje ingressar com nova solicitação deverá preencher novamente o formulário
26	Caso o formulário esteja corretamente preenchido o funcionário da GEAUS/SECOM aprova a solicitação
27	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da aprovação da solicitação
28	O encaminhamento é enviado ao GEAUS/COREN para ser autuado como processo
29	Funcionário da GEAUS/COREN autua o processo, é gerado o número de protocolo E-DOCS
30	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo do processo no E-DOCS
31	O processo é enviado para a GEPLA/SEPOP
32	Funcionário da GEPLA/SEPOP analisa a solicitação e dá andamento no processo

ANEXO II

FLUXO DE PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO DE LINHA DE ÔNIBUS	
1	Solicitante entra em contato com a Ceturb/ES por e-mail, telefone, Disque Ceturb/ES ou qualquer outro canal para realizar a solicitação
2	Funcionário orienta ao solicitante realizar o pedido pelo site da Ceturb/ES
3	Solicitante acessa o site da Ceturb/ES
4	Solicitante seleciona no menu: Solicitações > Serviços para o Transcol GV
5	Solicitante acessa o link para o serviço "Solicitação de criação de linha de ônibus"
6	Solicitante é redirecionado para o site Acesso Cidadão
7	Solicitante escolhe se realiza o login usando a conta gov.br ou Acesso Cidadão
8	Caso não possua conta, o solicitante faz o cadastro
9	Caso possua conta o solicitante realiza o login
10	O formulário é apresentado ao solicitante
11	Solicitante escolhe em qual categoria ele se enquadra: Cidadão, Sociedade Civil Organizada, Condomínio ou Empresa e Poder Público
12	Solicitante preenche os dados de identificação
13	Solicitante preenche as informações sobre o serviço a ser solicitado
14	Solicitante anexa fotos, mapas e documentos necessários
15	Solicitante envia o formulário
16	Ao fim do envio do formulário é apresentado número de protocolo E-DOCS do encaminhamento e prazo de 120 dias para a resposta, prazo prorrogável mediante justificativa.
17	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo de encaminhamento no E-DOCS
18	Encaminhamento é inserido no E-DOCS e GEAUS/SECOM recebe notificação de recebimento de nova solicitação
19	Funcionário da GEAUS/SECOM acessa o E-DOCS e avalia se o formulário foi preenchido adequadamente
20	Caso o formulário contenha inconsistências no preenchimento, o funcionário da

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

	GEAUS/SECOM não aprova a solicitação
21	Funcionário da GEAUS/SECOM justifica o motivo da reprovação da solicitação
22	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da negativa
23	A solicitação é encerrada
24	Solicitante recebe aviso por e-mail para ciência da negativa e encerramento da solicitação
25	Solicitante caso deseje ingressar com nova solicitação deverá preencher novamente o formulário
26	Caso o formulário esteja corretamente preenchido o funcionário da GEAUS/SECOM aprova a solicitação
27	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da aprovação da solicitação
28	O encaminhamento é enviado ao GEAUS/COREN para ser autuado como processo
29	Funcionário da GEAUS/COREN autua o processo, é gerado o número de protocolo E-DOCS
30	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo do processo no E-DOCS
31	O processo é enviado para a GEPLA/SEPLA
32	Funcionário da GEPLA/SEPLA analisa a solicitação e dá andamento no processo

ANEXO III

FLUXO DE PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO DE LINHA DE ÔNIBUS	
1	Solicitante entra em contato com a Ceturb/ES por e-mail, telefone, Disque Ceturb/ES ou qualquer outro canal para realizar a solicitação
2	Funcionário orienta ao solicitante realizar o pedido pelo site da Ceturb/ES
3	Solicitante acessa o site da Ceturb/ES
4	Solicitante seleciona no menu: Solicitações > Serviços para o Transcol GV
5	Solicitante acessa o link para o serviço "Solicitação de alteração de itinerário de linha de ônibus"
6	Solicitante é redirecionado para o site Acesso Cidadão
7	Solicitante escolhe se realiza o login usando a conta gov.br ou Acesso Cidadão
8	Caso não possua conta, o solicitante faz o cadastro
9	Caso possua conta o solicitante realiza o login
10	O formulário é apresentado ao solicitante
11	Solicitante escolhe em qual categoria ele se enquadra: Cidadão, Sociedade Civil Organizada, Condomínio ou Empresa e Poder Público
12	Solicitante preenche os dados de identificação
13	Solicitante preenche as informações sobre o serviço a ser solicitado
14	Solicitante anexa fotos, mapas e documentos necessários
15	Solicitante envia o formulário
16	Ao fim do envio do formulário é apresentado número de protocolo E-DOCS do encaminhamento e prazo de 120 dias para a resposta, prazo prorrogável mediante justificativa.
17	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo de encaminhamento no E-DOCS
18	Encaminhamento é inserido no E-DOCS e GEAUS/SECOM recebe notificação de recebimento de nova solicitação
19	Funcionário da GEAUS/SECOM acessa o E-DOCS e avalia se o formulário foi preenchido adequadamente

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

20	Caso o formulário contenha inconsistências no preenchimento, o funcionário da GEAUS/SECOM não aprova a solicitação
21	Funcionário da GEAUS/SECOM justifica o motivo da reprovação da solicitação
22	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da negativa
23	A solicitação é encerrada
24	Solicitante recebe aviso por e-mail para ciência da negativa e encerramento da solicitação
25	Solicitante caso deseje ingressar com nova solicitação deverá preencher novamente o formulário
26	Caso o formulário esteja corretamente preenchido o funcionário da GEAUS/SECOM aprova a solicitação
27	É anexado ao encaminhamento no E-DOCS o parecer da aprovação da solicitação
28	O encaminhamento é enviado ao GEAUS/COREN para ser autuado como processo
29	Funcionário da GEAUS/COREN autua o processo. É gerado o número de protocolo E-DOCS
30	Solicitante recebe e-mail com a mensagem contendo o protocolo do processo no E-DOCS
31	O processo é enviado para a GEPLA/SEPLA
32	Funcionário da GEPLA/SEPLA analisa a solicitação e dá andamento no processo

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

NATASHA DE OLIVEIRA SOLLERO

DIRETORA PRESIDENTE

DP - CETURB - GOVES

assinado em 18/03/2026 14:40:25 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 18/03/2026 14:40:25 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por KELLY CRISTINA PINTO DE AMORIM (SECRETÁRIA EXECUTIVA - SECEX - CETURB - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-LXS0FD>