APRESENTAÇÃO

Prezado(a) Cidadão(ã),

A **EMSURB – Empresa Municipal de Serviços Urbanos** apresenta a você esta Carta de Serviços, elaborada em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017** e com as orientações do **Programa Estadual de Transparência Pública (PETP) – Ciclo 2026** do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE/SE).

O objetivo é informar, de forma clara e transparente, todos os serviços prestados à população de Aracaju, bem como os canais de atendimento, horários, procedimentos, **prazos máximos** e requisitos necessários para solicitá-los.

Nosso compromisso é promover a organização, a limpeza e a qualidade de vida na cidade, atuando de forma eficiente e responsável na gestão dos serviços urbanos essenciais.

1. QUEM SOMOS

A **EMSURB** é uma entidade pública municipal de Aracaju responsável por:

- Gerir serviços urbanos essenciais;
- Realizar limpeza pública, manutenção de espaços verdes e fiscalização de ocupações irregulares;
- Gerenciar resíduos, contribuindo para a organização e qualidade de vida na cidade.

1.1 Canais de Atendimento

Canal	Informação
Ouvidoria	Sistema 1DOC ou presencialmente
Telefone	(79) 3021-9908 / 3021-9999 / 3021-9951
E-mail	ouvidoria.emsurb@aracaju.se.gov.br
Endereço	Rua Dom Pedro II, nº 135 – Ponto Novo, Aracaju/SE
Horário de Atendimento	Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h

2. PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Todos os serviços solicitados à EMSURB têm prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para conclusão, contados a partir do registro da solicitação nos canais oficiais (1DOC, Ouvidoria, Whatsaap, Aracaju Inteligente, telefone ou presencial), salvo disposição legal específica em contrário.

Observação: Para serviços emergenciais (ex.: recolhimento de animal morto em via pública, risco iminente de queda de árvore), o prazo será reduzido conforme a urgência, priorizando a segurança da população.

3. SERVIÇOS E RESÍDUOS COLETADOS

3.1 ECOPONTO

Materiais aceitos:

- Pneumáticos;
- Lâmpadas fluorescentes (compactada e tubular);
- Resíduo de Construção Civil (entulhos, vaso sanitário, pia etc.);
- Volumosos: resto de poda, madeiras, móveis inservíveis e trecos;
- Resíduos recicláveis: papel, papelão, vidro, metal e eletrônicos;
- Roupas e acessórios;
- Pilhas e baterias.

Observações:

1.Se as lâmpadas estiverem quebradas, devem ser devidamente armazenadas para evitar risco de vazamento de substâncias;

2.As pilhas podem ser armazenadas em garrafa PET e as baterias em caixas de papelão.

3.2 CATA-PNEU

Materiais aceitos:

- Pneus de veículos:
- Moto, bicicleta, carro (quantidade de 30 pneus para coleta);
- Caminhão, ônibus (quantidade de 10 pneus);
- Pneus de empilhadeira (quantidade máxima de 5 pneus);
- Raspas de pneus (ensacado).

3.3 CATA-TRECO

Materiais aceitos:

- Móveis inservíveis;
- Eletrodomésticos;
- Trecos (espelhos, portas de PVC e madeiras).

Como solicitar: Agendamento gratuito via 1DOC ou telefone.
Prazo máximo: 30 dias corridos.

3.4 COLETA SELETIVA

Materiais aceitos:

- Plástico (exceto isopor, acrílico, lona de PVC e PS);
- Vidro (exceto vidro temperado e espelho);
- Papel (incluindo papelão, livros, notas fiscais e documentos);
- Metal (incluindo fios e barras de ferro e alumínio);
- Eletrônicos (exceto pilhas, baterias e cartucho de tinta).

Observações:

1.Os vidros devem estar devidamente armazenados para evitar acidentes;

2.As cooperativas possuem trituradores de papéis, sendo possível manter a confidencialidade de documentos.

3.5 PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA (PEV)

Nº	Endereço	Bairro
1	Mirante da Treze de Julho - Avenida Paulo Barreto Menezes, 985	13 de Julho
2	Calçadão da Praia Formosa - Avenida Paulo Barreto de Menezes	13 de Julho
3	Arena Batistão	13 de Julho
4	Avenida Francisco Porto - G Barbosa	13 de Julho
5	Rua Tenente Janser Melo, 222	18 do Forte
6	Praça Recanto da Paz - Avenida Melício Machado	Aeroporto
7	Praça - Rua Eliza Correia de Oliveira x Avenida José Vicente de Almeida	Aruana
8	Banho Doce - Avenida Inácio Barbosa	Aruana
9	Cinelândia - Avenida Santos Dumont	Atalaia
10	Subway - Avenida Santos Dumont	Atalaia
11	Oceanário - Avenida Santos Dumont	Atalaia
12	Praça de Eventos, Orla de Atalaia	Atalaia
13	Av. Santos Dumont, de frente ao Hotel do SESC	Atalaia
14	IBAMA - Avenida Doutor Carlos Rodrigues da Cruz	Capucho
15	Praça da Bandeira - Rua Siriri, 02	Centro
16	Praça da Bandeira - Rua Boquim	Centro

Nº	Endereço	Bairro
17	Praça General Oliveira Valadão, 31	Centro
18	Praça Camerindo - 58	Centro
19	Rua Dom Luciano	Centro
20	Canteiro em frente a UNIT - Avenida Murilo Dantas	Farolândia
21	Praça - Rua Vicente Rodrigues	Farolândia
22	Praça da Juventude - Avenida José Carlos Silva	Farolândia
23	Parque dos Cajueiros	Farolândia
24	Parque dos Cajueiros, área interna	Farolândia
25	Praça do Leite Neto - Rua José de Oliveira Filho, 113	Grageru
26	Travessa C Industrial, 50	Grageru
27	Praça Missionária Zilda Arnis - Rua Alameda Antônio de Pádua Araújo, 156	Grageru
28	Praça Olívio Belo	Grageru
29	Orla do Bairro Industrial - Avenida General Calazans, 319	Industrial
30	Parque Ecológico Poxim - Avenida Presidente Tancredo Neves - 275	Inácio Barbosa
31	Praça P Diniz G Filho - Avenida Universo	Inácio Barbosa
32	Praça em frente ao Colégio Módulo - Rua Lourival Andrade	Inácio Barbosa
33	Avenida Etelvino Alves de Lima	Inácio Barbosa
34	Avenida Farmacêutica Cezartina Regis - Praça da Igreja do Sol Nascente	Jabotiana
35	Rua Hildete Falcão Batista, 59	Jabotiana
36	Rua João Genilton da Costa	Jabotiana
37	Próximo ao Condomínio Terrazzo Verdetto - Rua Monsenhor Olívio Teixeira	Jardins
38	Praça Alda Mesquita Teixeira	Jardins
39	Parque da Sementeira, próximo à entrada	Jardins
40	Parque da Sementeira, próximo aos lagos	Jardins
41	Próximo ao Condomínio Eduardo Abreu - Rua Acrísio Moreira Siqueira, 1330	Jardins
42	Praça Rosita Francisca de Souza Teles	Luzia
43	Rua Moacir Lopes Pocone, 9	Luzia
44	PAC da Guarda Municipal de Aracaju - Rua Matos Teles - 07	Luzia
45	Orla Pôr do Sol - Avenida Doutor José Emídio do Nascimento	Mosqueiro
46	Avenida Visconde de Maracaju, 384	Palestina

Nº	Endereço	Bairro
47	Rua Péricles Hora, 52-76	Pereira Lobo
48	Praça Joaquim Sabino - Rua Acre	Ponto Novo
49	Prefeitura Municipal de Aracaju - Rua Frei Luís Canelo de Noronha, 24	Ponto Novo
50	Condomínio Morada das Mangueiras, Avenida Augusto Franco	Ponto Novo
51	Parque da Cidade - Rua de Acesso ao Parque da Cidade	Porto Dantas
52	Avenida General Euclides Figueiredo, 1679	Porto Dantas
53	Praça - Vale do Amanhecer	Santa Maria
54	Praça Siqueira de Menezes - Avenida João Ribeiro, 1287	Santo Antônio
55	Praça Dário Nunes	São Conrado
56	Praça Tobias Barreto - Rua Santa Luzia, 1083	São José
57	Praça Dom José Thomaz	Siqueira Campos
58	Avenida Doutor José Calumby, 100	Suíça

4. DEMAIS SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Coleta de lixo:** domiciliar, comercial e de resíduos volumosos (móveis, eletrônicos);
- **Paisagismo e pintura de guias;**
- **Poda de árvores em via pública e supressão de árvores;**
- **Limpeza urbana:** varrição, raspagem, limpeza de praias e canais;
- **Manutenção de áreas públicas:** roçagem, parques, praças e orlas;
- **Gestão de feiras livres e mercados municipais;**
- **Fiscalização:** comércio ambulante e publicidade irregular;
- **Recolhimento de animais mortos em via pública e animais de grande porte soltos;**
- **Coleta seletiva e operação de Ecopontos (Cata-Treco, Cata-Pneus);**
- **Gestão de cemitérios municipais.**

4.1 Coleta de Lixo por Zona

Zona	Dias de Coleta
Zona Norte	Segunda, Quarta e Sexta
Zona Sul	Terça, Quinta e Sábado
Centro	Diariamente (exceto domingo)

Zona	Dias de Coleta
Santa Maria	Diariamente (exceto domingo)

Observação: Consulte o site ou aplicativo da Prefeitura para o cronograma detalhado do seu bairro.

O que fazer se o caminhão não passar?

•**Requisitos:** Informar endereço completo e horário previsto da coleta.

•**Etapas:** 1) Registrar solicitação via 1DOC, Aracaju Inteligente ou Ouvidoria (3021-9999 – Whatsaap) (3021-9908); 2) Verificação e reprogramação; 3) Informação ao cidadão.

•**Prazo máximo:** 30 dias corridos.

4.2 Limpeza ou Remoção de Entulho em Ponto Viciado

•**Requisitos:** Informar localização exata e descrição do problema.

•**Etapas:** 1) Acionar Ouvidoria via 1DOC, telefone (3021-9908), (3021-9999 – Whatsaap) ou presencial; 2) Vistoria e programação; 3) Execução.

•**Prazo máximo:** 24 horas.

4.3 Recolhimento de Animais Mortos / Grandes Portes

•**Requisitos:** Informar localização e descrição da ocorrência.

•**Etapas:** 1) Acionar Ouvidoria; 2) Vistoria e recolhimento; 3) Destinação adequada.

•**Prazo máximo:** 24 horas.

4.4 Apreensão de Animais de Grande Porte

•**Requisitos:** Denúncia via telefone (79) 99151-0315.

•**Etapas:** 1) Rondas diárias (24h) nas zonas Norte e Sul; 2) Apreensão; 3) Encaminhamento ao Centro de Apreensão (Av. Doze de Outubro, 242 – 18 do Forte); 4) Resgate pelo proprietário mediante taxa.

•**Taxas:** R100,00(resgate no mesmo dia)+R 60,00 (diária adicional).

•**Prazo máximo:** 24 horas.

4.5 Feiras Livres e Mercados Municipais

Feiras Livres:

Dia	Feira	Turno	Horário	Endereço	Bairro
Terça-feira	Batistão	Manhã	06h às 13h	Rua Vila Cristina	13 de Julho
Quarta-feira	Orlando Dantas	Tarde	13h às 20h	Praça Dário Ferreira Nunes - Rua B3	São Conrado

Dia	Feira	Turno	Horário	Endereço	Bairro
Quarta-feira	Dom Pedro	Tarde	13h às 20h	Rua Juiz Mario Almeida Lobão	José Conrado de Araújo
Quarta-feira	Augusto Franco	Manhã/ Tarde	06h às 20h	Praça Industrial João Rodrigues Cruz	Farolândia
Quinta-feira	Santos Dumont	Manhã	06h às 13h	Rua Major Aureliano	Santos Dumont
Quinta-feira	Jabotiana	Tarde	13h às 20h	Rua Projetada 2	Jabotiana
Sexta-feira	Suíssa	Manhã	06h às 13h	Rua Leonel Curvelo com Rua João R. Sobrinho	Suíssa
Sexta-feira	São José	Manhã	06h às 13h	Largo do Carro Quebrado	São José
Sexta-feira	Médici	Manhã	06h às 13h	Rua Dep. Matos Teles e Av. Adelbrando F. Menezes	Luzia
Sexta-feira	Jessé Pinto	Manhã	06h às 13h	Rua Lindalva Silva Dantas	Ponto Novo
Sexta-feira	Sol Nascente	Manhã	06h às 13h	Rua José Pachêco	Jabotiana
Sexta-feira	Lamarão	Tarde	13h às 20h	Praça da Igreja Católica do Lamarão	Lamarão
Sexta-feira	Castelo Branco	Manhã	06h às 13h	Rua Cel. João Gonçalves	Ponto Novo
Sexta-feira	Agamenom	Manhã	06h às 13h	Canteiro Central Av. São Paulo	José Conrado de Araújo
Sexta-feira	Costa Nova	Tarde	13h às 20h	Rua Praia de Aruana	Aruana
Sábado	Cirurgia	Manhã	06h às 13h	Rua Nossa Senhora das Dores	Cirurgia
Sábado	Santa Tereza	Manhã	06h às 13h	Rua Prof. Virginia C. Souza - Praça das Mães	Aeroporto
Sábado	18 do Forte	Manhã	06h às 13h	Rua Cabo Jordino	18 do Forte
Sábado	São Carlos	Manhã	06h às 13h	Av. Santa Gleide	São Carlos
Sábado	Santo Antônio	Manhã	06h às 13h	Av. Juscelino Kubitscheck	Santo Antônio
Sábado	Grageru	Manhã	06h às 13h	Rua Mariquinha Seixas Dória	Grageru
Sábado	Marivan	Manhã	06h às 13h	Largo Central	Marivan
Domingo	Santa Maria	Manhã	06h às 13h	Av. Principal - Próx. ao GBarbosa	Santa Maria
Domingo	Jardim Esperança	Manhã	06h às 13h	Rua Júpiter	Inácio Barbosa
Domingo	América	Manhã	06h às 13h	Rua Cuba e Rua B	América
Domingo	Bugio	Manhã	06h às 13h	Rua Comércio 5	Bugio
Domingo	Dom Pedro I	Manhã	06h às 13h	Canteiro Central Av. São	José Conrado de

Dia	Feira	Turno	Horário	Endereço	Bairro
				Paulo	Araújo

Mercados Municipais:

Mercado	Dia	Horário
Thales Ferraz e Antônio Franco	Segunda a sábado	06h às 17h
	Domingos normais	06h às 13h
	Domingos de feriados e feriados	06h às 12h
Maria Virgínia Leite	Segunda a sábado	06h às 16h45
	Domingo e feriado	06h às 12h
Vereador Mílton Santos	Segunda	Fechado para lavagem geral
	Terça a sexta	06h às 16h
	Sábado	05h às 15h
	Domingo	05h às 14h
Roberto Silveira	Segunda a sábado	06h às 17h
	Domingo	06h às 14h
Viana de Assis	Segunda	06h às 12h
	Terça e sábado	06h às 18h
	Domingo	06h às 13h
Miguel Arraes	Segunda a sexta	06h às 18h
	Sábado	06h às 17h
	Domingo	05h30 às 12h

Como conseguir uma barraca em feira livre?

•**Requisitos:** Documento de identificação com foto (RG, CNH ou outro documento oficial); comprovante da atividade exercida (nota fiscal, registro no CNPJ ou declaração que comprove a atividade econômica).

•**Etapas:** 1) Protocolar ofício dirigido à DIREPA no setor de protocolo Emsurb; 2) Anexar documentação; 3) Análise de disponibilidade e enquadramento; 4) Aprovação e concessão do espaço.

•**Prazo máximo:** 30 dias corridos.

Como denunciar irregularidades em feiras?

•**Requisitos:** Informar local exato e descrição da irregularidade.

•**Etapas:** 1) Contatar DIREPA ou Ouvidoria; 2) Apuração; 3) Providências cabíveis.

•**Prazo máximo:** 30 dias corridos.

4.6 Parques, Orlas e Espaços Públicos

Áreas administradas pela EMSURB:

•**Parques:** Parque da Sementeira (Augusto Franco) e Parque Poxim;

•**Orlas:** Atalaia, Pôr do Sol, Bairro Industrial e Porto Dantas.

Como solicitar manutenção em praças (limpeza e paisagismo)?

•**Requisitos:** Informar localização e tipo de problema.

•**Etapas:** 1) Cadastrar solicitação no 1DOC ou Ouvidoria; 2) Programação; 3) Execução.

•**Prazo máximo:** 30 dias corridos.

Agendamento de Eventos em Espaços Públicos:

•**Requisitos:** Ofício protocolado dirigido à DIREPA ou DIROPA, com antecedência mínima de 30 dias; dados do responsável (nome, CPF/CNPJ, telefone, e-mail); local e data do evento; público esperado; estrutura necessária.

•**Etapas:** 1) Protocolar ofício com documentação; 2) Análise de disponibilidade e conformidade legal; 3) Emissão de parecer técnico; 4) Aprovação ou indeferimento.

•**Prazo máximo:** 30 dias corridos.

---

5. COMPROMISSOS DA EMSURB COM O CIDADÃO

A EMSURB reafirma seu compromisso de:

•Atender a população com respeito, agilidade e transparência;

•Manter a cidade limpa, organizada e sustentável;

•Promover a educação ambiental e o engajamento comunitário;

•Garantir a qualidade dos serviços públicos prestados;

•**Cumprir o prazo máximo de 30 dias para a prestação dos serviços solicitados.**

6. MANIFESTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O usuário pode apresentar **elogios, sugestões, reclamações ou denúncias** sobre os serviços prestados pelos seguintes canais:

Canal	Informação
Ouvidoria	Sistema 1DOC ou presencialmente
Telefone	(79) 3021-9908 / 3021-9999 / 3021-9951
E-mail	ouvidoria.emsurb@aracaju.se.gov.br
Endereço	Rua Dom Pedro II, nº 135 – Ponto Novo, Aracaju/SE
Horário	Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h

Prazo máximo para resposta à manifestação: 30 dias corridos.

---

7. FALE CONOSCO

Canal	Contato
Ouvidoria	Sistema 1DOC ou presencial
Telefone	(79) 3021-9908 / 3021-9999 / 3021-9951
E-mail	ouvidoria.emsurb@aracaju.se.gov.br
Endereço	Rua Dom Pedro II, nº 135 – Ponto Novo, Aracaju/SE
Horário	Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h

EMSURB – Empresa Municipal de Serviços Urbanos
Trabalhando por uma Aracaju mais limpa, sustentável e humana.

Prefeitura Municipal de Aracaju

Informação atualizada em 16/10/2026.