



Prefeitura de

Manaus



O trabalho não para!

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

SEMhaf

2024

Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery,
nº 228 - São Geraldo – CEP 69053-258
Telefone: (92) 98844-2001



Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Marcos Sérgio Rotta

Secretário Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários

Jesus Alves dos Santos

Subsecretário Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários

Zuldy Omena Bonates da Cunha

Diretora do Departamento de Habitação

Michelle Rodrigues de Souza Maciel

Diretor do Departamento de Política Fundiária

Paulo Henrique do Nascimento Martins Filho

Ouvidora Setorial

Valdete Rodrigues
Blenda Gama Souto

APRESENTAÇÃO

Prezado (a) Munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nesse viés, a Secretaria Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários - SEMHAF, oferece diariamente, diversos serviços à população manauara ligados aos temas habitacional, regularização fundiária, cancelamento de cláusula, fiscalização de imóveis pertencentes ao Patrimônio Público Municipal, dentre outros.

Também é atribuição planejar, formular e implementar a política habitacional e fundiária do Município em todos os seus aspectos, inclusive para fins de regularização de áreas pertencentes ao município de Manaus.

- Atender aos mutuários e a sociedade em geral, com respeito, responsabilidade de quem acredita que a verdadeira cidadania começa pela casa própria, pela moradia digna.

- Tem o compromisso com a sociedade principalmente com as classes mais baixas, em atender bem a população, reduzir o déficit habitacional em Manaus.

- A meta é reduzir o déficit habitacional, regularização, solução, desenvolvimento inovador na gestão eficiente para coordenar os recursos disponíveis com a demanda da população, com isso dar soluções de moradia às famílias de baixa renda.

Em resumo, esta CSU tem o objetivo de esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, prazos de resposta, horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.



SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL	4
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	4
2. Serviço de Ouvidoria.....	5
SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E ASSUNTOS FUNDIÁRIOS – SEMHAF	6
DEPARTAMENTO DE habitação	7
1. Cadastro e atualização de dados no Programa habitacional	7
2. Programa Casa Manauara.....	8
DEPARTAMENTO FUNDIÁRIO	10
1. Cancelamento de Clausula Resolutiva	10
2. Aquisição de terras de áreas municipais.....	11
3. Concessão de uso de terras em áreas municipais	12
4. Assuntos diversos de Habitação ou Fundiários	14
5. Programa Manaus Legal.....	15

CONTROLE INTERNO SETORIAL

Horário de atendimento ao público (8h às 14h)

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)**O que é o serviço?**

Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.

Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ E-mail: sic.semhaf@pmm.am.gov.br
- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011

Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



2. Serviço de Ouvidoria

O que é o serviço?

Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública visando a solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das engrenagens do órgão.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br
Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados
Avaliação por parte do usuário

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.semhaf@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

Formas de prestação:

Eletronicamente ou presencialmente

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E ASSUNTOS FUNDIÁRIOS – SEMHAF

A Secretaria foi criada por meio da Lei nº 3.065, de 01 de junho de 2023, e que tem por principais atividades:

I - Planejar, formular e implementar a política habitacional e fundiária do Município em todos os seus aspectos, inclusive para fins de regularização;

II - Elaborar e administrar estratégias de intervenção urbanística com vista ao desenvolvimento de programas habitacionais em conformidade com o Plano Diretor do Município;

III - Captar recursos para projetos e programas nas áreas fundiária e habitacional em órgãos, entidades e programas internacionais, federais e estaduais mantendo consonância com o Plano Plurianual e demais normas gerais, dando conhecimento à Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação (Semef) para os atos de sua competência;

IV - Gerir o patrimônio fundiário municipal, assim entendido os bens imóveis não edificadas, bem como aqueles edificadas oriundas de projetos habitacionais, sendo responsável pela manutenção e atualização de seu acervo;

V - Estimular a participação da iniciativa privada em projetos compatíveis com as diretrizes e objetivos da política municipal habitacional e de regularização fundiária;

VI - Receber demandas que tratam de desapropriação de terras dos órgãos e entidades do Município, instruindo os respectivos processos administrativos, remetendo-os à Procuradoria-Geral do Município para os atos de sua competência;

VII - Exercer poder de polícia para tutela dos bens sob sua

XVII - Atuar na efetiva aplicação do Plano Habitacional de Interesse Social do Município, em consonância com o Plano Diretor Urbano e Ambiental do Município de Manaus;

XVIII - Gerir o Fundo Municipal de Habitação;

XIX - Praticar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas em razão de sua finalidade.

§ 1.º Os órgãos e entidades do Município, responsáveis pela gestão das políticas de infraestrutura, meio ambiente e defesa civil atuarão em colaboração com a Semhaf, fornecendo-lhe informações e estudos para viabilizar procedimentos de regularização fundiária.

§ 2.º Os órgãos e entidades municipais detentores de poder de polícia atuarão conjuntamente com a Semhaf a fim de resguardar o patrimônio fundiário municipal.

DEPARTAMENTO DE HABITAÇÃO

Horário de atendimento ao público (8h às 14h)

1. Cadastro e atualização de dados no Programa habitacional

O que é o serviço?

A Secretaria Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários – SEMHAF possui o Sistema Municipal de Habitação – SIMHAB, onde o usuário poderá estar realizando o seu cadastro habitação, quando o mesmo estiver liberado, e caso precise alterar alguma informação de cadastro já realizado, poderá estar indo presencialmente

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

RG, CNH, Carteira de Trabalho;
CPF*;
Comprovante de Residência;
Cartão ou Comprovante do NIS (Número de Inscrição Social);
Certidão de Casamento (caso casado);
Laudo Médico (caso necessário);
Título de Eleitor;
CPF e/ou Certidão dos filhos menores
Caso seja casado (a) apresentar documentação do cônjuge.

Principais Etapas do Serviço

Para cadastro poderá acessar o endereço eletrônico <https://simhab.manaus.am.gov.br> e preencher os dados requisitados

Para atualização de cadastros já realizados, poderá comparecer a sede da SEMHAF, no horário das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: habitacao.semhaf@gmail.com

Formas de prestação:

Presencial para atualização de cadastro;

**Prioridade no Atendimento:**

Idosos/Pessoas com necessidades especiais.

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

2. Programa Casa Manauara**O que é o serviço?**

A Lei nº 3.278, de 05 de março de 2024, institui o Programa Municipal de Melhorias Habitacionais Casa Manauara, que trata de reformas, ampliações e outras intervenções de melhoria em Unidades Habitacionais de Interesse Social no âmbito do município de Manaus.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- ✓ Possuir renda familiar de até três salários mínimos vigentes à época da seleção;
- ✓ Possuir cadastro ativo e atualizado no CadÚnico do Governo Federal;
- ✓ Possuir escritura registrada do imóvel, em sua titularidade, ou compromisso ou escritura de compra e venda, cessão ou promessa de cessão registrada em cartório, que comprovem a negociação com o titular do imóvel;
- ✓ Não residir em área classificada como de risco, preservação permanente ou que possua óbice legal à utilização como moradia;
- ✓ Residir no município de Manaus;
- ✓ Não ser proprietário de outro imóvel, em Manaus ou outro local;
- ✓ Não ter sido beneficiado com qualquer outro programa habitacional nos últimos cinco anos;
- ✓ Residir em situação de precariedade habitacional, sem condições mínimas de habitabilidade ou que necessite de melhorias.

Principais Etapas do Serviço

- ✓ Levantamento das áreas regularizadas e/ou passíveis de regularização fundiária;
- ✓ Identificação de moradias precárias;
- ✓ Levantamentos técnicos;
- ✓ Análise do perfil do candidato;
- ✓ Elaboração do termo de aceite;
- ✓ Contrato de Prestação de Serviços de reforma



Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: habitacao.semhaf@gmail.com

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Idosos/ Pessoas com necessidades especiais

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



DEPARTAMENTO FUNDIÁRIO

Horário de atendimento ao público (8h às 14h)

1. Cancelamento de Clausula Resolutiva

O que é o serviço?

O Cancelamento de Clausula Resolutiva é um processo administrativo de liberação de ônus inseridos em títulos definitivos, que tinham a finalidade de assegurar a função social da terra por um período determinado, atendido esse período (05 anos), o imóvel pode ser liberado do ônus mediante solicitação via abertura de processo.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. Requerimento Padrão para Abertura de Processo da SEMHAF;
2. Cópia do RG e CPF/CNPJ do requerente;
3. Comprovante de endereço do requerente;
4. Certidão Narrativa de Registro do Imóvel, conforme expedido pelo Cartório;
5. Procuração, com cópia do RG e CPF do procurador, quando for o caso;
6. Declaração de Responsabilidade sobre as informações prestadas no processo administrativo;
7. Boletim de Cadastro Imobiliário (BCI) do imóvel analisado¹;
8. Certidão Negativa de Débitos da prefeitura de Manaus, do Imóvel e do Requerente²;
9. Taxa de expediente e comprovante de pagamento.
10. Outros documentos, como Contratos de Compra e Venda e Inventário.

¹ Disponível em: manusatende.manaus.am.gov.br/servicoJanela.php?servico=426

Principais Etapas do Serviço

Preenchimento do formulário padrão, disponível na página oficial da SEMHAF.

Efetuar o pagamento do DAM;

Enviar toda a documentação solicitada no checklist juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de abertura de processo para o e-mail da SEMHAF

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: atendimento.semhaf@gmail.com

**Formas de prestação:**

Eletrônico e Presencial.

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

2. Aquisição de terras de áreas municipais**O que é o serviço?**

Modalidade de regularização fundiária onde o requerente tem a possibilidade de adquirir áreas municipais mediante análise de condicionantes técnicas/jurídicas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. Requerimento Padrão para Abertura de Processo da SEMHAF;
2. Cópia do RG e CPF/CNPJ;
3. Comprovante de endereço do requerente;
4. Cópia de certidão de casamento ou declaração de união estável, como cópia do RG e CPF do cônjuge, ou, quando não for o caso, declaração de inexistência de relação conjugal, certidão de divórcio ou certidão de óbito do cônjuge;
5. Procuração, com cópia do RG e CPF do procurador, quando for o caso;
6. Instrumento particular de compra e venda do imóvel e/ou documentos que comprovem a posse por mais de 5 (cinco) anos (contas de água, luz, telefone, Certidão Narrativa do IPTU, declarações lavradas em cartório, etc.);
7. Boletim de Cadastramento Imobiliário - BCI do imóvel¹;
8. Certidões negativas dos Cartórios do 1º, 2º, 3º, 4º, 5º e 6º Ofício de Registro de Imóvel e Protesto de Letras, atestando a inexistência de bens imóveis em nome do requerente;
9. Declaração de Responsabilidade sobre as informações prestadas no processo administrativo;
10. Certidão Negativa de Débitos da Prefeitura de Manaus – CND, do IPTU e do CPF/CNPJ²;



11. Taxa de expediente e comprovante de pagamento.

Principais Etapas do Serviço

Preenchimento do formulário padrão, disponível na página oficial da SEMHAF.

Efetuar o pagamento do DAM;

Enviar toda a documentação solicitada no checklist juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de abertura de processo para o e-mail da SEMHAF

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
Eletrônico: atendimento.semhaf@gmail.com

Formas de prestação:

Presencialmente e de forma eletrônica

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

3. Concessão de uso de terras em áreas municipais

O que é o serviço?

O Município poderá admitir o pagamento de outorga decorrente da Concessão De Direito Real De Uso quando o ocupante demonstrar incapacidade financeira para aquisição do bem, observados os requisitos da Lei.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. Requerimento Padrão para abertura de processo da SEMHAF;
2. Cópia do RG e CPF/CNPJ;
3. Comprovante de endereço do requerente;
4. Cópia do Ato Constitutivo, Estatuto, etc.
5. Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social em Vigor, fornecido pelo

- Conselho Nacional de Assistência Social, caso possua;
6. Comprovação que possui Utilidade Pública, caso possua;
 7. Comprovação de que está em regular funcionamento há pelo menos 01 (um) ano;
 8. Indicação da área pretendida, através de mapa de localização na malha viária urbana, croqui da área a ser construída e finalidade para as quais o seu uso se destinará;
 9. Declaração de Responsabilidade sobre as informações prestadas no processo administrativo;
 10. Certidão Negativa de Débitos da Prefeitura de Manaus – CND, do IPTU e do CPF/CNPJ²;
 11. Boletim de Cadastramento Imobiliário - BCI do imóvel, se houver¹;
 12. Taxa de expediente e comprovante de pagamento.

Principais Etapas do Serviço

Preenchimento do formulário padrão, disponível na página oficial da SEMHAF.

Efetuar o pagamento do DAM;

Enviar toda a documentação solicitada no checklist juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de abertura de processo para o e-mail da SEMHAF

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: atendimento.semhaf@gmail.com

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



4. Assuntos diversos de Habitação ou Fundiários

O que é o serviço?

Toda e qualquer solicitação que não se enquadre nas solicitações anteriores, sendo necessário análise individualizada da demanda.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. Requerimento Padrão para Abertura de Processo da SEMHAF;
2. Cópia do RG e CPF/CNPJ do requerente;
3. Comprovante de endereço do requerente;
4. Declaração de Responsabilidade sobre as informações prestadas no processo administrativo;
5. Certidão Negativa de Débitos da prefeitura de Manaus, do Imóvel e do Requerente;
6. Taxa de expediente e comprovante de pagamento

Principais Etapas do Serviço

Preenchimento do requerimento padrão

Efetuar o pagamento do DAM;

Enviar toda a documentação solicitada no checklist juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de abertura de processo para o e-mail da SEMHAF

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo
- ✓ Eletrônico: atendimento.semhaf@gmail.com

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



5. Programa Manaus Legal

O que é o serviço?

Regularizar as moradias é dar oportunidade às famílias prosperarem, a Secretaria Municipal de Habitação e Assuntos Fundiários tem o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida em áreas urbanas e rurais.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. RG e CPF;
2. Documento do lote (se tiver)
3. Comprovante de residência (de 5 anos atrás);
4. Comprovante de residência atual;

Se casado (a):

5. Certidão de casamento;
6. Identidade e CPF do cônjuge;

Se viúvo (a):

7. Atestado de óbito.

Principais Etapas do Serviço

Identificação das áreas consolidadas, voltadas para a regularização fundiária de interesse social.

Análise técnica das áreas identificadas.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Tv. Arthur Bernardes com Avenida Constantino Nery, n.º 228, bairro São Geraldo, CEP 69053-258
- ✓ Eletrônico: atendimento.semhaf@gmail.com

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:



Idosos/Deficientes Físicos

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>