

# SEM HAB

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO SOCIAL

---

CARTA DE SERVIÇO  
AO USUÁRIO

# 2019



# 1 Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

A SEMHAB, foi criada em 24 de janeiro de 2006, pela Lei nº 10.719 e tem por objetivo, a coordenação, elaboração e implementação da Política Habitacional de Interesse Social da Capital, bem como, a promoção de Política de Regularização Fundiária, no âmbito Municipal.

#### DESENVOLVIMENTO DE TRABALHO SOCIAL:

O desenvolvimento do Trabalho Técnico Social – TTS, está proposto de forma inovadora para solucionar a problemática atual no que tange a ocupação do espaço urbano, de forma ordenada, objetivando atender a necessidade de moradia da população alvo dos Programas Habitacionais. É necessário estender as atividades sociais e acompanhar, pelo período de 12 (doze) meses, as famílias adquirentes da sua nova moradia. Pelas características de elevada vulnerabilidade da população que vai morar nessas áreas, é de fundamental importância a participação direta do poder público nesse desafio, no sentido de que a própria Prefeitura Municipal de João Pessoa seja protagonista no processo de implementação desses novos condomínios habitacionais.

O maior objetivo do Trabalho Técnico Social – TTS, é o despertar e a mobilização dessas famílias, para participarem coletivamente de ações propostas no projeto que promovam a autonomia, o protagonismo social, o desenvolvimento da população beneficiária e contemplem atividades voltadas para as áreas de organização e desenvolvimento comunitário, educação ambiental e patrimonial, geração de trabalho e renda, que é de suma importância e tem como premissa fundamental inserir a abordagem social nas negociações entre a Entidade executora, Prefeitura Municipal de João Pessoa, Órgãos financiadores, moradores e outros agentes envolvidos.

Portanto, a proposta de intervenção busca, além de melhorar a qualidade de vida das famílias demandantes, promover a participação ativa da comunidade, desenvolvendo um processo informativo e educativo, respeitando as relações e lideranças comunitárias, contribuindo para o estímulo e o comprometimento com a conservação da moradia e do meio ambiente, ampliando as oportunidades frente ao mercado de trabalho, elevando os padrões de habitabilidade e enriquecendo a convivência social.

## 2 Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoção de inscrições para Habitação de Interesse Social, pelo Programa Minha Casa Minha Vida, em parceria com o Governo Federal;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identidade do responsável familiar e cônjuge;</li> <li>CPF;</li> <li>Certidão de estado civil atual;</li> <li>Comprovante de residência;</li> <li>Comprovante de renda;</li> <li>Comprovante de situação habitacional atual;</li> <li>Laudo médico com CID;</li> <li>Número do NIS.</li> </ul>	Presencial	<p>Visando a melhoria da gestão pública e um atendimento de qualidade ao cidadão, a SEMHAB se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos públicos;</li> <li>Trabalhar pela gestão pública de forma transparente;</li> <li>Adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos agentes públicos, no desempenho de suas funções, bem como, das instituições privadas que se relacionem com o Órgão Público Municipal;</li> <li>Receber e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Público Municipal.</li> </ul>	Setor de Cadastro da Secretaria, localizada na Rua Engenheiro Leonardo Arcoverde, nº 121, Jaguaribe, João Pessoa/PB	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	
		Telefone		<p>(83)3218 3474</p> <p>(83)3218 7369</p> <p>(83)3218 5549</p> <p>(83)3218 4699</p>	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regularização Fundiária de Assentamentos Irregulares. Compete ao Setor de Regularização Fundiária, a investigação de titularidade em Cartório, mapeamento de comunidades, mobilização com os moradores, cadastramento de famílias, medição dos terrenos e imóveis irregulares, elaboração dos Instrumentos de Titularidade e registro em Cartório;</li> </ul>		Presencial	Visando a melhoria da gestão pública e um atendimento de qualidade ao cidadão, a SEMHAB se compromete a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos públicos;</li> <li>Trabalhar pela gestão pública de forma transparente;</li> <li>Adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos agentes públicos, no desempenho de suas funções, bem como, das instituições privadas que se relacionem com o Órgão Público Municipal;</li> <li>Receber e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Público Municipal.</li> </ul>	Rua Engenheiro Leonardo Arcoverde, 121, Jaguaribe	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	
		Telefone		(83)3218 3474 (83)3218 7369 (83)3218 5549 (83)3218 4699	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de Trabalho Técnico Social.</li> </ul>		Presencial	Visando a melhoria da gestão pública e um atendimento de qualidade ao cidadão, a SEMHAB se compromete a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos públicos;</li> <li>Trabalhar pela gestão pública de forma transparente;</li> <li>Adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos agentes públicos, no desempenho de suas funções, bem como, das instituições privadas que se relacionem com o Órgão Público Municipal;</li> <li>Receber e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Público Municipal.</li> </ul>	Rua Engenheiro Leonardo Arcoverde, 121, Jaguaribe	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	
		Telefone		(83)3218 3474 (83)3218 7369 (83)3218 5549 (83)3218 4699	08:00h às 17:00h de segunda à sexta-feira	

**EQUIPE SEMHAB****Secretária**

Sachenka Bandeira da Hora

**Secretário Adjunto**

André Luis Coelho Fernandes

**Chefe de Gabinete**

Susane Florencio

**Secretária Particular da secretária**

Glícia de Andrade Cardoso

**Secretária particular do Adjunto**

Janaína Araújo

**Assessoria Jurídica****Advogada**

Juliana Karla Magalhães Espínola

**Advogado**

Paulo Sergio Lins Guimarães

**Advogada**

Lara Melo Leal

**Diretoria de Produção Habitacional-DPH**

Napoleão Veras

**Diretoria de Planejamento de Programas Habitacionais – DIPLAN**

Glauciene Aquino

**Diretoria Administrativa e Financeira**

Helen Christine de Paiva Oliveira

**Diretoria de Regularização e Legalização Fundiária**

Caio Mário Silva e Silva

**Divisão de Obras**

Napoleão Veras

**Divisão de Cadastro**

Odívio Nogueira dos Santos

**Divisão de Acompanhamento Pós-Obra**

Eduardo Hugo Lins Guerra

**Divisão de Estudos e projetos técnicos**

Glauciene Aquino de Almeida Soares

**Divisão de Projetos Sociais**

Rosineide dos Anjos Araújo