

# SECRETARIA DE HABITAÇÃO



## Carta de Serviço Ao Usuário



## Sumário

Apresentação.....	
Objetivo .....	
Competências específicas.....	
Serviços Prestados.....	
Dúvidas frequentes .....	
Acesso ao Serviço.....	

## Apresentação

O Poder Executivo Municipal, através da Secretaria Municipal de Habitação, executa a política municipal de habitação, diretamente ou através de órgãos ou instituições delegadas, com a finalidade de fortalecer os programas habitacionais de interesse social com parcerias entre o terceiro setor, iniciativa privada e o poder público municipal, estadual e federal.

A Secretaria Municipal de Habitação, mantém o programa de regularização fundiária, visando a regularização de assentamentos irregulares e a titulação de seus ocupantes, considerando Lei Federal 13465/2017

**O Governo Municipal através da Secretaria Municipal de Habitação, lançou o 'Minha Casa Legal', programa de regularização fundiária na gestão 'Mauá Para Todos'.**



## Objetivo

A Secretaria de Habitação tem como objetivo facilitar e promover moradia adequada à população de baixa renda para garantir melhor qualidade de vida e salubridade habitacional.

Facilitar e promover o acesso à habitação, com prioridade para a população de baixa renda;

Articular, compatibilizar e apoiar a atuação dos órgãos e entidades que desempenhem funções no campo da habitação de interesse social;

Priorizar programas e projetos habitacionais que contemplem a melhoria da qualidade de vida da população de menor renda...

**Fonte: Lei 3687/2004**

## Competências Específicas

São competências específicas da Secretaria de Habitação;

- Desenvolver e implantar programas e projetos habitacionais voltados às necessidades da população de baixa renda;
- Assegurar políticas fundiárias que garantam a função social da terra urbana a população de baixa renda;
- Promover a regularização fundiária de áreas com assentamentos precários, configurados como de interesse social;
- Monitorar as áreas públicas.
- Articular com os órgãos dos demais níveis de governo objetivando a celebração de convênios, parcerias, contratos e instrumentos afins, voltados à habitação.



## Serviços Prestados

### Gestão de Atendimento

Contamos com uma equipe capacitada para atender o munícipe na Central de Atendimento e também por meio do atendimento on-line, pelo e-mail: [habitacao@maua.sp.gov.br](mailto:habitacao@maua.sp.gov.br). As dúvidas e solicitações, são registradas por meio de requerimento padrão ou e-mail, e encaminhadas aos setores competentes da secretaria, com prazo de 30 dias para a resposta.

### Regularização Fundiária

Visa a regularização de assentamentos irregulares configurados como de interesse social e à titulação de seus ocupantes. O serviço demanda uma série de etapas a serem desenvolvidas desde o levantamento topográfico, planos e projetos urbanísticos, cadastro social, selagem e coleta de documentação necessária ao envio ao cartório para abertura de matrículas em nome dos moradores. Observando sempre a legislação preeminente, em especial a Lei Federal de Regularização fundiária nº 13465/2017.

## Dúvidas frequentes

### Declaração de número oficial

A Secretaria Municipal de Habitação analisa os processos enviados pela Secretaria de Planejamento Urbano (SPU), para emissão da certidão de numeração de nº oficial.

A emissão da certidão é de competência da SPU.

O pedido de número oficial é feita através formulário específico que é recepcionado pela SPU.

### Como posso saber quais são as áreas em processo de regularização fundiária?

As informações podem ser obtidas por meio de preenchimento do formulário – requerimento padrão na central de atendimento ou via e-mail [habitacao@maua.sp.gov.br](mailto:habitacao@maua.sp.gov.br).

### Como faço para denunciar uma invasão?

As denúncias podem se realizadas através do 4512-7661.



## Acesso ao serviço

### Canais de atendimento

#### **Atendimento Presencial na central de Atendimento do**

**Paço Municipal** – Prédio da Prefeitura Municipal Térreo

Guichê 9 Habitação – Av. João Ramalho, 205, VI. Noêmia

Horário: de segunda a sexta-feira das 08 h as 17 h.

#### **Atendimento Telefônico**

4512-7585 – PABX: 4512 – 7500

Horário: de segunda a sexta feira 08 h as 17 h.

#### **Atendimento via E-mail**

habitacao@maua.sp.gov.br

### Requerimento

O preenchimento do requerimento padrão é feito pessoalmente na Central de Atendimento, Guichê Habitação.



## CARTA DE SERVIÇOS

<b>SERVIÇO</b>	<b>REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA</b>
<b>RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO</b>	SECRETARIA DE HABITAÇÃO
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	VISA A REGULARIZAÇÃO DE ASSENTAMENTOS IRREGULARES, CONFIGURADOS COMO DE INTERESSE SOCIAL E A TITULAÇÃO DE SEUS OCUPANTES. O SERVIÇO DEMANDA UMA SERIE DE ETAPAS A SEREM DESENVOLVIDAS DESDE O LEVANTAMENTO TOPOGRÁFICO, PLANOS, PROJETOS URBANÍSTICOS, CADASTRO SOCIAL, SELAGEM E COLETA DE DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA, PARA ABERTURA DE MATRÍCULAS EM NOME DOS MORADORES JUNTO AO CARTÓRIO. OBSERVANDO SEMPRE A LEGISLAÇÃO PREMINENTE, EM ESPECIAL A LEI FEDERAL DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA N. 13465/2017
<b>PÚBLICO ALVO</b>	RESIDENTES EM ASSENTAMENTOS IRREGULARES PASSÍVEIS DE REGULARIZAÇÃO
<b>REQUISITOS NECESSÁRIOS</b>	NECESSÁRIO ESTAR INSCRITO EM UM PROJETO FUNDIÁRIA, TAIS COMO : CIDADE LEGAL, MINHA CASA LEGAL, PAC ENTRE OUTROS
<b>ETAPAS DO PROCESSO</b>	DIAGNÓSTICO DA ÁREA

<b>ACESSO AO SERVIÇO</b>	PRESENCIAL
<b>TAXA</b>	ISENTO
<b>PREVISÃO DO ATENDIMENTO</b>	ORDEM DE CHEGADA COM ESTIMATIVA DE 30 MINUTOS
<b>PRIORIDADE DO ATENDIMENTO</b>	ATENDIMENTOS PREFERENCIAIS A PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS, A IDOSOS (SUPERIOR A 80 ANOS - PRIORIDADE ESPECIAL); IDOSOS (SUPERIOR A 60 ANOS), GESTANTES, LACTANTES, PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO E OBESOS. (LEI FEDERAL 10.048/2000 E ESTATUTO DO IDOSO: 13.466/2017)
<b>ENDEREÇO DO ATENDIMENTO</b>	PRÉDIO DA PREFEITURA MUNICIPAL – TÉRREO - GUICHÊ 09 - HABITAÇÃO - AV. JOÃO RAMALHO, 205 VL. NOÊMIA
<b>HORÁRIO</b>	SEGUNDA A SEXTA DAS 8H AS 17H
<b>ANDAMENTO DO REQUERIMENTO</b>	VIA E-MAIL: CRFHABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR TELEFONE: 4512-7585
<b>MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO</b>	VIA E-MAIL: CRFHABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR TELEFONE: 4512-7585





<b>SERVIÇO</b>	<b>MONITORAMENTO</b>
<b>RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO</b>	SECRETARIA DE HABITAÇÃO
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	MONITORAMENTO DAS ÁREAS PÚBLICAS , VISA MANTER DESOCUPADAS AS ÁREAS COM A FINALIDADE DE FUTURO USO PARA FINS PÚBLICO. EX. CONSTRUÇÃO DE ESCOLAS, CRECHES, UNIDADES DE SAÚDE, MORADIA
<b>PÚBLICO ALVO</b>	MUNÍCIPE - QUALQUER CIDADÃO PODE DENUNCIAR A OCORRÊNCIA DE INVASÃO EM ÁREA PUBLICA, ONDE SERÃO TOMADAS AS MEDIDAS LEGAIS E ADMINISTRATIVAS
<b>REQUISITOS NECESSÁRIOS</b>	DENÚNCIA PODE SER PESSOALMENTE , POR E-MAIL OU TELEFONE – DE FORMA IDENTIFICADA OU ANÔNIMA
<b>ETAPAS DO PROCESSO</b>	1 – RECEBIMENTO DO REGISTRO
	2 – ANÁLISE, VISTORIA E IDENTIFICADA A OCUPAÇÃO, SERÃO TOMADAS AS MEDIDAS LEGAIS E ADMINISTRATIVAS
	3 – RESPOSTA AO MUNÍCIPE, VIA E-MAIL OU TELEFONE

<b>PRAZO PARA RESPOSTA DO REQUERIMENTO</b>	ATÉ 30 (TRINTA) DIAS
<b>ACESSO AO SERVIÇO</b>	VIA E-MAIL: HABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR OU REQUERIMENTO PADRÃO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA – GUICHÊ DA HABITAÇÃO Nº 09
<b>TAXA</b>	ISENTO
<b>PREVISÃO DO ATENDIMENTO</b>	NÃO ATENDE
<b>PRIORIDADE DO ATENDIMENTO</b>	NÃO ATENDE
<b>ENDEREÇO DO ATENDIMENTO</b>	PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ, AV. JOÃO RAMALHO, 205 – VILA NOÊMIA
<b>HORÁRIO</b>	CASO FOR PRESENCIAL : SEGUNDA A SEXTA DAS 8H AS 17H
<b>ANDAMENTO DO REQUERIMENTO</b>	VIA E-MAIL: HABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR
<b>MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO</b>	VIA E-MAIL: HABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR OU REQUERIMENTO PADRÃO



<b>SERVIÇO</b>	<b>BOLSA ALUGUEL</b>
<b>RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO</b>	SECRETARIA DE HABITAÇÃO
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	DESTINADO A ATENDER FAMÍLIAS RESIDENTES EM ÁREAS QUE VENHAM A SER OBJETO DE INTERVENÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL. ENTENDE-SE COMO INTERVENÇÃO MUNICIPAL A EXECUÇÃO DE OBRAS DE INFRAESTRUTURA OU SANEAMENTO QUE ATINJAM UM DETERMINADO IMÓVEL E FOR CONSTATADO A NECESSIDADE DE REMOÇÃO DO MESMO, SEJA DE FORMA PERMANENTE OU PROVISÓRIA.
<b>PÚBLICO ALVO</b>	MORADORES EM ÁREA ONDE HAVERÁ INTERVENÇÃO MUNICIPAL
<b>REQUISITOS NECESSÁRIOS</b>	ESTAR EM ÁREA ONDE HAVERÁ INTERVENÇÃO MUNICIPAL
<b>ETAPAS DO PROCESSO</b>	APÓS A INTERVENÇÃO DA ÁREA, O MORADOR DO IMÓVEL DEVE COMPARECER NO GUICHÊ DE ATENDIMENTO MUNIDO DE DOCUMENTOS PESSOAIS. NO CASO DE INTERVENÇÃO PELA DEFESA CIVIL, APRESENTAR A NOTIFICAÇÃO, SOLICITANDO A INCLUSÃO NO PROGRAMA. SERÁ FEITA UMA ANÁLISE DO CASO, ESTANDO DE ACORDO COM O ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DO DECRETO 9.043 DE 20 DE JULHO DE 2022, É ABERTO UM PROCESSO ADMINISTRATIVO (PA) PARA O MUNÍCIPE.

<b>PRAZO PARA RESPOSTA DO REQUERIMENTO</b>	30 (TRINTA) DIAS
<b>ACESSO AO SERVIÇO</b>	INTERNO
<b>TAXA</b>	ISENTO
<b>PREVISÃO DO ATENDIMENTO</b>	DEPENDE DA SITUAÇÃO DA INTERVENÇÃO, PODENDO SER MANTIDO ATÉ O ATENDIMENTO DEFINITIVO.
<b>PRIORIDADE DO ATENDIMENTO</b>	INDIVÍDUOS OU FAMÍLIAS QUE ESTIVEREM NAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO, CONSIDERANDO SUAS PARTICULARIDADES TAIS COMO: MÃES SOLO, PCD (INDIVÍDUOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS) E IDOSOS.
<b>ENDEREÇO DO ATENDIMENTO</b>	PRÉDIO DA PREFEITURA MUNICIPAL – TÉRREO - GUICHÊ Nº 09 - HABITAÇÃO - AV. JOÃO RAMALHO, 205 VL. NOÊMIA
<b>HORÁRIO</b>	SEGUNDA A SEXTA DAS 8H AS 17H.
<b>ANDAMENTO DO REQUERIMENTO</b>	POR E-MAIL: SOCIALHABITACAO@MAUA.SP.GOV.BR OU TELEFONE 4512-7500 RAMAIS :7593/7594 OU 7595
<b>MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO</b>	DEVE SER REALIZADA DE FORMA PRESENCIAL NO GUICHÊ DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA DE HABITAÇÃO – Nº 09





