



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DE ESTADO
DAS CIDADES E
TERRITÓRIOS - SECT**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Secretário de Estado da SECT

João Coelho Braga

Secretário Executivo

Lucio Meireles da Silva Bezerra de Menezes

Secretário Executivo Adjunto de Gestão Técnica

Paulo Cesar Cavaletti

Secretária Executiva Adjunta de Planejamento e Gestão de Projetos Especiais

Luciana Sobreira Lucio

Secretária Executiva Adjunta de Gestão

Nancy Meireles Monteiro

Chefia de Gabinete

Nancy Meireles Monteiro

Chefia Administrativa - Financeiro

Pablo Roney Lopes Rodrigues

ELABORAÇÃO
DEBHORA RODRIGUES GARCIA

LINHA DO TEMPO
HANNA BEATRICE MACHADO LIMA

REVISÃO
CONTROLE INTERNO



SUMÁRIO

▶ LINHA DO TEMPO.....	5
▶ APRESENTAÇÃO.....	6
▶ MISSÃO, VISÃO, VALORES	7
▶ ATUAÇÃO DA SECT.....	8
▶ ESTRUTURA DA SECRETARIA.....	9
▶ CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	13
▶ SERVIÇOS DA OUVIDORIA.....	15
▶ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC).....	17
▶ FALA.BR	18
▶ COMPROMISSO DO ATENDIMENTO.....	19
▶ ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.....	20

LINHA DO TEMPO

[PERÍODO DE 66 ANOS]

1 - SAIC [1955 - 1965]

2 - SEPROR [1965 - 1979]

3 - ITERAM [1979 - 1989]

4 - IMA [1989 - 1992]

5 - SAF [1992 - 1995]

6 - IFAM [1995 - 1999]

7 - SUHAB [1999 - 2003]

8 - SETHAB [2003 - 2015]

9 - ITEAM [2003 - 2015]

10 - SPF [2015 - 2019]

11 - SECT [2019 ATÉ O PRESENTE DIA]

NO PERÍODO DE 66 ANOS DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS, PASSOU POR DIVERSAS MUDANÇAS EM SUA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.



APRESENTAÇÃO

Buscando atender o usuário com eficiência, eficácia e transparência, a Secretaria de Estado das Cidades e Territórios apresenta a sua Carta de Serviços, na qual traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessos e os compromissos em melhor atender aos usuários, cumprindo o que determina a Lei 13.460/2017, no artigo 7º § 1º, que preconiza:

Art. 7º - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário

§ 1º “A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

De acordo com Artigo 2º da Lei 13.460/2017, consideram-se, in verbis:

I - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;



MISSÃO



Nossa missão é identificar áreas passíveis de regularização fundiária e outorgar títulos de propriedade do Estado do Amazonas conforme a legislação vigente. Essas ações serão feitas por meio de trabalhos técnicos e jurídicos de uma equipe multidisciplinar, formada por advogados, assistentes sociais, engenheiros agrimensores e cartógrafos, técnicos em agrimensura e pessoal de apoio técnico e operacional.

VISÃO



Almeja o alinhamento, diminuindo a insegurança dominial pelo uso ou a posse das terras do Estado do Amazonas e os sérios obstáculos e conflitos, procurando o desenvolvimento social e econômico de suas comunidade.

VALORES



Observância aos princípios constitucionais e legais: Gratuidade, Integralidade, Equidade, Continuidade, Ética, Transparência, Dignidade da Pessoa Humana, Universalidade.

ATUAÇÃO DA SECT

A Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT, órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo, nos termos do Art.43 da Lei Delegada nº 123 de 31 de outubro de 2019, é o órgão formulador e executor da política fundiária no âmbito do Estado do Amazonas.

- I** - a formulação, a coordenação, a execução, o controle e a avaliação das Políticas Fundiárias, no âmbito do Estado do Amazonas;
- II** - a gestão do patrimônio fundiário estadual;
- III** - a organização, manutenção, controle e guarda do acervo documental da história geopolítica e fundiária do Estado;
- IV** - a destinação de áreas, por intermédio de assentamentos rurais e urbanos, da regularização fundiária, da doação ou de outros instrumentos;
- V** - o gerenciamento e o controle de recurso orçamentário do Fundo Estadual de Regularização Fundiária - FERF para os programas destinados a implementação da política em âmbito estadual;
- VI** - a prestação de auxílio técnico nos procedimentos de desapropriações de interesse do Estado, compreendendo a identificação e avaliação dos imóveis expropriados;
- VII** - a promoção das desapropriações de interesse do Estado do Amazonas, conforme o disposto no ato específico de declaração de utilidade pública e interesse social.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ÓRGÃO E SEUS PROCEDIMENTOS

SECT - Secretaria de Estado das Cidades e Territórios, antiga Secretaria de Políticas Fundiárias (SPF), é a Secretaria de Estado responsável pela emissão de Concessão de uso e/ou do Título Definitivo de todo imóvel inserido em área de propriedade do ESTADO DO AMAZONAS.

Através da SECT, o interessado que for possuidor de um imóvel urbano ou rural ainda não regularizado e em área pertencente ao Estado, pode realizar a solicitação em nossa sede, é necessário agendamento antecipado via WhatsApp.

Tenha em mãos a documentação necessária para dar entrada ao pedido de Regularização Fundiária:

- **Cópia de RG e CPF (do casal caso seja casado);**
- **Comprovante de residência da área solicitada (água, luz ou IPTU);**
- **Certidão de casamento / divórcio (caso seja casado) ;**
- **Recibo de compra e venda do terreno (se houver) ;**
- **Certidão de nascimento filho(s) menor(es) (se houver);**
- **Comprovante de Renda familiar (todos que trabalham na casa)**



SERVIÇOS OFERECIDOS PELO O ÓRGÃO E SEUS PROCEDIMENTOS

Após reunir os documentos, os setores de Atendimento e Protocolo que ficam no térreo da SECT, fazem o primeiro contato com o Requerente.

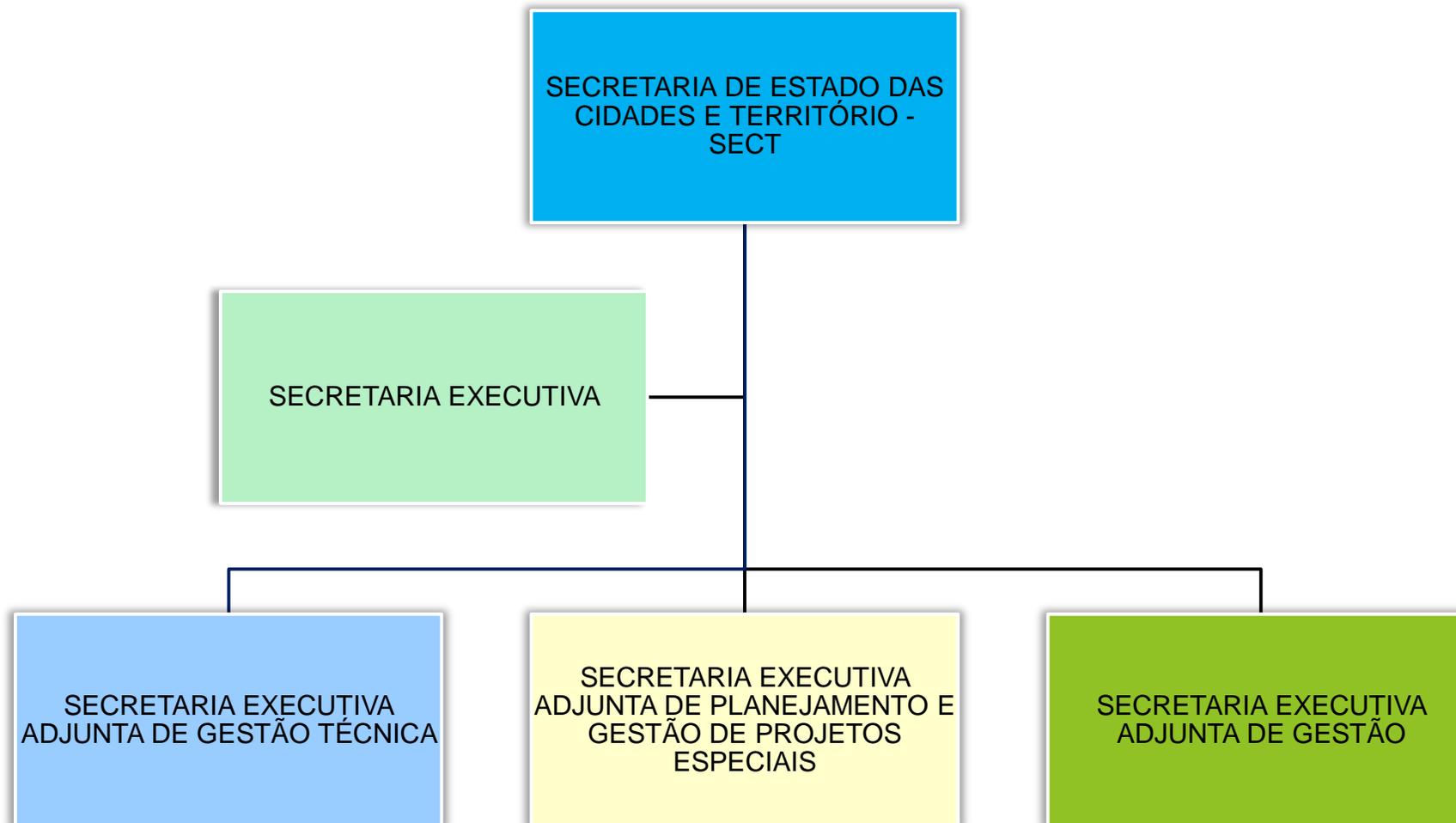
Da fase inicial até a emissão do Título, o processo passará por várias etapas, onde compreende a verificação da área através do serviço de **VISTÓRIA**, a conferência de toda documentação e estrutura do imóvel que são feitas pelo **SERVIÇO SOCIAL**, a identificação da área pelo setor de **CARTOGRAFIA** e por fim, o setor **JURÍDICO**, onde fará uma análise de todo o processo, atentando para os requisitos necessários da Regularização Fundiária. Caso deferido, será enviado à Gerência de Titulação e documentação Fundiária - **GTDF**, que é a gerência responsável pela publicação dos dados do imóvel no DOEAM (Diário Oficial do Estado do Amazonas) e emissão do Título/Concessão.

OBS: É obrigatório apresentação de PROCURAÇÃO (INSTRUMENTO PÚBLICO), dentro do prazo de validade de 1 ano, em caso do titular não puder acompanhar o processo.

Caso tenha alguma dúvida, entre em contato conosco através do e-mail: faleconosco@sect.am.gov.br ou WhatsApp: (92) 9 9515-1519.



ESTRUTURA DA SECRETARIA



SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA DE GESTÃO TÉCNICA

Tem por finalidade a supervisão da execução das atividades da:

- ASSESSORIA TÉCNICA
- DEPARTAMENTO DE GESTÃO AGRÁRIA E FUNDIÁRIA
- DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PERÍCIA, AVALIAÇÃO E DESAPROPRIAÇÃO



SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS ESPECIAIS

Tem por finalidade acompanhar o planejamento das atividades da:

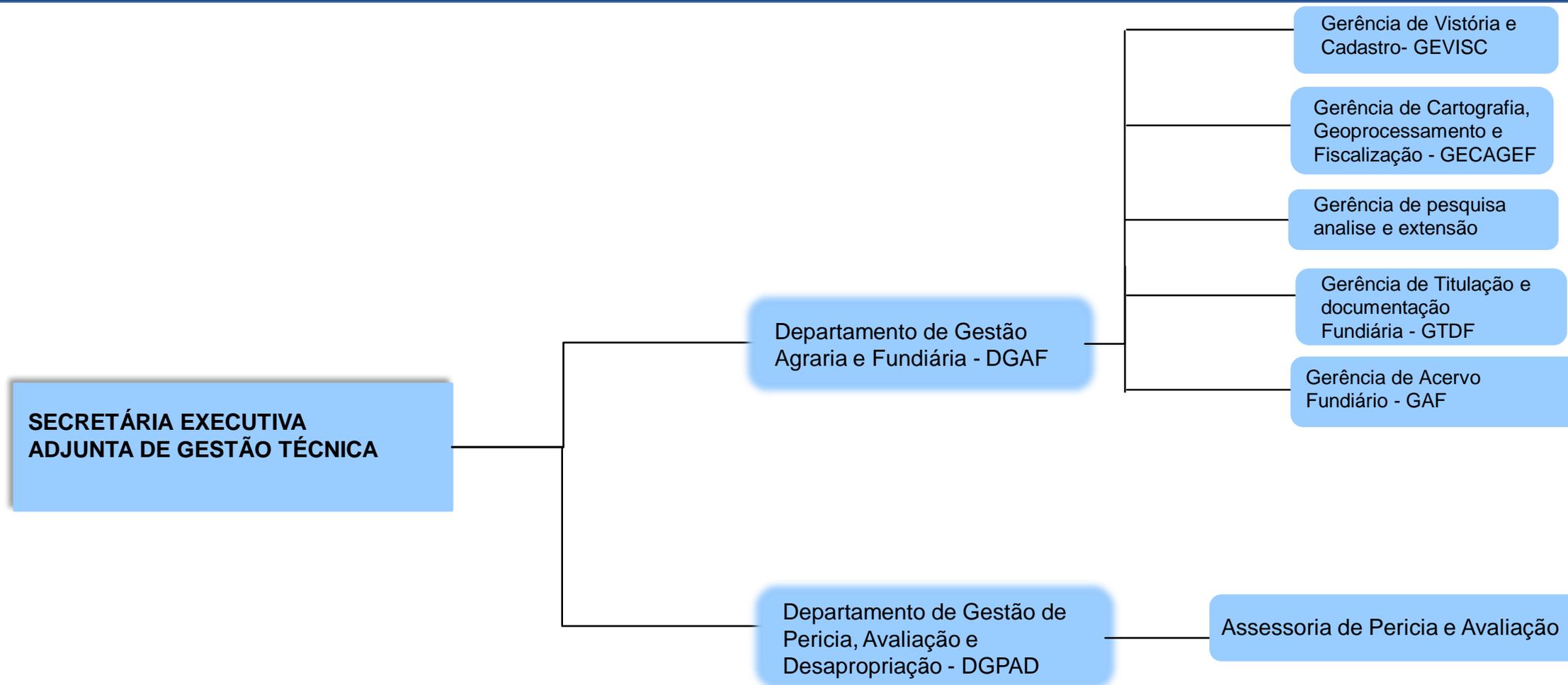
- ASSESSORIA TÉCNICA
- ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS ESPECIAIS

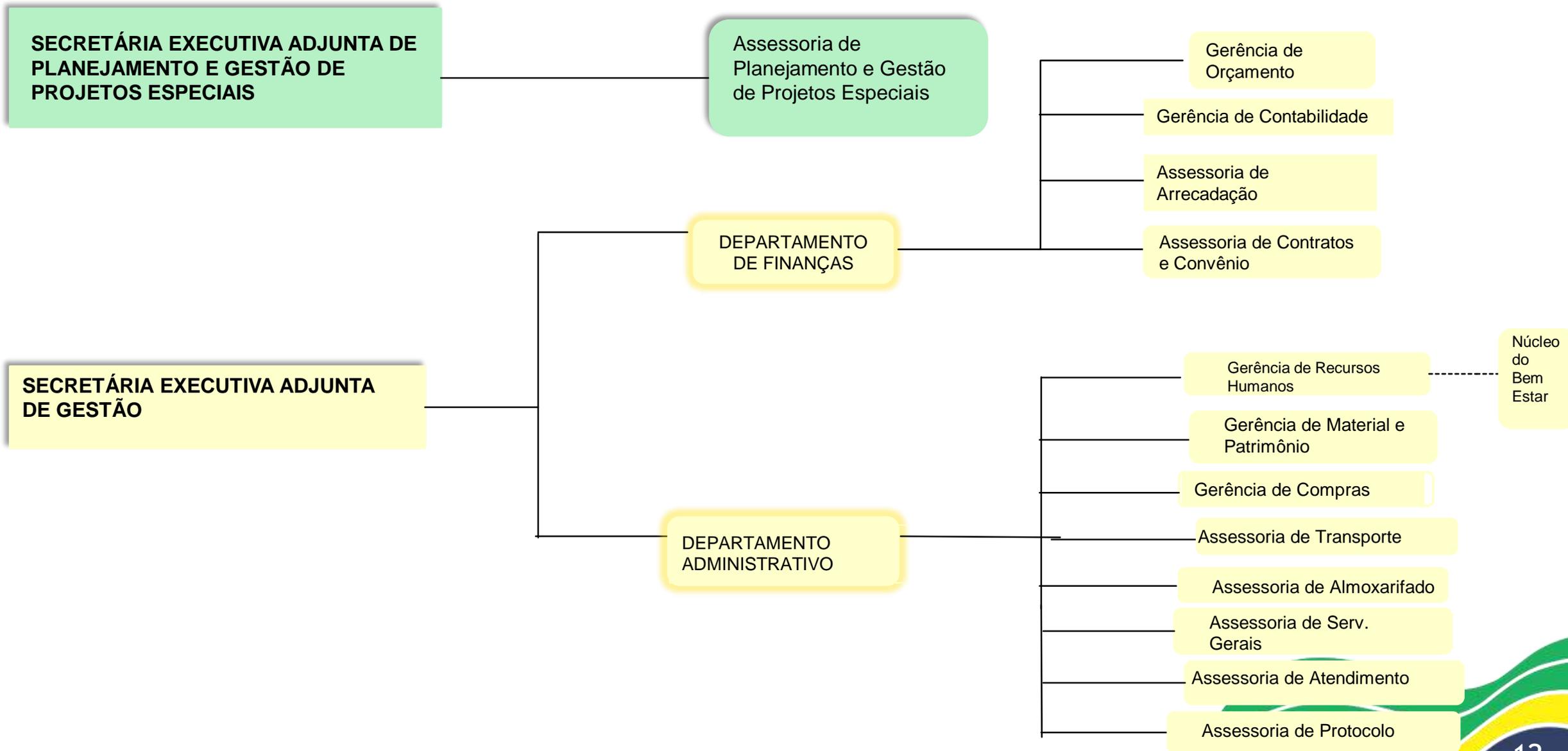
SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA DE GESTÃO

Tem por finalidade verificar a execução das atividades da:

- ASSESSORIA TÉCNICA
- DEPARTAMENTO DE FINANÇAS
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO







CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede da Secretaria de Estado das Cidades e Territórios
Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM,
CEP: 69020-040

Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 / 13:00 às 16:00 horas
De Segunda à Sexta-Feira

ATENDIMENTO POR AGENDAMENTO

Através do whatsapp (92) 99515-1519



ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio deste site: www.sect.am.gov.br , que disponibiliza 02 (dois) canais com finalidades diferentes:

- Fala.Br (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- e-Sic (solicitações de acesso à informação);



SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

A participação popular é através do acesso à informação, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e adequada aplicação de recurso público.



FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



PRESENCIAL

Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP: 69020-040



ELETRÔNICO:

ouvidoria@sect.am.gov.br



TELEFONE:

(92) 98420-1257



HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DO USUÁRIO:

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva



PRAZO DE RESPOSTA:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).



PRESENCIAL

Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP: 69020-040



ELETRÔNICO:

<https://acessoainformacao.am.gov.br>



HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 16:00 horas (exceto feriados). OBS:
O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DO USUÁRIO:

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva



PRAZO DE RESPOSTA:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

FALA.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público..



PRESENCIAL

Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP: 69020-040



ELETRÔNICO:

<https://acessoainformacao.am.gov.br>



HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 16:00 horas (exceto feriados). OBS:
O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DO USUÁRIO:

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



PRAZO DE RESPOSTA:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias.

COMPROMISSOS DO ATENDIMENTO DA SECT

A Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT tem a satisfação em:

- Atender o cidadão com cortesia e respeito;
- Prestar informação clara e objetiva;
- Prestar atendimento igualitário, por pessoal qualificado e em constante aperfeiçoamento;
- Divulgar dias e horários de atendimento previstos em regulamentação específica;
- Zelar pela segurança da informação e pela preservação dos dados pessoais do cidadão;
- Concluir o atendimento no tempo estimado de até 30 minutos, salvo situações excepcionais;
- Definir procedimentos alternativos para atendimento ao público quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- Assegurar a Ouvidoria como canal de diálogo permanente com o cidadão;
- Realizar campanhas internas e treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- Fazer uso de instrumentos para avaliar a satisfação dos cidadãos e receber sugestões, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos;
- Assegurar a modernização e a transparência das informações;
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços;
- Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público;
- Manter na rede mundial de computadores meios de acesso à informação para pessoas com necessidades especiais;
- Garantir segurança e limpeza da unidade de atendimento ao público.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Prioridades

Em atendimento á Lei nº 10.048/00, a SECT concede atendimento prioritário aos seguintes grupos:

Pessoas com deficiências, Cadeirantes, Gestantes, Mulheres com criança de colo, Autistas e idosos com 60 anos ou mais.

