

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria das **Cidades
e Territórios**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado da SECT

Renata Queiroz Pinto

Secretário Executivo

**Lucio Meireles da Silva Bezerra
de Menezes**

Secretário Executivo Adjunto de Regularização Fundiária

Priscila Duarte Ozório

Secretário Executivo Adjunto de Administração e Finanças

Eduardo Bulcão da Silva Costa

Secretário Executivo

Adjunto de Gestão

Nancy Meireles Monteiro

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA SECT.....	5
SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ÓRGÃO.....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	7
SERVIÇOS DA OUVIDORIA	11
COMPROMISSO DO ATENDIMENTO.....	12
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.....	13

APRESENTAÇÃO

Para servir a sociedade com eficiência e eficácia, e também para tornar suas ações mais visíveis e transparentes, a Secretaria de Estado das Cidades e Territórios (SECT) criou sua Carta de Serviços.

Esse documento detalha os serviços que o órgão oferece, como acessá-los e o que se compromete em termos de atendimento. A Carta serve para guiar os usuários dos serviços públicos, mostrando como, quando e onde usar esses serviços. Ela também permite que as pessoas acompanhem e avaliem o trabalho da SECT na realização de seus objetivos.

SERVIÇO PÚBLICO

Refere-se à execução de tarefas administrativas ou à oferta direta ou indireta de bens e serviços para a comunidade, realizada por órgãos ou entidades do setor público.

USUÁRIO

Indivíduo ou entidade que, de forma efetiva ou em potencial, faz uso ou se beneficia de serviços públicos.

[Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos]

ATUAÇÃO DA SECT

A Secretaria de Estado das Cidades e Territórios (Sect), integrante da Administração Direta do Poder Executivo, conforme estabelecido no Art. 43 da Lei Delegada nº 123 de 31 de outubro de 2019, é o órgão responsável pela formulação e implementação da política de terras no 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

A Sect, anteriormente conhecida como Secretaria de Políticas Fundiárias (SPF), é o órgão estadual encarregado de emitir Concessões de Uso e/ou Títulos Definitivos para propriedades localizadas em terras pertencentes ao Estado do Amazonas. Os serviços oferecidos pela SECT são:

- Regularização Fundiária Urbana, Rural, Pessoa Física, Jurídica, Associação, Igreja.
- Certidão de Inteiro Teor do Título Definitivo.
- Baixa das cláusulas resolutivas de Inalienabilidade e Hipoteca do título definitivo.
- Carta de Quitação.

SERVIÇOS DO ATENDIMENTO SECT AO CIDADÃO

Para dar entrada ao pedido de Regularização Fundiária de seu imóvel (urbano ou rural) ainda não regularizado e em área pertencente ao Estado, é necessário realizar a solicitação na sede da Sect mediante agendamento antecipado.

FONE/WHATSAPP [Contato para agendamento para atendimento presencial]

[92] 98639-8058.

ENDEREÇO

Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP: 69020-045

ELETRÔNICO

faleconosco@sect.am.gov.br

HORÁRIO DE ATEDIMENTO

Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h [exceto feriados].

Documentos necessários para iniciar o processo de Regularização Fundiária

Pessoa Física:

- RG e CPF do casal (se casado) (original e cópia);
- Comprovante de residência da área solicitada atualizado (água, luz ou IPTU) (original e cópia);
- Certidão de casamento/divórcio (caso seja casado) (original e cópia);
- Viúvos (Atestado de óbito do Cônjuge) (original e cópia);
- Recibo de compra e venda do terreno (original e cópia). Caso não tenha, apresentar uma Declaração de Residência de 5 anos da concessionária de energia ou de água (original e cópia);
- Certidão de nascimento ou RG do(s) filho(s) menor(es) (original e cópia);
- Comprovante de Renda Familiar (de todos da casa que trabalham, é OBRIGATÓRIO) (original e cópia);
- Instrumento público com validade de 1 ano (procuração específica para a SECT) (original e cópia).

Para regularização rural, além dos documentos Pessoa Física, é necessário:

- Comprovante de inscrição de Cadastro Ambiental [CAR] (original e cópia);
- Declaração de imposto de renda para produtor rural (3 últimos exercícios fiscais) (original e cópia);
- Declaração de Aptidão ao CAF - PRONAF (DAP) (original e cópia);
- Comprovante de inscrição no Cadastro Simplificado da Atividade de Agricultura Familiar (CAF) (original e cópia).

Pessoa Jurídica (empresa):

- RG e CPF do representante da empresa (original e cópia);
- Recibo de compra e venda do terreno (original e cópia);
- Comprovante de água ou luz da área solicitada (original e cópia);
- CNPJ e inscrição estadual (original e cópia);
- Contrato Social (original e cópia);
- Instrumento público com validade de 1 ano (procuração específica para a SECT) (original e cópia).

Para associação/igreja/fundações e etc...

- RG e CPF do representante (original e cópia);
- CNPJ (original e cópia);
- Estatuto (original e cópia);
- Ata de posse (original e cópia);
- Comprovante de água ou luz da área solicitada (original e cópia);
- Instrumento público com validade de 1 ano (procuração específica para a SECT) (original e cópia);
- Recibo de compra e venda do terreno (original e cópia).

SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A ouvidoria desempenha um papel decisivo ao promover a interação entre a população e a administração pública, facilitando esse processo através do acolhimento de solicitações por meio do sistema eletrônico de ouvidoria [Fala.BR].

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do poder público.

FORMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

PRESENCIAL: Rua Emilio Moreira, 470 – Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP: 69020-045

ELETRÔNICO:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

ouvidoria@sect.am.gov.br

FONE/WHATSAPP: [92] 98639-9303

HORÁRIO DE ATEDIMENTO: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h/ 13h às 16h [exceto feriados].

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DO USUÁRIO: Nome completo, 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 corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

COMPROMISSOS DO ATENDIMENTO DA SECT

- 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

As prioridades são isentas de agendar atendimento presencial na Sect.

Em atendimento à Lei nº 10.048/00, a Sect concede atendimento prioritário aos seguintes grupos:

- **Pessoas com deficiência**
- **Cadeirantes**
- **Gestantes**
- **Mulheres com criança de colo**
- **Autistas**
- **Idosos (60 anos ou mais)**