

Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Habitação

Serviços oferecidos:

1- Regularização Fundiária Urbana – Reurb.....	2
2- Regularização Fundiária Edilícia.....	6
3- Desdobro Especial.....	8
4- Inscrição em Programas Habitacionais	11
5- Cadastro Habitacional Para Idosos e Deficientes com Mobilidade Reduzida.....	13
6- Atendimento CDHU.....	15
7- Serviço de Pós-Ocupação em Empreendimentos Habitacionais	17
8- Projeto de Desenvolvimento Socioterritorial No Empreendimento – Nova Caraguá II	19

Secretaria Municipal de Habitação

Serviços oferecidos:

Página | 2

1- Regularização Fundiária Urbana – Reurb

Visa à regularização fundiária de núcleos urbanos informais no município de Caraguatatuba e foi instituída pela Lei Municipal nº 2337/2017. O objetivo é assegurar todas as condições necessárias para acesso da população a terra urbanizada e os direitos sociais à moradia e à cidade sustentável, em especial, aquelas oriundas de ocupações informais de interesse social, viabilizando a correção das distorções e das irregularidades detectadas por conta da ocupação desordenada do solo, priorizando a busca de soluções efetivas para os efeitos negativos do ordenamento territorial, edifícios, mobilidade urbana e salubridade ambiental e social, declaradas pelo poder público como área urbana consolidada anterior a 22 de dezembro de 2016, conforme Lei Federal nº 13465/2017. A regularização fundiária divide-se em regularização de interesse social, interesse específico e mista.

Procedimentos Administrativos que antecedem a finalização do projeto de regularização fundiária em atendimento ao usuário do serviço:

a) Transferência Cadastral/Desmembramento: o requerente após protocolar seu pedido de Regularização Fundiária, poderá solicitar sua transferência cadastral (IPTU) e desmembramento através de processo administrativo específico, via protocolo geral aberto na Prefeitura Municipal de Caraguatatuba, localizada na rua Luiz Passos Júnior, 50, Centro. Estando o imóvel localizado em núcleo urbano informal existente antes de 22 de dezembro 2016, poderá a Secretaria de Habitação, após análise dos documentos apresentados, expedir manifestação favorável para liberação da Certidão de Transferência Cadastral em decorrência do processo de regularização fundiária.

b) Guia de Emplacamento: o requerente após protocolar seu pedido de regularização fundiária, poderá solicitar sua guia de emplacamento (numeração) através de processo administrativo específico, via protocolo geral aberto na Prefeitura Municipal de Caraguatatuba, localizada na rua Luiz Passos Júnior, 50, Centro. Estando o imóvel localizado em núcleo urbano informal existente antes de 22 de dezembro de 2016,

poderá a Secretaria de Habitação, após análise dos documentos apresentados, expedir a certidão de manifestação favorável, em decorrência do processo de regularização fundiária.

Página | 3

Requisitos:

Interesse social: beneficiários com único imóvel no território nacional e renda inferior a 5 (cinco) salários mínimos em valores vigentes à época.

Interesse específico: beneficiários que possuem mais de um imóvel no território nacional ou a família tenha renda superior a 5 (cinco) salários mínimos, em valores vigentes à época.

Documentos necessários:

Interesse social: RG e CPF de cada beneficiado e seu cônjuge (original e cópia); Certidão de Casamento/Nascimento e/ou Declaração de União Estável (original e cópia); Capa do carnê de IPTU (original e cópia); Comprovante de endereço (original e cópia); Contrato de Compra e Venda do imóvel com cadeia sucessória (original e cópia); Croqui de localização; Formulário de requerimento de Regularização Fundiária; Declaração de Renda; Declaração negativa de propriedade de imóvel residencial; Declaração de Responsabilidade de Entrega de Documentação; Certidão de Distribuição de Processo Cível, Estadual e Municipal em nome de cada beneficiado e seu cônjuge - emitida pelo site do Fórum Estadual no link: www.tjsp.jus.br/certidoes/certidoes/certidoesprimeirainstancia.

Interesse específico: RG e CPF de cada beneficiado e seu cônjuge (original e cópia); Certidão de Casamento/Nascimento e/ou Declaração de União Estável (original e cópia); Capa do carnê de IPTU (original e cópia); Comprovante de endereço (original e cópia); Contrato de Compra e Venda do imóvel com cadeia sucessória (original e cópia); Croqui de localização; Formulário de requerimento de Regularização Fundiária; Declaração de Renda; Declaração negativa de propriedade de imóvel residencial; Declaração de Responsabilidade de Entrega de Documentação; Certidão de Distribuição de Processo Cível, Estadual e Municipal no nome de cada beneficiado e

seu cônjuge – emitida pelo site do Fórum Estadual no link: www.tjsp.jus.br/certidoes/certidoes/certidoesprimeirainstancia ; Topografia Georreferenciada; ART ou RRT; CD; Memorial Descritivo e Termo de Responsabilidade do Levantamento Topográfico.

Página | 4

Informações necessárias para acessar o serviço:

O formulário de requerimento de regularização fundiária pode ser retirado na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30, ou através do site <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/secretaria-de-habitacao/> , disponível para impressão.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Considerando que a Lei Federal nº 13465/2017 veda a regularização fundiária de um único imóvel, segue que, a regularização fundiária de um núcleo depende de sua formação, do diagnóstico da situação fundiária e da elaboração do projeto de regularização, não sendo possível, por esse motivo, estipular um prazo para a prestação do serviço.

Forma de prestação do serviço:

O interessado deve protocolar seu requerimento de Reurb na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

No caso de não atendimento ao serviço solicitado, dúvidas ou sugestões, o usuário poderá manifestar-se por meio da Central 156 (pelo telefone 156, pelo site 156.caraguatatuba.sp.gov.br e também pelos aplicativos para celulares Android e iOS) ou pessoalmente na Secretaria de Habitação, situada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Prioridades de atendimento:

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência têm prioridade no atendimento, respeitando-se a ordem de chegada.

Página | 5

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Habitação, e-mail, telefone, site ou correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na sede da secretaria.

Serviços oferecidos:

2- Regularização Fundiária Edilícia

Instituída pela Lei Municipal nº 2337/2017, possibilita qualquer interessado requerer a regularização das edificações consolidadas até 22 de dezembro de 2016, apresentando projeto simplificado, nos termos do Decreto Municipal nº 74/2009, ao Departamento de Regularização Fundiária da Secretaria de Habitação.

Requisitos:

Qualquer interessado que possua edificações consolidadas até 22.12.2016.

Documentos necessários:

Cópia simples do RG e do CPF (pessoa física) ou cópia simples do CNPJ e Contrato Social (pessoa jurídica), com procuração específica com firma reconhecida, caso o requerente seja outro; Cópia simples da capa do IPTU; Cópia simples da Escritura de Posse ou Contrato de Compra e Venda do imóvel, ou cópia da matrícula do Cartório de Registro de Imóveis atualizada (30 dias) e levantamento topográfico elaborado por profissional habilitado, com demarcação das Áreas de Preservação Permanente (APP), conforme estas são definidas pela Lei n.º 12.651/2012 e Resolução do CONAMA n.º 303/2004, com indicação das construções existentes no imóvel e distância mínima de qualquer acidente geográfico que determine a ocorrência de Área de Preservação Permanente, se existir.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O formulário de requerimento de Regularização Edilícia pode ser ou retirado na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30 ou através do site <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/secretaria-de-habitacao/>, disponível para impressão.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

30 dias para análise da Secretaria de Habitação. Posteriormente o processo é encaminhado à Secretaria de Urbanismo para análise técnica do projeto e expedição de Alvará de Regularização e Habite-se.

Forma de prestação do serviço:

O interessado deve protocolar seu requerimento de Regularização Edilícia na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta feira, das 9h às 16h30.

Página | 7

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

No caso de não atendimento ao serviço solicitado, dúvidas ou sugestões, o usuário poderá manifestar-se por meio da Central 156 (pelo telefone 156, pelo site 156.caraguatatuba.sp.gov.br e também pelos aplicativos para celulares Android e iOS) ou pessoalmente na Secretaria de Habitação, situada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Prioridades de atendimento:

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência tem prioridade no atendimento, respeitando-se a ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Habitação, e-mail, telefone, site e correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na sede da secretaria.

Serviços oferecidos:

3- Desdobro Especial

O desdobro especial é um dos instrumentos jurídicos da regularização fundiária urbana, instituído pela Lei Municipal nº 2337/2017. Será possível sempre que, comprovadamente, o lote encontrar-se fisicamente dividido, com duas ocupações territorialmente separadas, de possuidores diferentes, de modo consolidado antes de 22 de dezembro de 2016. A autorização de desdobro independe de sua conformação aos requisitos na legislação municipal para o desdobro regular de lotes.

Página | 8

Requisitos:

Os lotes devem ser matriculados, fisicamente divididos, com duas ocupações territorialmente separadas, de proprietários diferentes, de modo consolidado antes de 22 de dezembro de 2016.

Documentos necessários:

Formulário de desdobro fornecido pela Prefeitura Municipal, assinado pelos proprietários, com firma reconhecida; cópia simples do RG e do CPF (se pessoa física); cópia simples do CNPJ e do Contrato Social (se pessoa jurídica); cópia simples do demonstrativo de lançamento do carnê de IPTU; cópia simples da(s) Escritura(s) ou Compromisso(s) de Compra e Venda do imóvel, cujos instrumentos particulares deverão estar registrados no Cartório de títulos e documentos; cópia simples e atualizada (expedida em no máximo 30 dias) da matrícula do imóvel junto ao Cartório de Registro de Imóveis, quando houver; Certidão Negativa de Débitos municipais; 05 (cinco) vias da Planta nas escalas: 1:100, 1:200, 1:1.000 ou 1:5.000; 05 (cinco) vias do Memorial Descritivo da área a ser desdobrada, devidamente assinados pelo(s) proprietário(s) ou representante legal e por profissional legalmente habilitado, nos quais devem constar: as medidas perimetrais do imóvel; medida da área total; as anuências dos confrontantes quando as medidas do lote objeto do desmembramento necessitar de retificação, juntamente com os documentos que comprovem atitularidade dos respectivos confrontantes; os números das matrículas ou das transcrições dos imóveis atingidos, demonstrando a situação atual do imóvel a ser desdobrado e a situação proposta; e o recolhimento da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA) ou do

Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), no Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU).

Página | 9

Informações necessárias para acessar o serviço:

O formulário de requerimento de Desdobro Especial pode ser retirado na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30 ou através do site <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/secretaria-de-habitacao/>, disponível para impressão.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

30 dias para análise na Secretaria de Habitação e, posteriormente, o processo é encaminhado a Secretaria de Urbanismo para análise técnica do projeto e expedição de Certidão de Desdobro.

Forma de prestação do serviço:

O interessado deve protocolar seu requerimento de Desdobro Especial na Secretaria Municipal de Habitação, localizada na Av. Minas Gerais, 1290 Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

No caso de não atendimento ao serviço solicitado, dúvidas ou sugestões, o usuário poderá manifestar-se por meio da Central 156 (pelo telefone 156, pelo site 156.caraguatatuba.sp.gov.br e também pelos aplicativos para celulares Android e iOS) ou pessoalmente na Secretaria de Habitação, situada na Av. Minas Gerais, 1290, Indaiá, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Prioridades de atendimento:

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência tem prioridade de atendimento, respeitando-se a ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na Secretaria de Habitação, e-mail, telefone, site e correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Página | 10

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na sede da Secretaria de Habitação.

Serviços oferecidos:

4- Inscrição em Programas Habitacionais

Inserção do munícipe interessado na aquisição de unidade habitacional de interesse social no CadHab (Cadastro Habitacional), a fim de que o mesmo possa garantir a participação em Programas Habitacionais de âmbito Federal, Estadual e Municipal.

Página | 11

Requisitos:

Pessoas comprovadamente residentes em Caraguatatuba;

Maiores de 18 anos;

Que não tenham sido atendidas em nenhum programa habitacional no país;

Que não sejam proprietários/possuidores de imóveis;

Que não tenham em seu nome financiamento imobiliário;

Que estejam com seu Cadastro Único atualizado no município.

Documentos necessários:

RG, CPF, NIS, certidão de nascimento, casamento ou declaração de união estável, comprovante de residência, atestado médico com CID para casos de doenças crônicas incapacitantes, ou deficiência. No ato da inscrição devem ser apresentados os documentos pessoais de todos os membros que compõem a família apontada no NIS, comprovante de renda (holerite, carteira de trabalho ou para autônomo extrato bancário).

Informações necessárias para acessar o serviço:

Na Secretaria Municipal de Habitação, telefone (12) 3885-1600, localizada na Av. Minas Gerais, 1.290 – Indaiá, esquina com a Av. Mato Grosso (via da Catedral do Divino Espírito Santo, no sentido praia), de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h30.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

Forma de prestação do serviço:

Na Secretaria de Habitação de segunda a sexta-feira das 9h00 às 16h30.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Central de Relacionamento 156.

Página | 12

Prioridades de atendimento:

Idosos e deficientes participam em cotas determinadas legalmente.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

15 minutos em média.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECHAB, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, Site, comparecimento na SECHAB ou através da Central de Relacionamento 156.

Serviços oferecidos:

5- Cadastro Habitacional Para Idosos e Deficientes com Mobilidade Reduzida

Inserção do munícipe idoso ou deficiente com mobilidade reduzida, interessado na aquisição de unidade habitacional de interesse social no CadHab (Cadastro Habitacional), a fim de que o mesmo possa garantir a participação em Programas Habitacionais de âmbito Federal, Estadual e Municipal.

Página | 13

Requisitos:

Munícipes com mobilidade reduzida; Maiores de 18 anos;

Pessoas comprovadamente residentes em Caraguatatuba;

Que não tenham sido atendidas em nenhum programa habitacional no país;

Que não sejam proprietários/possuidores de imóveis;

Que não tenham em seu nome financiamento imobiliário;

Que estejam com seu Cadastro Único atualizado no município

Documentos necessários:

RG, CPF, NIS, certidão de nascimento, casamento ou declaração de união estável, comprovante de residência, atestado médico com CID para casos de doenças crônicas incapacitantes, ou deficiência. No ato da inscrição devem ser apresentados os documentos pessoais de todos os membros que compõem a família apontada no NIS, comprovante de renda (holerite, carteira de trabalho ou para autônomo extrato bancário).

Informações necessárias para acessar o serviço:

Solicitar agendamento na Secretaria Municipal de Habitação, telefone (12) 3885-1600, localizada na Av. Minas Gerais, 1.290 – Indaiá, esquina com a Av. Mato Grosso (via da Catedral do Divino Espírito Santo, no sentido praia), de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h30.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo máximo para o atendimento 15 (quinze) dias.

Forma de prestação do serviço:

Servidores da Secretaria de Habitação fazem o Cadastro Habitacional na residência do munícipe solicitante.

Página | 14

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Central de Relacionamento 156.

Prioridades de atendimento:

Idosos e deficientes com mobilidade reduzida.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

15 dias em média.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECHAB, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR), Central de Relacionamento 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, Site, comparecimento na SECHAB ou através da Central de Relacionamento 156.

Serviços oferecidos:

6- Atendimento CDHU

Intermediação junto ao CDHU para quitação e parcelamento de dívidas, regularização de questões documentais intermediando o munícipe e a CDHU, a fim de sanar pendências, evitando com isso o deslocamento do beneficiário até Santos (regional que atende a mutuários de Caraguatatuba).

Página | 15

Requisitos:

Possuir um imóvel da CDHU no município de Caraguatatuba.

Documentos necessários:

Numero do contrato, RG, CPF e boleto de pagamento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Na Secretaria Municipal de Habitação, telefone (12) 3885-1600, localizada na Av. Minas Gerais, 1.290 – Indaiá, esquina com a Av. Mato Grosso (via da Catedral do Divino Espírito Santo, no sentido praia), de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h30.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

Forma de prestação do serviço:

Na Secretaria de Habitação de segunda a sexta-feira das 9h00 às 16h30.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio através da Central de Relacionamento 156.

Prioridades de atendimento:

Idosos e deficientes.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

15 minutos em média.

Página | 16

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECHAB, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR), Central de Relacionamento 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, ou comparecimento na SECHAB.

Serviços oferecidos:

7- Serviço de Pós-Ocupação em Empreendimentos Habitacionais

Orientação a mutuários beneficiários de unidades habitacionais no município de Caraguatatuba, orientação a síndicos quanto a problemas corriqueiros decorrente do dia a dia do empreendimento, vistorias em unidades habitacionais que estejam com alguma irregularidade (venda, aluguel, invadida ou cedida) demanda encaminhada via ofício para a GIHAB de São José dos Campos, cursos profissionalizantes, palestras e organização de eventos educativos qualidade de vida e socialização das famílias beneficiadas.

Página | 17

Requisitos:

Ser beneficiário de Programas Habitacionais no Município de Caraguatatuba.

Documentos necessários:

RG, CPF, NIS (se tiver), comprovante de residência.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Informar nome e endereço.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato.

Forma de prestação do serviço:

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço: As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Central de Relacionamento 156.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Central de Relacionamento 156.

Prioridades de atendimento:

Idosos e deficientes.

Página | 18

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente na SECHAB, e-mail, telefone, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, ou comparecimento na SECHAB.

Serviços oferecidos:

8- Projeto de Desenvolvimento Socioterritorial No Empreendimento - Nova Caraguá II

Projeto de Desenvolvimento Socioterritorial - PDST, junto ao empreendimento Nova Caraguá II firmado pela Caixa Econômica Federal e o Município de Caraguatatuba, desenvolvido pela Secretaria Municipal de Habitação e executado pelo SESI, com a realização de atividades previstas na Metodologia - Etapas estabelecidas no projeto, considerando as macroações - eixos: mobilização, organização e fortalecimento social; acompanhamento e gestão

social da intervenção; educação ambiental e patrimonial e desenvolvimento socioeconômico. O objetivo é preparar os beneficiários do empreendimento para a apropriação do ambiente, estimulando a organização e o fortalecimento comunitário, a boa convivência com o ambiente com ênfase na sustentabilidade do empreendimento e promover a sustentabilidade social e ambiental por intermédio de ações voltadas à comunidade, tais como educação sanitária e ambiental, geração de trabalho e renda, incentivando o protagonismo social principalmente através de cursos profissionalizantes.

Requisitos:

Ser beneficiário do Empreendimento Habitacional Nova Caraguá II.

Documentos necessários:

RG, CPF, NIS (se tiver), comprovante de residência.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Informar nome e endereço.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Requer avaliar cronograma e número de vagas disponíveis.

Forma de prestação do serviço:

O Projeto é realizado por técnicos especializados do SESI no CIASE Travessão. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço: As

manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB, telefone (12) 3885-1600, ou através da Central de Relacionamento 156.

Página | 20

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas diretamente na SECHAB. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Central de Relacionamento 156.

Prioridades de atendimento:

Beneficiários do Empreendimento Nova Caraguá II.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Requer avaliar cronograma e número de vagas disponíveis.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Através de equipe do SESI no CIASE Travessão, pessoalmente na SECHAB, e-mail, telefone e grupo de whatsapp.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Através de pesquisa de satisfação feita ao final de cada palestra, curso ou capacitação, por contato telefônico, e-mail, ou comparecimento na SECHAB.