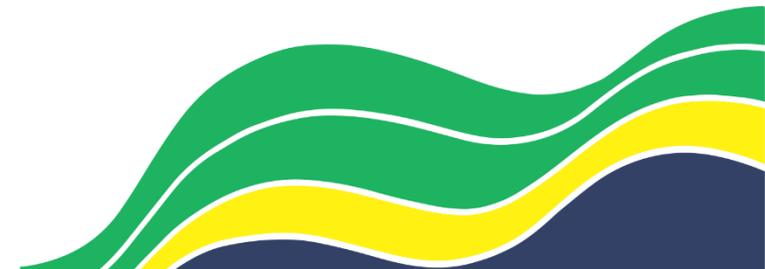




**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# **Carta de Serviços**

Superintendência de  
**Habitação**



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza

Diretor Presidente da SUHAB

Jivago Afonso Domingos de Castro

Chefe de Gabinete

Anatole Maria Araújo Marques dos Santos

Diretor Administrativo Financeiro

Nilson de Melo Santos



## Diretor de Habitação

Nyton Paes de Oliveira

## Diretora Técnica

Cristiane Araújo Pinheiro

## Elaboração

Denize Vasconcelos Tavares

Clarinda E. da Costa Alencar

Francisco Kleber Chaves da Silva

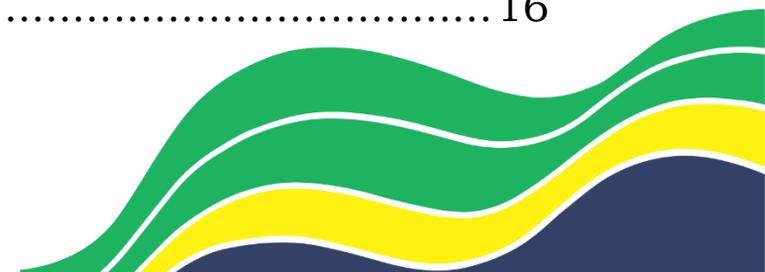
## Revisão

Dóris Fernandes Souza Stefanés



## SUMÁRIO

▶ APRESENTAÇÃO.....	5
▶ ATUAÇÃO DA SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO AMAZONAS .....	6
▶ MISSÃO, VISÃO .....	7
▶ VALORES .....	8
▶ DEVERES E OBRIGAÇÕES .....	9
▶ ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	10
▶ CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	12
▶ SERVIÇOS DE OUVIDORIA.....	14
▶ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC).....	15
▶ ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.....	16



## APRESENTAÇÃO

- ▶ Denominada em sua fundação como Companhia de Habitação do Amazonas, COHAB-AM. Foi criada em 27 de junho de 1965 por meio da Lei 226, com a finalidade de estudar e executar as questões relacionadas com habitação de interesse social. Dez anos depois, se torna Sociedade de Habitação do Estado do Amazonas-SHAM, uma organização pública que atendia o Plano de Desenvolvimento do Amazonas (PDA), vinculada diretamente ao Gabinete do Governador e integrava o Sistema Financeiro de Habitação.
- ▶ A SUHAB-AM, nasceu em 1995, por meio da Lei 2.330, como Autarquia Estadual Integrante da Administração Direta do Poder Executivo. Pouco depois, o decreto 16.607 tornou a SUHAB-Superintendência Estadual de Habitação, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com sede e foro na cidade de Manaus e jurisdição em todo o território do Amazonas.

## **ATUAÇÃO DA SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO AMAZONAS**

Responsável pela formulação da política habitacional, em conjunto com planos de desenvolvimento econômico e social do Estado, pelo planejamento, orientação normativa, coordenação e controle de sua execução. Tem a finalidade de estudar as questões relacionadas com a habitação de interesse social e de executar as suas soluções, de acordo com as diretrizes e normas da Lei nº 4.380, de 1964, foi desenvolvida com intuito de colocar ao alcance da sociedade e de identificar as carências, principalmente da população de baixa renda, buscar viabilizar e articular fontes de recursos permanentes para o financiamento de habitação de interesse social, com diversos projetos de interesse popular.

O plano de habitação popular de todas as esferas desta Superintendência busca enfrentar o déficit habitacional para a população de baixa renda, onde além de enfrentar o déficit quantitativo, busca sempre qualidade da moradia.

## \* MISSÃO

Planejar, organizar, executar, controlar as atividades setoriais a cargo do Governo do Estado que visem ao desenvolvimento social por meio de ações relativas à área habitacional, responsável pelo planejamento, desenvolvimento e execução da Política Estadual de Habitação, que tem compromisso com a sociedade, principalmente com a população de baixa renda.

## \* VISÃO

Tem como meta cumprir as diretrizes governamentais com responsabilidade, objetivando o reconhecimento como modelo no setor habitacional e no atendimento à população, beneficiando, principalmente, a população de baixa renda.

## \* VALORES

- Prioridade social no atendimento e desenvolvimento de moradia Digna.
- Respeito aos Mutuários e à sociedade, em geral.
- Transparência, Responsabilidade administrativa e respeito ao dinheiro público.
- Planejamento, Integração e Resultado.

## DEVERES E OBRIGAÇÕES

- \* Compromisso de Atendimento da Superintendência Estadual de Habitação-Suhab
  - Atender aos mutuários e a sociedade em geral, com respeito, responsabilidade de quem acredita que a verdadeira cidadania começa pela casa própria, pela moradia digna.
  - Tem o compromisso com a sociedade principalmente com as classes mais baixas, em atender bem a população, reduzir o déficit habitacional em Manaus e no Interior.
  - A meta é reduzir o déficit habitacional, regularização, solução, desenvolvimento inovador na gestão eficiente para coordenar os recursos disponíveis com a demanda da população, com isso dar soluções de moradia às famílias de baixa renda.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### \* Principais Atividades Desenvolvidas pela Superintendência Estadual de Habitação (Suhab)

- Planejamento de Programas Habitacionais, principalmente habitação popular, na cidade de Manaus e no Interior do Estado do Amazonas.
- Coordenar e assegurar a atuação de parcerias, com diversos órgãos, o desenvolvimento de projetos de moradia integrados urbanisticamente, visando tornar acessíveis as classes de baixa renda a aquisição da casa própria.
- Regularização fundiária de interesse e inclusão social dos moradores das áreas beneficiadas, ( residências construídas pelo Governo do Estado).
- Garantia da infraestrutura das áreas objeto da regularização, e a questão ambiental, garantindo moradia digna com condições de vida adequada, com o mínimo de impacto ao meio ambiente.

- Promove a regularização técnica e registro dos empreendimentos de sua propriedade, por meio da elaboração de documentos, plantas, Termo de Quitação, Encaminhamento ao Cartório e demais elementos técnicos necessários para regularização dos imóveis pertencentes à Suhab.
- Recupera créditos relativos a inadimplência de seus mutuários, através de ações específicas de negociação de prestações vencidas, oferecendo várias oportunidades de parcelamento ou quitação de débitos em aberto com descontos de juros e multas.
- Coordena e promove programas habitacionais ou de reurbanização de áreas sem estruturas adequadas, margens dos igarapés de Manaus e de alguns municípios do Estado, propiciando a melhoria das condições de habitação nas próprias áreas ou com remanejamento para outras áreas, com construções de conjuntos habitacionais de casas ou apartamentos populares, promovendo soluções de moradias dignas e de urbanização para melhor qualidade de vidas.

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### \* Atendimento Presencial

- Na Superintendência Estadual de Habitação - SUHAB, situada na Avenida Efigênio Salles, 1570 - Aleixo, CEP: 69060-020 – Manaus/Am. Horário: 8h às 14h (segunda a sexta-feira).
- Pac Sumaúma – Av. Noel Nutels, 1762 - Cidade Nova – 9h às 17h (segunda a sexta-feira).
- Pac de Itacoatiara – Município de Itacoatiara - 9h às 17h (segunda a sexta-feira).
- Pac de Parintins – Município de Parintins - 9h às 17h (segunda a sexta-feira).
- Escritório de Humaitá – Altos rodoviária de Humaitá - 9h às 17h (segunda a sexta-feira).

## \* Atendimento Virtual

- Por meio do Site: [www.suhab.am.gov.br](http://www.suhab.am.gov.br)
- Fala BR, e-Ouv (manifestação ouvidoria)
- e-Sic (solicitações de acesso a informação)

O Fala.Br é uma plataforma que permite que o cidadão registre reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação de informação. Através do sistema o cidadão pode cobrar providências quanto aos serviços públicos.

O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR, o qual permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações em um único local.

## SERVIÇOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração da Superintendência Estadual de Habitação-SUHAB, por meio de chamadas do Sistema eletrônico de ouvidorias (e-Sic, fala BR) via telefone e por atendimentos presenciais) onde recebe reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços prestado pela Superintendência Estadual de Habitação- SUHAB.

### \* Atendimentos

#### **Presencial:**

Sede Suhab: Avenida Efigênio Salles, 1570 - Aleixo, CEP: 69060-020 – Manaus/Am.

Horário de Atendimento: 8h às 14h (segunda a sexta-feira).

#### **Eletrônico:**

Email: [ouvidoria@suhab.am.gov.br](mailto:ouvidoria@suhab.am.gov.br)

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

Telefones: (92) 3647-1065 | 99229-3492

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ( e-SIC)

O e-Sic tem por objetivo facilitar o acesso as informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica.

### **Presencial:**

Avenida Efigênio Salles, 1570 - Aleixo, CEP: 69060-020 – Manaus/Am.

Horário de Atendimento: 8h às 14h (segunda a sexta-feira).

Telefone: (92) 3647-1065 | 99229-3492

### **Eletrônica:**

Site: <https://acessoainformacao.am.gov.br>, <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

## ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

### Prioridades

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

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





**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Superintendência de  
**Habitação**

