

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.



**AGÊNCIA DE HABITAÇÃO POPULAR DE MATO GROSSO DO SUL – AGEHAB/MS**

A Agência de Habitação Popular de Mato Grosso do Sul – AGEHAB apresenta sua carta de serviços ao usuário com as informações sobre os principais serviços disponibilizados à população.

### QUEM SOMOS

A **AGEHAB** é uma instituição com a finalidade de proporcionar o acesso à moradia digna dos cidadãos do Estado de Mato Grosso do Sul, promovendo o enfrentamento das necessidades habitacionais da população, de modo a oferecer dignidade e inclusão social, criada pela Lei nº 2.575, de 19 de dezembro de 2002.

Nosso objetivo é integrar a moradia com infraestrutura básica, regularização fundiária, acesso a serviços comunitários, mercado de trabalho, integração social e desenvolvimento econômico da população.

### CONTATO

Sítio Oficial: <http://www.agehab.ms.gov.br>

Telefones: (67) 3348 3100 (PABX) / (67) 3348 3700 (PABX) – setores internos

0800 647 3120 – SAP / Serviço de Atendimento ao Público

Endereço: Rua Soldado PM Reinaldo de Andrade, 108 – Bairro Tiradentes – CEP 79041-118  
Campo Grande - MS

## SERVIÇOS OFERECIDOS

Entre as atividades prestadas aos usuários a AGEHAB disponibiliza:

### ➤ **Acesso ao portal da AGEHAB**

#### O que é esse serviço

Acesso às ações institucionais sobre os programas habitacionais, notícias, legislação e serviços *on line*.

#### Quem pode utilizar este serviço

Qualquer cidadão (pessoa física ou jurídica), que possua um computador (PC ou Notebook) com acesso à Internet.

#### Documentos necessários

Não necessita de documentos

#### Etapas do processamento deste serviço

Acessar o sítio <http://www.agehab.ms.gov.br>

Escolher a página do serviço ou informação desejada

Horário de atendimento do sistema: ininterrupto – 24 horas

#### Custo deste serviço

Gratuito

#### Prazo máximo para atendimento

Imediato / acesso automático

#### Canais de acesso a este serviço

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br>

#### Canais de comunicação ao usuário

Por meio da página “FALE CONOSCO” no portal

Por meio do telefone 0800 647 3120 – SAP / Serviço de Atendimento ao Público

#### Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Por meio do ícone “FALE CONOSCO” no portal

## Compromissos de atendimento

Atualização permanente do portal da AGEHAB

Respostas às solicitações incluídas no ícone “FALE CONOSCO”, no portal, em até 05 dia úteis

## Elaborado por

Rosana Lemes de Moura

Assessoria de Comunicação

Matrícula: 472218021

## ➤ **Inscrição / Cadastro**

### O que é esse serviço

Atendimento e cadastramento de pretendente a participação em programas habitacionais.

### Quem pode utilizar este serviço

Qualquer cidadão (pessoa física) maior de 18 anos, ou emancipado, que deseje uma moradia

### Documentos necessários

Apresentar documentos pessoais (RG, CPF, comprovante de estado civil, carteira de trabalho, três últimos holerites, comprovante de endereço atualizado, NIS do núcleo familiar) do pretendente e cônjuge, se for o caso.

### Etapas do processamento deste serviço

Inscrição no portal da AGEHAB ou nos Postos de Atendimento / FÁCIL localizados próximos a terminais de transporte coletivo urbano General Osório, Aero Rancho e Guaicurus em Campo Grande.

Nos demais municípios, procurar a Prefeitura Municipal, ou telefonar para 0800 647 3120 / SAP -Serviço de Atendimento ao Público, para informações.

### Custo deste serviço

Gratuito

### Prazo máximo para atendimento

Imediato no portal / por ordem de chegada no FÁCIL

### Canais de acesso a este serviço

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br>

## Postos de Atendimento / FÁCIL

FÁCIL GENERAL OSÓRIO: (67) 3352 8852 - Rua Santo Ângelo, nº 51 - Bairro Cel. Antonino

FÁCIL AERO RANCHO: (67) 3385 6571 - Av. Marechal Deodoro, nº 2606 - Bairro Aero Rancho

FÁCIL GUAICURUS:(67) 3388 9377 - Avenida Gury Marques, nº 5111 - Bairro Universitário

## Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Por meio do ícone “FALE CONOSCO” no portal

Nos Postos de Atendimento / FÁCIL por meio de requerimento protocolado

## Compromissos de atendimento

O atendimento à solicitação de inscrição é imediato.

## Elaborado por

Míriam Aparecida Paulatti

Gerente de Gestão de Empreendimento

Matrícula: 112293026

Eliz Cristina Tietz

Chefe do Setor de Cadastro e Atendimento ao Público

Matrícula: 69614022

## ➤ **Postos de Atendimento / FÁCIL**

### O que é esse serviço

Atendimento ao público em geral, realização de inscrição, atualização de dados cadastrais, requerimento de serviços pertinente a contratos, prestações, segunda via ou substituição de boletos de pagamento e demais serviços oferecidos pela AGEHAB para beneficiários e/ou mutuários

### Quem pode utilizar este serviço

Qualquer cidadão (pessoa física) maior de 18 anos ou emancipado

### Documentos necessários

Para Inscrição: RG, CPF, título de eleitor, comprovante de estado civil (se for casado, certidão de casamento), certidão de nascimento de filhos menores de 18 anos, comprovante de renda (CTPS e os três últimos holerites), comprovante de residência atualizado, Número de Inscrição Social - NIS do núcleo familiar, Código de Identificação de Doença - CID [caso a pessoa ou dependente possua deficiência e ou doenças crônicas incapacitantes ao trabalho (Declaração/Atestado Médico)].

OBS: Se for casado, apresentar todos os documentos pessoais do cônjuge

Para Termo de Quitação: requerimento (modelo disponível no sítio da AGEHAB), com cópia do RG do beneficiário original e certidão de matrícula do imóvel atualizada, ou procuração por instrumento público (em Cartório), se for representante legal

Solicitação de 2ª via de Contrato: requerimento (modelo disponível no sítio da AGEHAB), com cópia de RG e CPF do beneficiário original ou procuração por instrumento público (em Cartório), se for representante legal

Separação de Cadastro: somente nos Postos de Atendimento/FÁCIL, com certidão de casamento averbada ou de divórcio. Se for o caso de União Estável, declaração verbal no atendimento

Segunda via de boleto de pagamento: o beneficiário original com documento de identificação com foto (RG, carteira de habilitação/motorista e CTPS) para solicitação nos Postos de Atendimento / FÁCIL, ou na Divisão de Contratos e Regularização Imobiliária por meio dos telefones 67 3348 3120 / 3122 / 3144 / 3151

#### Etapas do processamento deste serviço

Solicitação de serviços diversos por meio de requerimento protocolado nos Postos de Atendimento / FÁCIL, localizados próximos aos terminais de transporte coletivo urbano (General Osório, Aero Rancho e Guaicurus) em Campo Grande.

Nos demais municípios, procurar a Prefeitura Municipal;

Ou envio da solicitação pelos Correios à AGEHAB localizada na Rua Soldado PM Reinaldo de Andrade, 108, Bairro Tiradentes, Campo Grande/MS, CEP 79041-118

#### Custo deste serviço

Gratuito

#### Prazo máximo para atendimento

60 (sessenta) dias a contar do recebimento do requerimento devidamente protocolado nos Postos de Atendimento/FÁCIL, Sede da AGEHAB e/ou Prefeituras Municipais

#### Canais de acesso a este serviço

ATENDIMENTO PRESENCIAL – Postos de Atendimento / FÁCIL

FÁCIL GENERAL OSÓRIO: (67) 3352 8852 - Rua Santo Ângelo, nº 51 - Bairro Cel. Antonino

FÁCIL AERO RANCHO: (67) 3385 6571 - Av. Marechal Deodoro, nº 2606 - Bairro Aero Rancho

FÁCIL GUAICURUS:(67) 3388 9377 - Avenida Gury Marques, nº 5111 - Bairro Universitário

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br>

Telefone 0800 647 3120 / SAP - Serviço de Atendimento ao Público

## Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

ATENDIMENTO PRESENCIAL – Postos de Atendimento / FÁCIL

FÁCIL GENERAL OSÓRIO: (67) 3352 8852 - Rua Santo Ângelo, nº 51 - Bairro Cel. Antonino

FÁCIL AERO RANCHO: (67) 3385 6571 - Av. Marechal Deodoro, nº 2606 - Bairro Aero Rancho

FÁCIL GUAICURUS:(67) 3388 9377 - Avenida Gury Marques, nº 5111 - Bairro Universitário

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br> / ícone “FALE CONOSCO”

## Compromissos de atendimento

Atendimento aos requerimentos serão no prazo de até 60 (sessenta) dias, salvo casos especiais que demandem maior prazo.

## Elaborado por

Míriam Aparecida Paulatti  
Gerente de Gestão de Empreendimento  
Matrícula: 112293026

Eliz Cristina Tietz  
Chefe do Setor de Cadastro e Atendimento ao Público  
Matrícula: 69614022

## ➤ **Informações e orientações técnicas (obras, trabalho social, execução de convênios)**

### O que é esse serviço

Informações e orientações técnicas sobre contratos, programas, projetos e convênios em execução sob a fiscalização e acompanhamento da GFOS - Gerência de Fiscalização de Obras e Social.

### Quem pode utilizar este serviço

**FORNECEDORES CONTRATADOS** - Informações e orientações técnicas sobre contratos em execução, detalhes de obras, projetos, cronogramas, medições e pagamentos de serviços executados, emissão de documentos (medições, atestados técnicos, termos de recebimento, comunicados em geral, análise de relatórios de trabalho social e correlatos);

**ÓRGÃOS PÚBLICOS E ENTIDADES CONVENIADAS COM A AGEHAB**- Informações e orientações técnicas sobre convênios em execução, autorizações de modificações de projetos conveniados, prazos, prorrogações de convênios, termos de conclusão de convênio, comunicados em geral e correlatos.

**BENEFICIÁRIOS DO PROJETO LOTE URBANIZADO** - Informações e orientações técnicas sobre a construção das unidades habitacionais, materiais de construção, autorizações de modificações de projetos de unidade habitacional, prazos, prorrogações de obras, termos de conclusão de unidade habitacional e correlatos.

### Documentos necessários

Não é necessário apresentar documentação específica. Basta entrar em contato e solicitar informação ou orientação.

### Etapas do processamento deste serviço

- 1- Solicitação- o usuário deve entrar em contato com a GFOS, e apresentar sua (s) necessidade (s) de informação e/ou orientação;
- 2- Processamento da demanda- pelo (s) responsável (is) do assunto demandado
- 3- Resposta à demanda
- 4- Horário de atendimento: das 7h:30 às 17h:30, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados

### Custo deste serviço

Sem custo

### Prazo máximo para atendimento

Imediato, com retorno variável, dependendo da complexidade da demanda

### Canais de acesso a este serviço

Telefone: (67) 3348 3728 / (67) 3348 3737

E-mail: [gfos@agehab.ms.gov.br](mailto:gfos@agehab.ms.gov.br)

Atendimento presencial- Rua Soldado PM Reinaldo de Andrade, 108 / Bairro Tiradentes / GFOS- Gerência de Fiscalização de Obras e Social

### Canais de comunicação ao usuário

Telefone: (67) 3348 3728 / (67) 3348 3737

E-mail: [gfos@agehab.ms.gov.br](mailto:gfos@agehab.ms.gov.br)

Atendimento presencial- Rua Soldado PM Reinaldo de Andrade, 108 / Bairro Tiradentes / GFOS- Gerência de Fiscalização de Obras e Social

### Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Por meio do ícone “FALE CONOSCO” no portal

Telefone: (67) 3348 3728 / (67) 3348 3737

E-mail: [gfos@agehab.ms.gov.br](mailto:gfos@agehab.ms.gov.br)

Atendimento presencial- Rua Soldado PM Reinaldo de Andrade, 108 / Bairro Tiradentes / GFOS- Gerência de Fiscalização de Obras e Social

### Compromissos de atendimento

Respostas às solicitações incluídas no portal no ícone “FALE CONOSCO” em até 05 dias úteis, salvo casos de maior complexidade.

Respostas às solicitações recebidas por telefone ou pessoalmente- tempo variável, dependendo da complexidade da demanda.

Dar informação e/ou orientação com qualidade e precisão, para o usuário.

### Elaborado por

Fernando José Nicolini Delgado  
Gerente de Fiscalização de Obras e Social  
Matrícula: 62709023

## ➤ **Orientação/informação para produção de moradia adequada, com desenvolvimento social e econômico**

### O que é esse serviço

1- Orientar e/ou informar o usuário sobre os meios, ações e requisitos para a produção e/ou adequação de unidades habitacionais, com infraestrutura básica como água, luz, energia, solução de esgotamento sanitário e terreno legalizado, e trabalho social que propicie a integração social e econômica da comunidade que irá habitar a localidade.

2- Pode ser feita a orientação e/ou informação sobre meios para adequação das unidades habitacionais já existentes. Por exemplo, é possível realizar melhorias nas moradias existentes com adequações de espaço, condição sanitária adequada ou realização de visita social para apurar a situação das famílias.

3- Também pode ser feita a orientação e/ou informação sobre meios para substituição completa de moradia precária (em situação de risco físico e/ou sanitário).

### Quem pode utilizar este serviço

Item 1- Municípios, entidades sem fins lucrativos, associações, cooperativas, empresas da construção civil.

Itens 2 e 3- Municípios, Ministério Público, Defensoria Pública, pessoa física maior de 18 anos ou emancipada

### Documentos necessários

Item 1- Para empreendimentos habitacionais: documentos do terreno ou da área, lei autorizativa para utilização do terreno (se for em área pública), definição do perfil socioeconômico da população a ser beneficiada, levantamentos e elaboração de projetos técnicos executivos completos, e documentos pessoais do solicitante.



Itens 2 e 3- Para adequação e/ou substituição de moradias precárias: solicitação do interessado por ofício ao Diretor Presidente da AGEHAB, levantamento socioeconômico da (s) família (s) enquadradas na situação, relatório sobre a situação física das moradias em situação precária e/ou de risco

#### Etapas do processamento deste serviço

Item 1- Planejamento das ações e dos recursos, captação de projetos e recursos do governo federal e de outras instituições, levantamento e elaboração de projetos técnicos, construção de parcerias com municípios, entidades sem fins lucrativos, associações, cooperativas, empresas da construção civil e cidadãos, coleta de documentação, cadastramento socioeconômico, encaminhamento às instituições financeiras, realização de licitação, convênios e contratos.

Itens 2 e 3- Planejamento das ações e dos recursos, definição de projetos e fonte de recursos, levantamento e elaboração de projetos técnicos, construção de parcerias com municípios e cidadãos, coleta de documentação, cadastramento socioeconômico, realização de licitação, convênios, contratos e outros instrumentos pertinentes.

#### Custo deste serviço

Item 1- Variável, de acordo com o Programa Habitacional a ser desenvolvido.

Item 2 e 3- para os Municípios dependerá do formato do programa escolhido; para pessoa física a ser beneficiada, não haverá custo

#### Prazo máximo para atendimento

- Para recebimento das solicitações- imediato
- Para item 1- variável, de acordo com o programa escolhido ou solicitado
- Para item 2 e 3- variável, de acordo com a quantidade de unidades e o formato de atendimento escolhido

#### Canais de acesso a este serviço

Através de solicitação via Ofício encaminhado ao Diretor Presidente da AGEHAB/MS

#### Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br> - Ícone "FALE CONOSCO"

#### Compromissos de atendimento

Conforme meta definida no planejamento anual, alocação de recursos do governo do estado e oferta de projetos e recursos do governo federal.

#### Elaborado por

Maria Teresa Rojas Soto Palermo  
Coordenadoria Especial de Planejamento  
Matrícula: 11093032

## ➤ **Orientação/informação para promover a Regularização Fundiária Urbana**

### O que é esse serviço

Dar orientação e/ou informação ao usuário sobre a regularização fundiária de imóveis que ainda não estejam titulados (com a escritura ou matrícula) em nome da família ou pessoa jurídica que se encontra ocupando o mesmo, com base na Lei Federal Nº 13.465/2017 e Decreto Federal Nº 9.310/2018.

Existem dois tipos de regularização: \* REURB S – Regularização Fundiária Urbana de Interesse Social (para pessoa física de baixa renda); \*REURB E – Regularização Fundiária Urbana Específica (para estabelecimentos de comércio ou serviço, e pessoas físicas com renda

### Quem pode utilizar este serviço

Municípios, pessoa física maior de 18 anos ou emancipada que ocupa o imóvel, pessoa jurídica que ocupa o imóvel.

### Documentos necessários

Pessoa Física - Documentos pessoais (RG, CPF, Certidão de estado civil, comprovante de residência no imóvel)

Pessoa Jurídica – Documentos pessoais do proprietário e documento de constituição da empresa (pessoa jurídica)

### Etapas do processamento deste serviço

Formalização de Termo de Parceria com o município – AGEHAB e Município

Solicitação ao município da matrícula atualizada do loteamento no Cartório de Registro de Imóveis - AGEHAB

Solicitação ao município a planta aprovada do loteamento - AGEHAB

Solicitação ao município as informações do cadastro imobiliário dos imóveis - AGEHAB

Reunião com equipe do município e cartório para alinhamento de procedimentos – AGEHAB e Município

Cadastramento atualizado dos moradores com coleta de documentação pessoal dos ocupantes do imóvel – Município e AGEHAB

Protocolamento do requerimento para emissão de CRF no município - AGEHAB

Emissão da CRF- Certidão de Regularização Fundiária – Município

Protocolamento da CRF junto ao cartório – Município (acompanhamento da AGEHAB)

Emissão das matrículas – Cartório de Registro de Imóveis

Entrega das matrículas aos beneficiários – Município e AGEHAB

### Custo deste serviço

Para REURB S – gratuito

Para REURB E – custos de registro notarial, variável de acordo com o valor venal do imóvel

#### Prazo máximo para atendimento

- Imediato – para acolhimento da solicitação
- Variável – para a conclusão do processo, dependendo do número de imóveis a regularizar

#### Canais de acesso a este serviço

Solicitação - Através de Ofício encaminhado ao Diretor Presidente da AGEHAB/MS  
Informações / orientações – telefone (67) 3348 3105 / 3701  
E-mail - [gleite@agehab.ms.gov.br](mailto:gleite@agehab.ms.gov.br)

#### Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br> - Ícone “FALE CONOSCO”

#### Compromissos de atendimento

- Dar informação e/ou orientação com qualidade e precisão, para o usuário
- Atendimento de forma adequada e clara, com cortesia e rapidez

#### Elaborado por

Geraldo David Loureiro Leite  
Gerente de Projetos Urbanos  
Matrícula: 73144022

### ➤ Apoio a instrumentos de desenvolvimento urbano

#### O que é esse serviço

Dar suporte para a elaboração ou elaborar instrumentos de desenvolvimento urbano, como Planos de Habitação, Planos Diretores e outros planos e/ou projetos que possibilitem o ordenamento territorial e o desenvolvimento urbano ordenado do município.

#### Quem pode utilizar este serviço

Municípios, entidades sem fins lucrativos, associações, fundações e universidades.

#### Documentos necessários

Constituição do município, legislação urbana do município, levantamentos de aspectos ambientais, sociais, turísticos, culturais e de uso e ocupação do solo no município.

### Etapas do processamento deste serviço

Planejamento das ações e dos recursos, captação de projetos e recursos do governo federal e de outras instituições, construção de parcerias com municípios, entidades sem fins lucrativos, associações, fundações e universidades, realização de licitação, convênio e contrato, coleta da documentação e dos levantamentos, elaboração da proposição, elaboração da proposta de Lei, realização de audiência pública e encaminhamento à Câmara Municipal

### Custo deste serviço

Gratuito.

### Prazo máximo para atendimento

- Para a solicitação – imediato
- Para a elaboração – variável, dependendo da extensão e perfil vocacional do município

### Canais de acesso a este serviço

Através de solicitação via ofício encaminhado à AGEHAB/MS

### Canais para apresentação de manifestações dos usuários sobre a prestação deste serviço

Portal - <http://www.agehab.ms.gov.br> - Ícone “FALE CONOSCO”

### Compromissos de atendimento

- Dar informação e/ou orientação com qualidade e precisão para o usuário
- Atendimento de forma adequada, clara, cortês e rápida

### Elaborado por

Geraldo David Loureiro Leite  
Gerente de Projetos Urbanos  
Matrícula: 73144022

Maria Teresa Rojas Soto Palermo  
Coordenadoria Especial de Planejamento  
Matrícula: 11093032