



Detalhamento do Serviço

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

1.1. Nome da Secretaria ou Órgão:

Companhia Estadual de Habitação e Obras Públicas - Cehop

2. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO AO CIDADÃO

2.1 Título do Serviço (o serviço é uma ação, a exemplo: "Emitir, fornecer, gerar..."):

REQUERER OFÍCIO PARA DAR BAIXA NA HIPOTECA DO IMÓVEL

2.2 Breve descrição do objetivo do Serviço:

A GERÊNCIA DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIA DA CEHOP FORNECE AO MUTUÁRIO UM OFÍCIO DIRECIONADO AO DEVIDO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS AUTORIZANDO A BAIXA DA HIPOTECA DO IMÓVEL

2.3. Unidade responsável pelo Serviço:

GERÊNCIA DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIAS

2.4. Canais possíveis de acesso ao Serviço (assinale a(s) alternativa(s)):

<input type="checkbox"/>	E-mail	<input type="checkbox"/>	Telefone	<input type="checkbox"/>	Site
<input type="checkbox"/>	Aplicativo	<input type="checkbox"/>	Chatbot	<input checked="" type="checkbox"/>	Presencial
<input type="checkbox"/>	Outros (Especifique)				

2.5. Sendo a solicitação feita através de meio digital, informar o link de acesso (verificar funcionamento):

NÃO SE APLICA

2.6. Canais disponíveis para atendimento de dúvidas ao usuário:

POR TELEFONE (79) 3218-4113 OU PRESENCIAL NA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CEHOP

3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR O SERVIÇO

3.1. Requisitos para atendimento do cidadão (Ex.: idade mínima de 60 anos, baixa renda, etc.):

SER O PRÓPRIO MUTUÁRIO DO IMÓVEL OU O PROCURADOR LEGAL

3.2. Documentação necessária (Ex.: RG, Comprovante de residência, etc.):

DOCUMENTO PESSOAL DO MUTUÁRIO OU PROCURAÇÃO COM DOCUMENTO PESSOAL DO PROCURADOR

3.3. Informações necessária para requerer o serviço:

NOME COMPLETO E NÚMERO DO CPF DO MUTUÁRIO

3.4. Possui Custos ou Taxas Cobradas ao Cidadão?

				Descrição	Valor (R\$)
	Não, serviço gratuito	X	Sim, descreva os valores	EMISSÃO DO OFÍCIO	R\$ 70,00

3.5. Existem Prioridades de Atendimento? Se sim, quais e em qual Ordem?

	Não	X	Sim
Ordem de Prioridade	Descrição da Prioridade		
1°	PESSOA IDOSA	DE ACORDO COM A LEI	
2°	PESSOA COM DEFICIÊNCIA	DE ACORDO COM A LEI	
3°	GESTANTE	DE ACORDO COM A LEI	

4. ETAPAS E PRAZOS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

4.1. Liste em ordem sequencial TODAS as etapas realizadas pelo ÓRGÃO:

Descrição da Etapa		Presencial / Online			Prazo de Atendimento
1	REQUERIMENTO ESCRITO PEDINDO O DOCUMENTO	X	Presencial	Online	IMEDIATO
2	EMISSÃO DO PROTOCOLO PARA O REQUERENTE	X	Presencial	Online	IMEDIATO

3	ENTREGA DO DOCUMENTO SOB APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO EMITIDO ANTERIORMENTE	X	Presencial		Online	07 DIAS CORRIDOS
---	--	---	------------	--	--------	------------------

4.2. Liste em ordem sequencial TODAS as etapas realizadas pelo USUÁRIO:

Descrição da Etapa		Presencial / Online			Prazo de Atendimento	
1	APRESENTA DOCUMENTAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	X	Presencial		Online	IMEDIATO
2	RECEBIMENTO DO DOCUMENTO PARA APRESENTAR AO DEVIDO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS	X	Presencial		Online	7 DIAS CORRIDOS

4.3. Previsão do prazo máximo total para a prestação do Serviço (em dias úteis):

CINCO DIAS

4.4. Em caso de etapas presenciais, quais locais, horários e tempo médio de atendimento

Local de Atendimento	Horário	Tempo Médio de Espera
DIVISAO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA SEDE DA CEHOP – AV. ADÉLIA FRANCO, 3035 – BAIRRO GRAGERU – CEP 49.027-010	07:00 ÀS 13:00 DE SEGUNDA-FEIRA ATÉ SEXTA-FEIRA	IMEDIATO

5. COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

5.1. Quais formas para o usuário acompanhar a prestação do serviço?

POR TELEFONE (79) 3218-4133 OU PRESENCIAL NA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CEHOP

5.2. Quais formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do Serviço?

POR TELEFONE (79) 3218-4133 OU PRESENCIAL NA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DA CEHOP

6. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

6.1. Há avaliação do serviço prestado? Se sim, quais indicadores usados (Exemplo: Nível de Satisfação, Tempo de atendimento, etc.)?

NÃO SE APLICA

6.2. Existem medidas de acompanhamento e melhoria desses indicadores? Se sim, quais?

NÃO SE APLICA

7. ADEQUAÇÃO À LGPD (LEI Nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS) - PARA SERVIÇOS DIGITAIS

7.1. A plataforma no qual o serviço é solicitado está em conformidade com a LGPD? Ex.: Apresenta os Termos de Uso, a Política de Privacidade, etc.? Comprove.

SIM. NO SITE DA CEHOP [HTTPS://CEHOP.SE.GOV.BR/33553-2/](https://cehop.se.gov.br/33553-2/)