



## 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 ABERTURA DE MATRÍCULA DE IMÓVEL*

#### 2.2 Breve descrição do objetivo do Serviço:

*A GERÊNCIA DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIA DA CEHOP FORNECE AO MUTUÁRIO DOCUMENTO PARA SER LEVADO AO DEVIDO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS, PARA QUE A MATRÍCULA DO IMÓVEL SEJA ABERTA*

#### 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\$)
X	Não, serviço gratuito		Sim, descreva os valores	

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

<input type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	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	7 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
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA SEDE DA CEHOP – AV. ADÉLIA FRANCO, 3035 – BAIRRO GRAGERU – CEP 49.027-010 – ARACAJU/SE	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/)*