



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..."):

EMISSÃO DE BOLETOS DE PRESTAÇÕES IMOBILIÁRIAS

2.2 Breve descrição do objetivo do Serviço:

PERMITIR O PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES DO FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO

2.3. Unidade responsável pelo Serviço:

COORDENADORIA DE ARRECADAÇÃO E COBRANÇA

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

<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>	Telefone	<input checked="" 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):

<https://cehop.se.gov.br/boleto-2/>

2.6. Canais disponíveis para atendimento de dúvidas ao usuário:

E-MAIL: COBRANCA@CEHOP.SE.GOV.BR TELEFONE: 3218-4121; 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 PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL OU PROCURADOR LAGAL

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

RG, CPF DO PROPRIETÁRIO OU PROCURAÇÃO SE FOR ATENDIMENTO PRESENCIAL

3.3. Informações necessária para requerer o serviço:

VIA SITE: NUMERO DO CONTRATO E CPF

3.4. Possui Custos ou Taxas Cobradas ao Cidadão?

			Descrição	Valor (R\$)
<input checked="" type="checkbox"/>	Não, serviço gratuito	<input type="checkbox"/>	Sim, descreva os valores	

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Sim
Ordem de Prioridade	Descrição da Prioridade		
1°			
2°			
3°			

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	DISPONIBILIZAR BOLETO NO SITE, NO CASO DA SOLICITAÇÃO VIRTUAL		Presencial	X	Online	IMEDIATA
2	ENTREGA DO BOLETO NO SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, NO CASO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL	X	Presencial		Online	IMEDIATA
3			Presencial		Online	

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

Descrição da Etapa		Presencial / Online				Prazo de Atendimento
1	ACESSAR O SITE, NO CASO DA SOLICITAÇÃO VIRTUAL		Presencial	X	Online	IMEDIATO
2	EMITIR BOLETO, NO CASO DA SOLICITAÇÃO VIRTUAL		Presencial	X	Online	IMEDIATO
3	SOLICITAR BOLETO NA DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, NO CASO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL	X	Presencial		Online	IMEDIATO
4	RECEBE BOLETO, NO CASO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL	X	Presencial		Online	IMEDIATO
5			Presencial		Online	

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

IMEDIATO

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?

NÃO SE APLICA

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

ATRAVÉS DOS TELEFONES (79) 3218-4121 E (79) 3218-4025

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

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

NÃO

7. ADEQUAÇÃO A 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/)