



## 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 PLANTA BAIXA DO IMÓVEL*

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

*FORNECIMENTO DE PLANTA BAIXA DO IMÓVEL (EXISTEM TRÊS TIPOS DE PLANTA BAIXA) PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÃO DO MUTUÁRIO*

#### 2.3. Unidade responsável pelo Serviço:

*GERÊNCIA DE PROJETOS*

#### 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) 3218-4069 NO SETOR DE MAPOTECA 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	CÓPIA DA PLANTA BAIXA PADRÃO A0	R\$ 20,00
				CÓPIA DA PLANTA BAIXA PADRÃO A1	R\$ 15,00
				CÓPIA DA PLANTA BAIXA PADRÃO A2	R\$ 10,00

#### 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 A PLANTA	X	Presencial		Online	IMEDIATO
2 EMISSÃO DO PROTOCOLO PARA O REQUERENTE	X	Presencial		Online	IMEDIATO

3	ENTREGA DA PLANTA SOB APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO EMITIDO ANTERIORMENTE	X	Presencial		Online	01 (UMA) HORA
---	---	---	------------	--	--------	---------------

**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 DA PLANTA	X	Presencial		Online	01 (UMA) HORA

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

01 (UMA) HORA

**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

<p>DIVISÃO DE ARQUITETURA E URBANISMO (MAPOTECA)  NA SEDE DA CEHOP – AV. ADÉLIA FRANCO, 3035 – BAIRRO GRAGERU – CEP 49.027-010 – ARACAJU/SE</p>	<p>07:00 ÀS 13:00 DE SEGUNDA-FEIRA ATÉ SEXTA-FEIRA</p>	<p>01 (UMA) HORA</p>
---	--	----------------------

### 5. COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

<p><b>5.1. Quais formas para o usuário acompanhar a prestação do serviço?</b></p>
<p>POR TELEFONE (79) 3218-4069 OU PRESENCIAL NA DIVISÃO DE ARQUITETURA E URBANISMO (MAPOTECA) DA CEHOP</p>
<p><b>5.2. Quais formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do Serviço?</b></p>
<p>POR TELEFONE (79) 3218-4069 OU PRESENCIAL NA DIVISÃO DE ARQUITETURA E URBANISMO (MAPOTECA) DA CEHOP</p>

### 6. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

<p><b>6.1. Há avaliação do serviço prestado? Se sim, quais indicadores usados (Exemplo: Nível de Satisfação, Tempo de atendimento, etc.)?</b></p>
<p>NÃO SE APLICA</p>
<p><b>6.2. Existem medidas de acompanhamento e melhoria desses indicadores? Se sim, quais?</b></p>
<p>NÃO SE APLICA</p>

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

<p><b>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.</b></p>
<p>SIM. NO SITE DA CEHOP <a href="https://cehop.se.gov.br/33553-2/">HTTPS://CEHOP.SE.GOV.BR/33553-2/</a></p>