

## 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 AVERBAÇÃO DO ESTADO CIVIL DO MUTUÁRIO*

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

*A GERÊNCIA DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIA DA CEHOP EMITE OFÍCIO, PARA O DEVIDO CARTÓRIO, SOLICITANDO A AVERBAÇÃO DO ESTADO CIVIL DO MUTUÁRIO, QUANDO HA ALTERAÇÃO DO ESTADO CIVIL INICIAL*

#### 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	
			AUTORIZAÇÃO PARA AVERBAÇÃO	R\$ 30,00

#### 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 COM PEDIDO DE AVERBAÇÃO DO ESTADO CIVIL	X	Presencial		Online	IMEDIATO
2 EMISSÃO DO PROTOCOLO PARA O REQUERENTE	X	Presencial		Online	IMEDIATO

3	ENTREGA DA AUTORIZAÇÃO PARA AVERBAÇÃO	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/)*