



Companhia de Habitação Popular de Campinas

Diretoria Comercial, Administrativa e Financeira – Departamento Administrativo



MANUAL DE ATENDIMENTO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Os serviços oferecidos pela COHAB a terceiros são de responsabilidade das respectivas unidades operacionais indicadas neste manual, as quais, de maneira sistemática, deverão informar ao SIC as eventuais alterações administrativas e operacionais que venham a ocorrer, para a conseqüente reformulação deste documento.

Revisão: Maio de 2015.

**MANUAL DE ATENDIMENTO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

Índice

**Departamento Administrativo - DA
Coordenadoria de Administração - CADM
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**

| Assunto | Página |
|---|---------------|
| Objetivos do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC | 4/5 |

**Departamento Financeiro e Contábil - DFC
Coordenadoria de Liquidações e Fundos - CLFU**

| Item | Assunto | Página |
|-------------|--|---------------|
| 1.0 | Contratações firmadas no âmbito do SFH, lotes urbanizados e PSH. | 6 |
| 1.0.1 | Liquidação antecipada voluntária, amortização extraordinária, redução do valor da prestação. | 6 |
| 2.0 | Associações de moradores. | 6 |
| 3.0 | Termo de quitação para contratos do SFH. | 6 |
| 3.0.1 | Protocolar pedido de termo de quitação somente para contrato quitado. (IN 04/99. | 6 |
| 3.0.2 | Contrato não quitado. Situações enquadradas na IN 12/13. | 6 |
| 4.0 | Solicitação de exclusão e/ou alteração de dados no CADMUT. | 6 |
| 5.0 | Solicitação de minuta de escritura para contratos do SFH. | 6 |
| 5.0.1 | Localização do protocolo e encaminhamento à CLFU. | 6 |

**Departamento Comercial - DC
Coordenadoria de Contratação, Controle de Créditos e Seguros - CCCS**

| Item | Assunto | Página |
|-------------|--|---------------|
| 1.0 | Seguros: sinistro morte, invalidez permanente e danos físicos. | 7 |
| 1.1 | Esclarecimentos contratuais. | 7 |
| 1.1 | Termo de quitação para associações de moradores. | 7 |
| 1.2 | Minuta de escritura. Para dar entrada no pedido. | 7 |
| 1.2.1 | SFH. | 8 |
| 1.2.2 | Contratos novados no FCVS. | 8 |
| 1.2.3 | Lotes urbanizados e box comercial. | 8 |
| 1.2.4 | Terreno próprio. | 8 |
| 1.2.5 | Quando não será permitido da entrada em pedido de minuta de escritura. | 8 |



Departamento Comercial - DC
Coordenadoria de Comercialização - CCOM

| Item | Assunto | Página |
|-------|---|--------|
| 1.0 | Cadastro de Interesse em Moradia. | 9 |
| 1.0.1 | Documentos necessários. | 9 |
| 1.0.2 | Atualizações. | 9 |
| 1.1 | Informações Web Cohab-Campinas. | 9 |
| 1.2 | Imóveis abandonados. | 9 |
| 1.3 | Transferência de cadastro. | 10 |
| 1.4 | Direito a cadastro decorrente de separação. | 10 |
| 2.0 | Transferência. | 10 |
| 2.1 | Transferência de imóvel e venda indevida. | 10 |
| 2.2 | Cessão de direitos parcial a título de doação. | 10 |
| 2.3 | Cessão de direitos parcial a título de doação através do TOPOC. | 10 |
| 2.4 | Cessão de direitos a título de doação por instrumento público. | 10/11 |
| 2.5 | Cessão de direitos a título de doação por instrumento particular. | 11 |

Departamento Comercial - DC
Coordenadoria de Ação Social - CSOC

| Item | Assunto | Página |
|------|--|--------|
| 1.0 | Inadimplência. | 12 |
| 2.0 | Cadastro de Interesse em Moradia – CIM. | 12 |
| 3.0 | Cessão de uso (locação). | 12 |
| 4.0 | Organização do sistema administrativo do condomínio. O que é condomínio. | 12/13 |
| 5.0 | Regularização fundiária. | 13 |
| 6.0 | Orosimbo Maia (Condomínio Santa Cruz) | 13/14 |

Departamento Financeiro e Contábil – DFC
Coordenadoria de Cobrança – CCOB

| Item | Assunto | Página |
|-------|--|--------|
| 1.0 | Situações de cobrança. | 15 |
| 1.1 | Adquirente com duas prestações em atraso. | 15 |
| 1.1.1 | Adquirente com três ou mais prestações em atraso. | 15 |
| 1.1.2 | Adquirente com notificação judicial cumprida. | 15 |
| 1.1.3 | Adquirente cuja ação já esteja com sentença aguardando pela sua execução. | 15 |
| 1.2 | Acordos. | 15 |
| 1.2.1 | Acordo convencional. | 15 |
| 1.2.2 | Acordo de valor fixo (parcial). | 15/16 |
| 1.2.3 | Incorporação do débito ao saldo devedor com refinanciamento pelo prazo remanescente. | 16 |
| 1.2.4 | Incorporação do débito ao sald devedor com refinanciamento e dilatação do prazo. | 16 |
| 1.2.5 | Acordo provisório com tempo limitado. | 16 |
| 1.2.6 | Acordo – aplicações possíveis. | 16 |
| 1.2.7 | Acordo – situações excepcionais. | 17 |
| 1.2.8 | Situações implantadas pela CCOB para cada situação. | 17 |
| 1.2.9 | Envio de carta de cobrança – cobrança extrajudicial. | 17 |
| | Encaminhamento pelo SIC, de interessados para a CCOB. Quando encaminhar. | 17/18 |

Departamento Jurídico - DJ

| Item | Assunto | Página |
|------|---------------------------------|--------|
| 1.0 | Medidas judiciais em andamento. | 19 |

**Departamento de Planejamento - DP
Coordenadoria de Projetos - CPRO**

| Item | Assunto | Página |
|-------|--|--------|
| 1.0 | Solicitação de “habite-se”. | 20 |
| 1.1 | Recuos e afastamentos. | 20 |
| 1.2 | Solicitação de plantas ou projetos de instalações hidráulicas, elétricas (casas e apartamentos). | 20 |
| 1.3 | Loteamentos registrados – Campinas. | 20 |
| 1.3.1 | Loteamentos registrados – outros municípios. | 20 |

**Departamento de Planejamento - DP
Coordenadoria de Obras e Avaliações - COAV**

| Item | Assunto | Página |
|------|---|--------|
| 1.0 | Medição e demarcação de lotes. | 21 |
| 1.1 | Ampliação e reforma. | 21 |
| 1.2 | Pedido de vistoria. | 21 |
| 1.3 | Prazo para a realização e execução de vistoria. | 21 |
| 1.4 | Responsabilidade pelo pagamento. | 21 |
| 1.5 | Forma de Pagamento. | 22 |

Secretaria Municipal de Habitação - Sehab

Fundo de Apoio a População de Sub-Habitação Urbana - FUNDAP

| Item | Assunto | Página |
|-------------|---|---------------|
| 1.0 | Secretaria Municipal de Habitação e Presidência do Fundap. | 23 |
| 1.1 | Principal atividade. | 23 |
| 1.2 | Coordenadoria de Planejamento Social da Sehab. | 23 |
| 1.2.1 | Atividade. | 23 |
| 1.3 | Coordenadoria de Planejamento Físico Habitacional da Sehab. | 23 |
| 1.3.1 | Atividade. | 23 |

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - DA
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO - CADM
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Objetivos do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Compete ao SIC atender o adquirente, orientando, prestando esclarecimentos em relação a todos os assuntos da empresa, pessoalmente, através da Internet ou por telefone, iniciando-se, sempre que necessário, procedimento interno protocolizado.

Nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 – Garantia de Acesso a Informação, **cabará ao Serviço de Informação ao Cidadão:**

- Atender ao interessado, fornecendo a ele as informações que no momento estejam disponíveis.

- Na eventual impossibilidade de acesso imediato à informação solicitada, informar o interessado as razões do não atendimento momentâneo do seu pedido, e encaminhá-lo ao Serviço de Protocolo Geral para protocolizar sua solicitação,
- O interessado deverá ser orientado adequadamente quanto as providências internas (fluxo de serviços) que serão adotadas para viabilizar o seu pedido, bem como quanto aos prazos de resposta.
- Na eventualidade de negativa de acesso à informação, o interessado poderá interpor recurso à Diretoria da COHAB-Campinas, que deliberará, após devidamente assessorada pelo Grupo de Trabalho nomeado através da Instrução Normativa nº 5/12, de 14 de Maio de 2012, quanto ao deferimento ou indeferimento do recurso.
- Orientar o interessado quanto a possibilidade da busca de algumas informações institucionais através do sítio da COHAB-Campinas, bem como a possibilidade de solicitar informações via Internet, promover reclamações, sugestões, elogios, etc., através do acesso à Ouvidoria da Companhia, e demais informações constantes daquele endereço eletrônico.
- Nos casos em que a informação solicitada estiver sob algum tipo de sigilo (dados pessoais e informações jurídico-financeiras de adquirentes), conforme previsto na Instrução Normativa indicada, o requerente poderá obter informações por escrito da negativa de acesso.

DEPARTAMENTO FINANCEIRO E CONTÁBIL - DFC

COORDENADORIA DE LIQUIDAÇÕES E FUNDOS - CLFU

1.0 - Nos casos de contratações firmadas no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), Lotes Urbanizados e Programa de Subsídio à Habitação (PSH) que desejam efetuar:

1.0.1 - Liquidação antecipada voluntária, amortização extraordinária do saldo devedor visando à redução do prazo de financiamento e/ou redução do valor da prestação, abatimento de parte do valor das prestações utilizando-se ou não recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) quando a modalidade permitir, bem como redução do prazo de financiamento de acordo com as Resoluções do Banco Central nºs 2068 e 2162 datadas de 28/04/1994 e 31/05/1995, os promitentes compradores e/ou seu representante legal devem ser encaminhados à CLFU que providenciará o que for necessário.

2.0 - Nos casos de Associações de Moradores cujas contratações são administradas pela Cohab-CP e Lotes Comerciais **quaisquer informações financeiras serão fornecidas pelo Departamento Financeiro** através da Coordenadoria de Contabilidade de Contas a Pagar e a Receber (CCPR).

3.0 - Requerimento de Termo de Quitação para contratos do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) que contemplam cobertura do Fundo de Compensação das Variações Salariais (FCVS) e os que não contêm cobertura do FCVS em casos de liquidação antecipada voluntária:

3.0.1 - Somente poderá protocolar pedido para emissão de Termo de Quitação em caso de contrato quitado e de acordo com o estabelecido pela Instrução Normativa Nº 04/09.

3.0.2 - Não considera contrato quitado as situações enquadradas de conformidade com a Instrução Normativa Nº 12/13, ou seja, contrato com decurso de prazo, porém apresentam saldo devedor remanescente e/ou residual. Nestas situações o adquirente/representante legal deverá ser encaminhado à CLFU visando orientar as providências a serem tomadas para a quitação do contrato e atendimento do pleito objetivado.

4.0 - Deverá ser encaminhado à CLFU os casos de solicitações referentes às exclusão e/ou alteração de dados na Base de Dados do Cadastro Nacional de Mutuários (CADMUT) em contratos do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e Programa de Subsídio da Habitação (PSH).

5.0 - Solicitação de Minuta de Escritura para Contratos do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) com Previsão de Cobertura do Fundo de Compensação das Variações Salariais (FCVS) e com prazo contratual encerrado e/ou quitação através do Seguro Habitacional

5.0.1 - Verificar a localização do protocolo Término de Financiamento e ou quitação através seguro habitacional e encaminhar o interessado para o atendimento no Departamento/Coordenadoria em que se encontrar o protocolo.

Caso o protocolo esteja arquivado em pasta própria deverá encaminhar o interessado à CLFU.

Porém, em se tratando de protocolo de término de prazo e quitação pelo seguro habitacional anterior ao ano de 2004, deverá ser iniciado, pela Central de Atendimento, o Fluxo para Liberação de Minuta de Escritura e encaminhar à Coordenadoria de Liquidações e Fundos objetivando a análise do contrato enquanto o interessado aguarda as orientações e encaminhamentos a serem efetuadas pela CLFU.

DEPARTAMENTO COMERCIAL – DC**COORDENADORIA DE CONTRATAÇÃO CONTROLE DE CRÉDITOS E SEGUROS - CCCS****1.0 – Seguro.**

- **Sinistro Morte ou Invalidez Permanente** – contratos ativos.
- **Sinistro Danos Físicos:** Imóveis SFH com financiamento ativo (incêndio, desmoronamento, queda de muro, destelhamento, etc).

1.1 – Esclarecimentos contratuais.

- **Orientações gerais do contrato (direitos, cláusulas, assinatura).**
- **Reajustamento das prestações.**
- **Revisão de Prestação** (dúvida quanto ao valor da prestação).
- **Verificação de endereço do imóvel.**
- **Rerratificação de contrato** (separação judicial, divorcio e dissolução de sociedade).
- **Solicitação da 2a. Via Contratual e Termo de Quitação.**
- **Termo de Quitação** (contratos sem cobertura do FCVS, lotes urbanizados e contratos liquidados por sinistro com ou sem cobertura do FCVS).

Termo de Quitação para as Associações de Moradores abaixo relacionadas:

- Parque Shalon
- Residencial Sete de Setembro
- Eldorado dos Carajas.
- Jardim Rosália .

1.2 - Minuta de Escritura.**Pode dar entrada na Minuta de Escritura:**

Conjuntos Habitacionais da Cohab-Campinas , do SFH e lotes urbanizados, registrados em cartório.

1.2.1. SFH

Todos os contratos do SFH – Sistema Financeiro de Habitação, com opção de reajustamento são pelo PES/NOVO, PCR e PCM, cujos protocolos de término de financiamento estejam arquivados, caso contrario encaminhar para a coordenadoria de posse do protocolo.

1.2.2. Contratos que já encontram-se novados junto ao FCVS e possuem a informação no sistema GCI – Consulta – Dados do financiamento – Situação especial 713.

1.2.3. Lotes Urbanizados e Box Comercial

Todos os contratos dos Conjuntos Habitacionais registrados em cartório.

Observação:

Na consulta ao sistema GCI para encaminhamento, a Central de Atendimento deverá observar **Consulta – Dados do financiamento – Situação especial 8 (agenda) Lote subdividido – Não pode liberar minuta.**

1.2.4. Terreno Próprio

Nestes casos deverá encaminhar o **adquirente à CLFU** para a análise do contrato.

Todo terreno próprio é registrado. Deverá apresentar no cartório o Contrato de mútuo com garantia hipotecária e o Termo de quitação com firma reconhecida.

1.2.5. Não pode dar entrada na Minuta de Escritura

- Todos aqueles conjuntos cujos loteamentos não estiverem registrados no Cartório de Registro de Imóveis.
- Nestes casos, a COHAB convocará em momento oportuno para dar entrada na minuta de escritura.

DEPARTAMENTO COMERCIAL – DC**COORDENADORIA DE COMERCIALIZAÇÃO - CCOM****1.0 – Cadastro de Interesse em Moradia – CIM.****1.0.1 – Documentos necessários (originais)**

- COMPROVAR RESIDENCIA EM CAMPINAS HÁ 02 ANOS ATRAVES DE:
- DECLARAÇÃO DO POSTO DE SAUDE OU DECLARAÇÃO ESCOLAR DOS ULTIMOS ANOS.
- COMPROVANTE DE ENDEREÇO ATUALIZADO EM NOME DO INTERESSADO.
- RG (DO CASAL)
- CPF(DO CASAL)
- CERTIDAO DE NASCIMENTO DO CASAL (SE SOLTEIROS) OU DE CASAMENTO (SE CASADOS).
- CERTIDÃO DE CASAMENTO COM AVERBAÇÃO (SE SEPARADO)
- CERTIDÃO DE ÓBITO E CASAMENTO (SE VIUVO)
- RG OU CERTIDAO DE NASCIMENTOS DOS DEPENDENTES
- PARA O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA A RENDA É ATE R\$1.600,00 (FAMILIAR)
- OBS.: C.N.H. NÃO SUBSTITUI RG

1.0.2 – Atualizações.

- A ATUALIZAÇÃO DEVERÁ SER FEITA TODA VEZ QUE HOVER MUDANÇA DE ENDEREÇO, RENDA OU 01 VEZ AO ANO.
- A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA É A MESMA PARA FAZER O CADASTRO.
- É POSSÍVEL CONSULTAR A DATA DO CADASTRO E A DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO ATRAVÉS DO SITE.
- MENSALMENTE É DIVULGADO NO SITE A RELAÇÃO DE CADASTRADOS APTOS A PARTICIPAREM DE SORTEIO.

1.1 – Informações Web – COHAB-Campinas.

- TAMBEM PODERAO OBTER INFORMAÇÕES ATRAVES DO SITE PREENCHENDO A SOLICITAÇÃO QUE SERA RESPONDIDA ATRAVES DO MESMO.

1.2 – Imóveis abandonados.

Se o cadastrado tiver interesse em imóvel abandonado, será encaminhado para a área social onde será orientado a protocolar o pedido demonstrando o interesse o qual será analisado.

1.3 - Transferência de cadastro.

O cadastro é intransferível, não sendo permitido de pai para filho ou vice versa, de irmão para irmão, nem para parente ou amigo.

Em caso de companheiros, deverá apresentar comprovante de residência com endereços distintos.

1.4 - Direito ao cadastro quando há Separação .

Conforme decisão em reunião de Diretoria de Nº 939/88, terá direito ao cadastro, no caso de separação judicial, aquele que tem a guarda dos filhos.

Para casais sem filhos, a decisão sobre o direito do cadastro caberá ao próprio casal.

Para companheiros, deverá apresentar comprovante de residência com endereços distintos.

2.0 – Transferência.

2.1 - Transferência de imóvel e venda indevida.

Para análise das condições apresentadas pelo interessado deverá comparecer na Coordenadoria de Comercialização (CCOM) para entrevista, com os seguintes documentos:

- Contrato do imóvel.
- Carnê de IPTU.
- Comprovante de renda do casal.
- CPF do casal.
- RG do casal.

2.2 - Cessão de Direitos Parcial a Título de Doação .

Trata-se de casos de co-propriedade entre, filhos e pais, companheiros, entre outros que por alguma razão não tem interesse em permanecer no financiamento.

A doação será realizada através da COHAB apenas nos casos de co-propriedade entre os membros já citados.

2.3 - Cessão de Direitos Parcial a Título de Doação Através do TOPOC.

Trata-se de casos de co-propriedade entre, filhos e pais, companheiros, entre outros que por alguma razão não tem interesse em permanecer no financiamento.

A doação será realizada através da COHAB apenas nos casos de co-propriedade entre os membros já citados.

2.4 - Cessão de Direitos a Título de Doação por Instrumento Público.

Aplica-se para os conjuntos habitacionais contratados definitivamente, cujo loteamento esteja devidamente registrado em cartório de registro de imóveis.

É necessário lavrar a cessão de direitos por Instrumento Público, caso os pais manifestem beneficiar apenas um dos filhos, sempre com a prévia anuência da COHAB.

Documentação necessária para a primeira entrevista no Setor de comercialização (SCO).

- Contrato definitivo.
- Último recibo da prestação .
- Comprovante de renda do cessionário.
- IPTU atual ou certidão do valor venal do imóvel.
- Taxa de expediente: "Tabela de Taxas e Serviços", além das despesas cartorárias.

OBS.: Caso o imóvel esteja quitado, a doação será providenciada através de cartório.

2.5 - Cessão de Direitos a Título de Doação por Instrumento Particular.

Aplica-se para os conjuntos habitacionais contratados definitivamente, cujo loteamento esteja ou não registrado em "cartório de registro de imóveis".

A doação será realizada através da COHAB, apenas nos casos de co-propriedade entre, filhos e pais, companheiros entre outros, que por alguma razão não tem interesse em permanecer no financiamento.

Documentação necessária para a primeira entrevista no Setor de comercialização(SCO)

- Contrato definitivo.
- Último recibo de prestação.
- Comprovante de renda do cessionário.
- IPTU atual ou certidão do valor venal do imóvel.
- Taxa de protocolo: Verificar "Tabela de Taxas e Serviços".

Observação: Na doação, o ITBI é recolhido ao Estado (4% do valor venal atualizado).

DEPARTAMENTO COMERCIAL – DC**COORDENADORIA DE DE AÇÃO SOCIAL - CSOC****Manual de Procedimentos para uso exclusivo do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**

Visando otimizar as atividades desenvolvidas na CSOC, os encaminhamentos devem constar: assunto a tratar, número do contrato, número do protocolo e caso seja direcionado a algum profissional, indicar o nome.

Referente aos assuntos abaixo, encaminhar os interessados à Coordenadoria de Ação Social - CSOC para atendimento.

1.0 - Inadimplência.

É considerado débito a partir da terceira prestação vencida.

O interessado que procurar a COHAB com o objetivo de tratar sobre o débito existente, primeiramente, de posse do número do contrato, verificar no sistema de “Consulta de Protocolo” a existência de protocolado em andamento no serviço social. Caso positivo, o interessado deve ser encaminhado para tratar da pendência, informando no encaminhamento o número do contrato e número do protocolo, se for o caso.

2.0 - Cadastro de Interesse em Moradia – CIM.

O interessado em cadastrar-se ou cadastrado no CIM que manifestar interesse em falar no serviço social sob alegação de problema social, a triagem deve, minimamente, filtrar se realmente justifica o encaminhamento, evitando dessa forma, desperdício de tempo de ambas as partes.

3.0 – Cessão de uso (locação).

O imóvel pode ser objeto de cessão de uso, quando o adquirente apresenta problemas que o obriga a ausentar-se do imóvel.

Normalmente é concedida a autorização nos seguintes casos:

- Transferência do local de serviço para outra cidade.
- Problemas de saúde do adquirente ou membro da família que venham impedir sua permanência no imóvel.
- Desemprego.
- Problemas entre vizinhos (morte, ameaça de morte entre outros).

Observação: Outros tipos de problemas apresentados e não relacionados acima serão analisados individualmente através da Coordenadoria de Ação Social - CSOC.

Taxa: Referente ao protocolo consultar a "Tabela de Taxas e Serviços".

4.0 - Organização do sistema administrativo do condomínio.

4.1 - O que é condomínio.

O Condomínio é, no caso específico, um conjunto de edificações pertencente a mais de uma pessoa, cabendo a cada uma delas igual direito, sobre o todo e cada uma de suas partes.

O Condomínio é de todos os moradores, portanto, é direito gozar as vantagens oferecidas e é obrigação, manter conservado o que for de uso coletivo, ou seja, além do seu apartamento, o morador também se torna responsável pelas áreas comuns, que são utilizadas por todos.

Os assuntos mais comuns relacionados ao condomínio, que o serviço social pode prestar orientação, são:

- Formação da diretoria do condomínio;
- Problemas de relacionamentos entre vizinhos;
- Espaço destinado à garagem;
- Pequenos problemas na construção (infiltração, entupimento de esgoto, etc.)
- Entre outros assuntos não relacionados.

5.0 - Regularização Fundiária.

Compete à CSOC atender atualmente as seguintes áreas:

- 1) Jardim Rosalina
- 2) Santo Antonio
- 3) Nossa Senhora Aparecida
- 4) Monte Cristo
- 5) Parque Oziel
- 6) Gleba B

Os atendimentos são relacionados aos assuntos:

- Comercialização;
- Transferência do cadastro social;
- Cadastros novos;
- Metragem do terreno;
- Declaração de moradia;
- Falecimento do titular do cadastro ou de seu cônjuge;
- Conflitos familiares;
- Conflitos entre vizinhos



Observação: Os interessados na comercialização (aqueles que ainda não pagam prestação) referente ao Monte Cristo, Parque Oziel e Gleba B, devem, em primeiro lugar, serem encaminhados à CSOC.

6.0 - Orosimbo Maia (Condomínio Sant Cruz)

O referido condomínio é composto de 16 apartamentos, localizado no bairro Vila Orosimbo Maia. As famílias removidas para o local são oriundas de área de risco do Jardim Santa Eudoxia, as quais se mudaram para o condomínio em 2006.

Em 2011 assinaram com a COHAB contrato denominado "Termo de Ocupação Precária, com Opção de Compra" iniciando, nessa época, pagamento referente taxa de ocupação, permanecendo nessa condição até a contratação definitiva, o que está sendo tratado no momento.

Visando a regularização do condomínio, em 03/2015, através do serviço social, foi aplicado à pesquisa para realização do cadastro social. As pendências (documentos faltantes e débito com as parcelas) até segunda ordem serão tratadas na Coordenadoria de Ação Social – CSOC.

DEPARTAMENTO FINANCEIRO E CONTÁBIL – DFC**COORDENADORIA DE COBRANÇA - CCOB****1.0 – Situações de cobrança – O.I. n° 03/00.****1.1 - Adquirente com Duas prestações em atraso.**

A Coordenadoria de Cobrança emitirá, de acordo com o vencimento das prestações, carta de cobrança solicitando sua presença para regularização do débito, podendo a critério da Coordenadoria de Cobrança, formalizar acordos nas modalidades previstas nessa Ordem Interna.

1.1.1 - Adquirente com três ou mais prestações em atraso.

Será processada e distribuída, mensalmente pelo Departamento Jurídico, e de acordo com a data do vencimento das prestações, Notificação Judicial considerando que o valor do débito atualizado não pode ser inferior ao valor de R\$ 50,00, (AS NOTIFICAÇÕES SERÃO A PARTIR DO VALOR DE UM SALÁRIO MÍNIMO, EXCETO EM CASOS MAIS ESPECIFICOS, NOTIFICAÇÃO OU AÇÃO COM VALORES MENORES).

1.1.2 - Adquirente com Notificação Judicial cumprida.

Será dado prosseguimento, pelo Departamento Jurídico, através de medidas judiciais cabíveis, ação de rescisão contratual por falta de pagamento, considerando que o valor do débito atualizado não pode ser inferior ao valor de R\$ 260,00.(Verificar DJ em relação a valores, hoje não é mais com qualquer valor, ou seja, desde que não tenha sido pago ou não cumprido acordo).

1.1.3 - Adquirente cuja ação já esteja com sentença aguardando pela sua execução.

Para o adquirente cuja ação judicial já estiver julgada e com a execução da sentença solicitada ou não, mediante relato do advogado da ação, e após análise da Coordenadoria de Cobrança que recomende, fica estabelecido como única alternativa de acordo o pagamento de, no mínimo 50% do valor do débito, e parcelamento do valor remanescente em até 4 vezes. Este acordo será formalizado pelo CCOB, com a ciência do DJ e Homologado em Juízo.

1.2 – Acordos.

1.2.1 - Acordo convencional.

Aquele em que o adquirente compromete-se com o pagamento mensal de prestações em atraso (E OU NO MINIMO UMA EM ATRASO E A ATUAL).

1.2.2 - Acordo de valor fixo (parcial).

Aquele em que o adquirente compromete-se com o pagamento mensal de um valor fixo que pode não corresponder a um múltiplo das prestações. Neste caso, serão baixadas tantas prestações quantas forem possíveis considerando-se as penalidades até a data de pagamento, e emitido um recibo de pagamento parcial equivalente a diferença entre o valor pago e a soma das prestações. O valor mensal será determinado no ato da entrevista, O pagamento poderá ser realizado através de depósito em conta corrente da COHAB/Cp com posterior comprovação via fax para o SPR, ou em nosso caixa com emissão de recibo próprio.

1.2.3 - Incorporação do débito ao saldo devedor com refinanciamento pelo prazo remanescente.

Aquele em que o adquirente compromete-se com um financiamento composto pela soma do valor atualizado do débito e do saldo devedor, e , que deverá ser calculado segundo as regras da Lei 8692 na modalidade do Plano de Comprometimento de Renda -PCR, pelo prazo remanescente. Para aplicação desta regra o adquirente deverá manifestar ciência de que em caso de quitação de saldo devedor utilizando-se recursos de sua conta de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, a parte equivalente ao débito incorporado poderá não estar incluída.

Para os casos de adquirentes de lotes urbanizados o débito de prestações em atraso poderá ser incorporado ao saldo devedor, e a prestação será recalculada segundo prazo remanescente.

1.2.4 - Incorporação do débito ao saldo devedor com refinanciamento e dilatação do prazo.

Aquele em que o adquirente compromete-se com um financiamento composto pela soma do valor atualizado do débito e do saldo devedor, e , que deverá ser calculado segundo as regras da Lei 8692 na modalidade do Plano de Comprometimento de Renda -PCR, com dilatação do prazo de financiamento.

Em se tratando de um financiamento de lote urbanizado o prazo máximo será de 240 meses, contando-se a partir da data de assinatura do primeiro contrato, termo de adesão ou termo de ocupação . O prazo de financiamento para aos contratos com até 120 meses poderá ser dilatado, preferencialmente , para até 180 meses, podendo chegar ao limite de 240 meses, face a condição de pagamento declarada pelo adquirente.

1.2.5 - Acordo provisório com tempo limitado.

Caso haja possibilidade de que no prazo de até 6 meses o adquirente venha a adquirir uma melhoria em suas condições financeiras. O Setor de Cobrança poderá efetivar um acordo para que o adquirente pague, durante esse período, apenas uma prestação que estiver em atraso. Ao findar o prazo o adquirente deverá retornar para enquadrar-se em uma das modalidades acima previstas.

1.2.6 - Acordo – Aplicações possíveis.

A incorporação do débito ao saldo devedor somente será permitida uma única vez na vigência do contrato, devendo o adquirente ser devidamente orientado pelo Setor que o está atendendo. Caso o adquirente venha a reincidir no atraso deverão ser propostas pela Coordenadoria de Cobrança, em função da situação sócio-Econômica apresentada, acordos em outras modalidades previstas nesta Ordem Interna. Quando da formalização do acordo para incorporação do débito ao saldo devedor, deverá ser priorizado o pagamento da prestação do mês em vigência. Para os adquirentes nas situações 10.1.2 e 10.1.3, durante o período em que as medidas judiciais estiverem em andamento, porém sem sentença, o adquirente será atendido pela Coordenadoria de Cobrança que poderá formalizar acordos previstos na OI-03/00, devendo ambos os casos serem comunicados ao Departamento Jurídico.

1.2.7 - Acordo – Situações excepcionais.

Os casos em que a Coordenadoria de Cobrança verificar inviabilidade de atendimento, em virtude de situações sociais extremas, serão encaminhados ao Setor de Ação Social para avaliação, que poderá propor acordo/encaminhamento não previstos na OI-03/00 a ser autorizado pela Diretoria em colegiado.

OBS: Em reuniões com o DFC e DC ficou estabelecido que todos os tipos de acordos serão firmados pelo CCOB/DFC e em casos mais complexos com anuência do Sr. DICAFA. O CSOC recebe através de protocolo do DJ, para verificação de irregularidades contratuais e encaminhado ao CCOB para acordo a ser definido por esta Coordenadoria.

1.2.8 - Situações implantadas pelo CCOB para cada Situação.

Criamos vários tipos de Códigos na Situação Especial de Financiamento, para facilitar o atendimento, esses códigos estão disponíveis para consulta a todos os setores da Companhia.

1.2.9 - Envio de Carta de Cobrança - Cobrança Extrajudicial.

Envio de cartas de cobrança Extrajudicial a todos os inadimplentes a partir de 2 ou 3 prestações em atraso para comparecimento formalização de acordo ou liberação de prestações.

Envio de Cartas de Cobrança com boletos para todos os acordos não cumpridos, caso não haja o pagamento o acordo é cancelado e enviado ao DJ para início ou seguimento nas Medidas Judiciais (com acompanhamento mensal).

Envio de Cartas de Cobrança com boleto para prestações alternadas não pagas. (neste caso é observado pagamentos efetuados através de boletos enviados pelo CCPR).

Encaminhamento de interessados para a Coordenadoria de Cobrança, pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Quando encaminhar:

- 1) Observar sempre se no GCI tem algum código na "SITUAÇÃO ESPECIAL", como 8, 21,, 23, 100, 131;
- 2) Quando estiver na SITUAÇÃO DE FINANCIAMENTO "5 " com débito;
- 3) Se estiver na SITUAÇÃO ESPECIAL "19" - verificar a existência protocolo e se está em andamento no CSOC. Em caso positivo encaminhar à COB. Não existindo protocolo, encaminhar a CCOB;
- 4) Quando for liberar boleto verificar no menu GCI - até que data tem cadastrado a TR.
- 5) Quando for liberar boleto por exemplo, Oziel, Monte Cristo, Cleba B, ou de 107 a 109, verificar a data de vencimento, pois em alguns desses contratos os vencimentos são para o mês seguinte, ou seja com dispensa de mora;
- 6) Quando estiver na SITUAÇÃO DE FINANCIAMENTO "5", sem débito e sem códigos na SITUAÇÃO ESPECIAL, verificar junto ao Protocolo Geral onde se encontra o protocolo para o encaminhamento correto;
- 7) Mensagens no SIC: são enviadas mensagens diversas, inclusive sobre o projeto Minha Casa Minha Vida. Nestes casos por exemplo, encaminhar, ao Serviço Social;
- 8) Solicitação de Saldo Devedor: somente encaminhar ao CCOB quando entrar em um contrato, por "exemplo 162.0179", e teclar um F4, verificar que é do Tipo de Financiamento 40, com Divida Negociada. Não há necessidade de pagar taxa de protocolo. Caso contrario, encaminhar à CLFU;



DEPARTAMENTO JURÍDICO – DJ

1.0 - Medidas Judiciais em Andamento.

Informação sobre andamento do processo e contatos com os advogados deverão ser feitos através do telefone 3119-9567, no horário das 8:00 às 11:30 e das 14:00 às 17:00 horas.

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO – DP**COORDENADORIA DE PROJETOS - CPRO****1.0 - Solicitação de Habite-se.**

O pedido de cópia de documento (habite-se) deverá ser realizado junto a Prefeitura Municipal de Campinas.

1.1 - Recuos e afastamentos.

Os recuos e afastamentos apresentam-se definidos a partir do zoneamento, conforme legislação específica da Prefeitura Municipal de Campinas – consultar na WEB - <http://zoneamento.campinas.sp.gov.br/>.

1.2 - Solicitação de plantas ou projetos de instalações hidráulicas, elétricas (casas, apartamentos) construídos pela Cohab Campinas.

A Cohab mantém arquivo de projetos referentes as unidades produzidas de sua responsabilidade, levando-se em conta :

Unidades construídas após o ano de 2.000 – disponibilidade em arquivos digitais com prazo de fornecimento de até 5 dias;

Unidades construídas em data anterior a 2.000 – a Cohab mantém diversos arquivos fora de sua Sede e portanto poderá ocorrer casos em que as solicitações fiquem impossibilitadas do atendimento, em geral, devido o tempo decorrida da construção da unidade.

Lembramos que a planta de arquitetura é fornecida gratuitamente no momento da comercialização.

Para solicitações de fornecimento da plantas de instalações, inicialmente o interessado deve dirigir-se ao Protocolo Geral que formalizará o pedido, pagando no ato a taxa de protocolo. Após a constatação da possibilidade de atendimento, o Departamento de Planejamento indicará a quantidade e respectivo valor para providenciar o número

de cópias desejado, a seguir, será solicitado a autorização do interessado, que deverá efetuar o pagamento quando da retirada das referidas cópias.

1.3 - Loteamentos registrados (conjuntos habitacionais registrados no Cartório de Registro de Imóveis).

CAMPINAS.

Com exceção dos conjuntos habitacionais, DIC V, Parque Itajaí 3ª e 4ª fases, Residencial São Luiz e Jardim Conceição, os demais conjuntos localizados em Campinas estão registrados.

1.3.1 - Loteamentos registrados.

OUTROS MUNICÍPIOS.

Com exceção dos conjuntos habitacionais, Barra Mansa, em Morungaba e São Judas Tadeu, em Espírito Santo do Pinhal, todos os demais conjuntos localizados em cidades fora de Campinas estão registrados.

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO – DP

COORDENADORIA DE OBRAS E AVALIAÇÕES - COAV

1.0 – Medição e Demarcação de Lotes

O interessado deverá solicitar a demarcação do lote através de abertura de protocolo específico na sede da Cohab. Caso ocorra necessidade de cópias de documentos, serão cobrados na finalização do processo. Todas as despesas correrão com a autorização do interessado.

1.1 - Ampliação e reforma

O interessado deverá instruir processo junto a Prefeitura Municipal de Campinas - "Departamento de Urbanismo", segundo andar.

1.2 - Pedido de Vistoria

Fica estabelecido que nas vistorias pertencentes a esse tipo de solicitação não estão incluídos a disponibilização de equipamentos de precisão ou de ensaios laboratoriais.

A constatação de pequenas trincas, entupimento de esgoto, infiltração, vazamento na canalização, e os demais danos causados pelo uso e desgaste, não são coberto pela seguradora. Em havendo interesse por parte do adquirente, deverá comparecer à Av. Faria Lima para protocolar o pedido de vistoria pagando no ato a taxa específica para vistoria em Campinas e outras cidades, (consultar a "tabela de taxas e serviços").

Caso seja de interesse do adquirente em executar os serviços através da COHAB, o procedimento a ser adotado é com base na "Ordem Interna"(nº 02/93) existente sobre o assunto.

1.3 - Prazo para Realização e Execução da Vistoria

A priorização será feita de acordo com a urgência do problema e ou ordem de protocolo.

Taxa de vistoria para Campinas (consultar "Tabela de Taxas e Serviços")

Taxa de vistoria outros Municípios (consultar "Tabela de Taxas e Serviços")

A pedido do interessado a COHAB poderá apresentar orçamento para proceder os reparos necessários.

1.4 - Responsabilidade no Pagamento

Em se tratando de Condomínio - prédio de apartamentos, caberá ao Síndico a solicitação de vistoria ou mesmo de execução de reparos, mediante orçamento prévio fornecido pela Cohab.

À Cohab poderá, a pedido do síndico identificar se os danos apresentam-se nas áreas de uso privativo ou nas de uso comum, para fins de providências da administração do condomínio.

O responsável pelo pagamento deverá obrigatoriamente ser o requisitante do serviço, mediante a abertura de protocolo específico.

1.5 - Forma de Pagamento

À vista ou parcelado em 02 vezes iguais. O pagamento deve ser formalizado através do "Termo de Confissão de Dívida".

A forma do pagamento será estudado através da Coordenadoria de Ação Social, ou outro setor próprio da Cohab-Campinas.

Observação.: A Serviço de Informação ao Cidadão, não tem autonomia para isenção da taxa. Havendo persistência por parte do adquirente, passar o caso para a Chefia da Coordenadoria.

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO – SEHAB**FUNDO DE APOIO À POPULAÇÃO DE SUB-HABITAÇÃO URBANA - FUNDAP****1.0 - Secretária Municipal e Presidente do Fundap****1.1 - Principal atividade**

Concessão de empréstimos para compra de material de construção em favelas urbanizadas. Possui um conselho consultivo, composto por representantes de várias entidades, inclusive dez representantes de Associação de Moradores de Favelas.

Horário de atendimento ao público : Das 8:00 às 11:30 e das 14:00 às 17:30 horas.

1.2 - COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO SOCIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO**1.2.1 - Atividade**

Atendimento a público referente a urbanização de favelas, ocupações, questões relativas à moradia, tanto a indivíduos como a grupos ou associações.

1.3 - COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO FÍSICO-HABITACIONAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO.

1.3.1 - Atividades

Atendimento a público referente a urbanização de favelas e projetos de construção em favelas, em sua maioria a representantes de associações de moradores de favelas.

Horário de Atendimento: Das 8:30 às 11:30 e das 14:00 às 17:00 horas.

Manual atualizado no mês de Maio de 2015.

Departamento Administrativo – Coordenadoria de Administração – Serviço de Informação ao Cidadão.