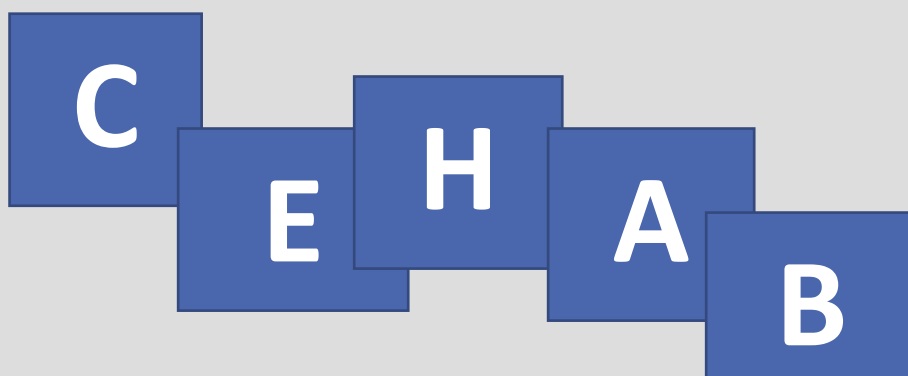




# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**



Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

## SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E OBRAS

### CEHAB – COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

#### **PRESIDENTE DA CEHAB**

Reginaldo Ferreira Jardim

#### **VICE PRESIDENTE DA CEHAB**

Guilherme Martins Bencardino

#### **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

Adriana de Mesquita Gonçalves  
Ana Carolina Freitas Braga Caruso  
Ana Maria do Couto  
Emilio Oscar Soares Almeida  
Marília Luciano Robaina  
Míriam de Fátima Britto de Magalhães



---

## ÍNDICE

---

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	04
CARTA DE SERVIÇOS - Finalidade e Previsão Legal .....	04
A CEHAB – História / Missão .....	05
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	06
Presidência (01-PRE) .....	07
Vice-Presidência (01A-VPR) .....	07
Diretoria de Projetos e Obras (02-DPO) .....	07
Diretoria de Operações Imobiliárias (03-DOI) .....	07
Diretoria de Administração e Finanças (04-DAF) .....	08
SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO CIDADÃO / USUÁRIO.....	08
Projetos e Obras.....	08
Operações Imobiliárias.....	09/17
Administração e Finanças.....	18
Cadastro de Demanda Habitacional .....	19
CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	20
Ouvidoria.....	20
Assessoria de Comunicação.....	20
Protocolo.....	21
Agências.....	21/22



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

## *CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO*

Apresentamos a Carta de Serviços da CEHAB-RJ, empresa que atua fundamentalmente na construção de unidades habitacionais e ações correlatas direcionadas a moradias de interesse social, principalmente famílias com rendas inferiores a 3 salários mínimos.

A Carta de Serviços ao Cidadão, elaborada por um Grupo de Trabalho, designado por Portaria da Presidência de nº 110 / 2019, trabalhou no sentido de oferecer mais transparência e credibilidade para os nossos usuários e, nesta carta, constam as informações relacionadas aos serviços prestados aos cidadãos assim como os requisitos, documentos e informações necessárias para acessá-los.

Ao disponibilizar a Carta de Serviços, a CEHAB tem como objetivo permitir, de forma simples e rápida, o acesso aos serviços prestados por essa organização à população em geral e em especial a seu público alvo que são os mutuários e os interessados na aquisição da casa própria.

## *FINALIDADE E PREVISÃO LEGAL*

**A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta-compromisso definindo os serviços prestados pela empresa ao seu público alvo (cidadãos), como acessar e obtê-los, e quais os padrões de qualidade desses serviços.**

### ☐ **Previsão Legal**

Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Capítulos II e VI)

Lei Estadual nº 6.052 de 23 de setembro de 2011

Objetivos (artigo 14 §1º), Conteúdos (artigo 14 § 2º), Padrões de Qualidade (artigo 14 § 3º), Divulgação (artigo 14 § 4º), Pesquisa de Satisfação (artigo 14).

Lei 7.989 de 14/06/2018, dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado e cria a CGE –RJ.

Decreto Estadual 46.836 de 22/11/2019 dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão.



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

## A CEHAB

### UM POUCO DA NOSSA HISTÓRIA

A **CEHAB-RJ** foi criada no âmbito da Lei Estadual nº 263, de 24 de dezembro de 1962, que dispunha sobre a reestruturação administrativa do Estado da Guanabara. Em seu Capítulo XII, Art. 155, recebia as incumbências estabelecidas no Art. 66 e seus parágrafos, da Constituição do Estado, recém-criado em função da transferência da capital Federal para Brasília, em 1960, para reger o código político-jurídico-administrativo do novo Estado. Lei promulgada pela ASSEMBLÉIA ESTADUAL CONSTITUINTE, no dia 27.03.1961.

Instituída como COHAB-GB, tendo o seu nome alterado para **CEHAB-RJ**, após a fusão do Estado da Guanabara com o Estado do Rio de Janeiro, através do Decreto-Lei nº 39, de 25 de março de 1975. Atualmente vinculada à Secretaria de Infraestrutura e Obras.

### MISSÃO

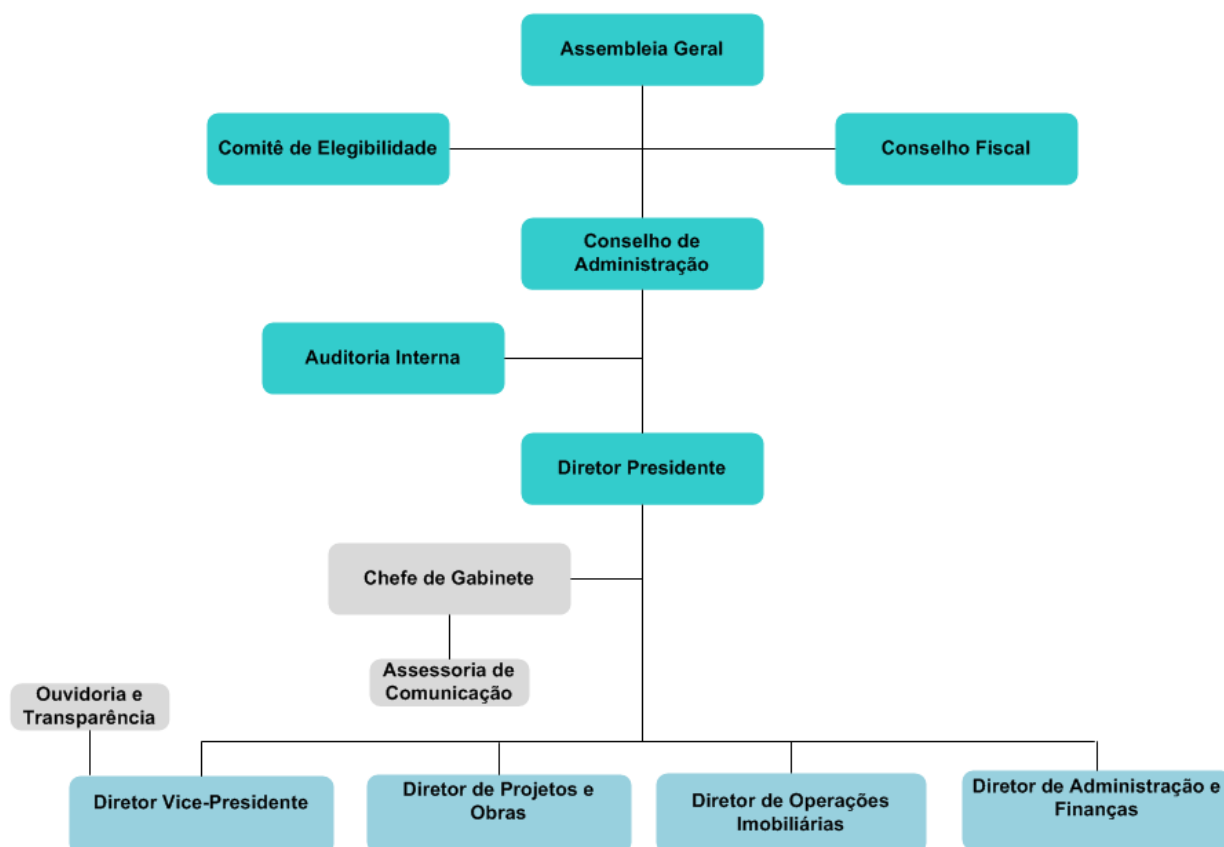
Prover o direito à moradia adequada de interesse social nas áreas urbanas e rurais do Estado do Rio de Janeiro.





### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

#### ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA





Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

### **PRESIDÊNCIA**

Dirigir, coordenar e controlar, em nível de supervisão geral, os trabalhos de responsabilidade da Companhia, cumprindo e fazendo cumprir as determinações legais e estatutárias, bem como a organização e execução das atividades de auditoria em suas unidades centrais e regionais, e a adoção das medidas corretivas necessárias.

Conta em sua composição com a Chefia de Gabinete, Assessoria do Gabinete, Serviço de Licitação, Serviço dos órgãos Colegiados, Serviço de Comunicação Social; a Coordenadoria de Planejamento e Projetos e três Serviços de: Acompanhamento de Projetos, Planejamento, Captação e Aplicação de Recursos; e a Coordenadoria Jurídica com dois Serviços de: Jurídico do Contencioso e Jurídico Administrativo.

### **VICE-PRESIDÊNCIA**

Compete elaborar o Plano de Trabalho da Companhia e os programas gerais setoriais e regionais.

Entre suas atribuições assistir ao Diretor-Presidente, mantendo-o informado sobre os trabalhos gerais da Companhia, bem como representá-lo oficialmente, de acordo com as instruções pertinentes.

Conta em sua composição com a Chefia de Gabinete; Ouvidoria e Transparência; Coordenadoria de Informática e quatro serviços de: Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, Administração de Rede e Banco de Dados, Suporte ao Usuário, e Apoio Operacional.

### **DIRETORIA DE PROJETOS E OBRAS**

Compete supervisionar, coordenar, planejar e executar projetos de engenharia, arquitetura e urbanismo; executar, orientar, coordenar e fiscalizar as obras e serviços a cargo da Companhia, e realizar sempre que necessário, a integração com outros Órgãos e Entidades Públicas e Privadas, no que se refere a solução de problemas de interesse comum, através dos órgãos abaixo descritos.

Compreende os seguintes setores: Gabinete do Diretor; Coordenadoria de Projetos e respectivos serviços de: Topografia, Arquitetura e Urbanismo, Instalações, Orçamento, Estudo e Análise; Coordenadoria de Obras e serviços de: Vistoria e Avaliação, Planejamento de Habitação, Fiscalização de Obras, Controle e Operações, Controle Físico Financeiro.

### **DIRETORIA DE OPERAÇÕES IMOBILIÁRIAS**

Compete elaborar e executar programas e projetos de interesse social em conformidade com as diretrizes governamentais na área de sua competência: promover, coordenar e supervisionar o desenvolvimento social e urbanístico; como também, promover, coordenar e supervisionar a comercialização, a administração dos créditos oriundos dos financiamentos imobiliários e a locação de unidades habitacionais e comerciais sob a responsabilidade da Companhia.

Compreende os seguintes setores: Gabinete do Diretor; Coordenadoria de Operações Imobiliárias e Financeiras e Serviços de: Habilitação ao FCVS, Financeiro Imobiliário e Seguro Habitacional; Coordenadoria de Operações Imobiliárias e Serviços de: Administração de Conjuntos e respectivas Agências, Análise e Saneamento, Contrato, Cadastro e Estoque de Unidades Habitacionais e Documentação Imobiliária; Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Social e Serviços de: Desenvolvimento Social, Programas Comunitários e Pesquisa; e Coordenadoria de Titulação e Assuntos Fundiários Urbanos e Serviços de: Titulação, Levantamento Fundiário Urbano, Organização Comunitária e Cadastramento.



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

### DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Como órgão de apoio administrativo, planejar, supervisionar e coordenar a execução das atividades relacionadas a pessoal, transportes, comunicações, tramitação e guarda de documentos, administração de bens permanentes e de materiais de consumo.

Compreende os seguintes setores: Gabinete do Diretor; Coordenadoria de Administração e serviços de Administração Geral, Compras Material e Estoque e, Protocolo Geral; Coordenadoria de Contabilidade e serviços de Análise Contábil, Contabilidade Fiscal e Societária, e Conferência e Liquidação; Coordenadoria de Finanças e serviços de Tesouraria, Orçamento, Cobrança e Arrecadação; Coordenadoria de Segurança e Controle; Coordenadoria de Recursos de Recursos Humanos e serviços de: Financeiro e Cadastro de Pessoal, Benefícios e Desenvolvimento de Pessoal; Coordenadoria do Patrimônio e serviços de Legalização Patrimonial, Levantamento e Controle e, Apoio Administrativo.

## SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO MUTUÁRIO/ CIDADÃO

Projetos e Obras					
Serviços Disponíveis	Documentação Necessária	Compromisso de Atendimento	Local de Atendimento	Horário de Atendimento	Prazo
Cópia de planta de imóvel	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ CPF</li><li>▪ Identidade</li><li>▪ Comprovante de Residência</li><li>▪ Escritura e/ou documentos pertinentes ao imóvel</li></ul> <b>OBS:</b> Necessita justificar a finalidade do pedido.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li><li>▪ Geração de nº de protocolo para acompanhamento da solicitação</li><li>▪ Retornar ao final do prazo indicado para receber o material solicitado.</li></ul>	Serviço de Protocolo na Sede.	10:00 às 17:00 hs	Em até 30 dias úteis.





# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Operações Imobiliárias					
Serviços Disponíveis	Documentação Necessária	Compromisso de Atendimento	Local de Atendimento	Horário de Atendimento	Prazo
Escritura Definitiva/ Quitação de Preço/ Termo Administrativo de Transferência de Titularidade.	<p>Cópias do requerente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RG e CPF e do Cônjuge se casa- do;</li><li>• Comprovante de estado civil;</li></ul> <p>(Se viúvo: Certidão de Casamento e Óbito, anexando ainda, neste caso, cópia do inventário); se judicialmente separado ou divorciado: Certidão de Casamento com averbação e cópia da sentença de partilha de bens;</p> <p>Cópia da Escritura declaratória de união estável dos (as) requerentes (quando for o caso);</p> <p>*Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) requerente e pelo seu cônjuge (quando for o caso), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) mesmo(a).</p> <p>Documentação referente ao imóvel a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- cópia do contrato de promessa de compra e venda ou documento legal similar (Termo de Ocupação);</li><li>Cópia do último recibo de pagamento;</li><li>- cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Promessa de Compra e Venda	<p>Cópias do requerente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RG e CPF e do Cônjuge se casado;</li><li>• Comprovante de estado civil;</li></ul> <p>(Se viúvo: Certidão de Casamento e Óbito, anexando ainda, neste caso, cópia do inventário); Se judicialmente separado ou divorciado: Certidão de Casamento com averbação e cópia da sentença de partilha de bens;</p> <p>Cópia da Escritura declaratória de união estável dos (as) requerentes (quando for o caso);</p> <p>* Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) requerente e pelo seu cônjuge (quando for o caso), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) mesmo(a).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentação referente ao imóvel a saber</li><li>- cópia do instrumento contratual assinado (Termo de Ocupação ou similar);</li><li>Cópia do último recibo de pagamento;</li><li>- cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.
----------------------------	--	---	---	--------------------	---



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Cessão de direitos (Transferência de financiamento)	<p>Cópias do requerente cedente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RG e CPF e do Cônjuge se casado;</li><li>• Comprovante de estado civil;</li></ul> <p>(se viúvo: Certidão de Casamento e Óbito, anexando ainda, neste caso, cópia do inventário); Se judicialmente separado ou divorciado: Certidão de Casamento com averbação e cópia da sentença de partilha de bens;</p> <p>Cópia da Escritura declaratória de união estável dos (as) requerentes (quando for o caso);</p> <p>* Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) requerente (cedente) e pelo seu cônjuge (quando for o caso), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) mesmo(a).</p> <p>Cópias do cessionário (a):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RG e CPF e do Cônjuge se casado;</li><li>• Comprovante de estado civil;</li></ul> <p>(Se viúvo: Certidão de Casamento e Óbito, se judicialmente separado ou divorciado: Certidão de Casamento com averbação; Cópia da Escritura declaratória de união estável dos (as) cessionário(as), (quando for o caso);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentação referente ao imóvel a saber</li><li>- Cópia do contrato de promessa de compra e venda ou documento legal similar (Termo de Ocupação);</li><li>- Cópia do último recibo de pagamento;</li><li>- Cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</li><li>- Comprovante de rendimentos - anexar cópia dos 3 (três) últimos contracheques ou de movimentação bancária, caso seja autônomo.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.
---	--	---	---	--------------------	---



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Quitação por Falecimento	<p>* Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente;</p> <p>- Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso);</p> <p>- Se procurador(a), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) procurador(a).</p> <p>Documentação pessoal do(a) compromissário(a), do cônjuge e demais adquirentes do imóvel (quando for o caso), a saber:</p> <p>- cópia da carteira de identidade e do CPF do(a) compromissário(a) e cônjuge (quando for o caso);</p> <p>- Cópia do comprovante de estado civil com averbações do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</p> <p>- Cópia da Escritura declaratória de união estável do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</p> <p>- Cópia da certidão de casamento do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</p> <p>- Cópia da sentença de partilha de bens, caso o(a) compromissário(a) seja judicialmente separado(a); ou divorciado(a) ou falecido(a);</p> <p>- Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) compromissário(a) seja viúvo(a), anexando, ainda, neste caso, cópia do inventário;</p> <p>- Se o(a) requerente não for o(a) compromissário(a) ou o(a) procurador(a), deverá anexar cópia da identidade e CPF para comprovação de grau de parentesco com o compromissário(a) falecido(a) ou cônjuge (quando for o caso).</p> <p>- Documentação referente ao imóvel a saber</p> <p>- cópia do contrato de compra e venda ou documento legal similar;</p> <p>- cópia do comunicado de Seguro Habitacional;</p> <p>- Cópia do último recibo de pagamento do mês anterior ao sinistro;</p> <p>- Cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</p> <p>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</p>	<p>*Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</p> <p>▪ Atendimento por equipe especializada</p>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	*Depende Da Cia. Seguradora
--------------------------	--	--	---	--------------------	-----------------------------



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Quitação de Saldo Devedor	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente;</li><li>- Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso); Se procurador(a), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) procurador(a)</li><li>- Documentação pessoal do(a) compromissário(a), do cônjuge e demais adquirentes do imóvel (quando for o caso), a saber:<ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia da carteira de identidade e do CPF do(a) compromissário(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia do comprovante de estado civil com averbações do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da escritura declaratória de união estável do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da certidão de casamento do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da sentença de partilha de bens, caso o(a) compromissário(a) seja judicialmente separado(a); ou divorciado(a) ou falecido(a);</li><li>- Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) compromissário(a) seja viúvo(a), anexando, ainda, neste caso, cópia do inventário;</li><li>- Se o(a) requerente não for o(a) compromissário(a) ou o(a) procurador(a), deverá anexar cópia da identidade e CPF para comprovação de grau de parentesco com o compromissário(a) falecido(a) ou cônjuge (quando for o caso).</li></ul></li><li>- Documentação referente ao imóvel:<ul style="list-style-type: none"><li>- cópia do contrato de compra e venda ou documento legal similar;</li><li>- Cópia do último recibo de pagamento realizado;</li><li>- Cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.
---------------------------	---	---	---	--------------------	---



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Quitação por Invalidez	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente;</li><li>- Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Se procurador(a), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) procurador(a).</li><li>- Documentação pessoal do(a) compromissário(a), do cônjuge e demais adquirentes do imóvel (quando for o caso), a saber:<ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia da carteira de identidade e do CPF do(a) compromissário(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia do comprovante de estado civil com averbações (quando for o caso);</li><li>- Cópia da Escritura declaratória de união estável (quando for o caso);</li><li>- Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) compromissário(a) seja viúvo(a).</li><li>- Se o(a) requerente não for o(a) compromissário(a) ou o(a) procurador(a), deverá anexar cópia da identidade e CPF do mesmo.</li></ul></li><li>- Documentação de comprovação da invalidez.</li><li>- Documentação referente ao imóvel:<ul style="list-style-type: none"><li>- cópia do contrato de compra e venda ou documento legal similar;</li><li>- Cópia do comunicado de Seguro Habitacional</li><li>- Último recibo de pagamento do mês anterior ao sinistro.</li><li>- Recibo de condomínio atualizado, se for o caso, ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinada por 4 (quatro) pessoas residentes no prédio.</li></ul></li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	*Depende da Cia. Seguradora
------------------------	---	---	---	--------------------	-----------------------------



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Indenização por Danos Físicos ao Imóvel	<p>- Anexar a documentação pessoal do (a) compromissário (a) e do imóvel.</p> <p><b>Documentação pessoal:</b> Cópia da carteira de identidade e CPF; Cópia da carteira de identidade e CPF do síndico, se for o caso; Cópia da procuração e Identidade e CPF do procurador, se for o caso;</p> <p><b>Documentação do imóvel:</b> - Cópia do contrato (s) do imóvel; - Cópia do Comunicado de Seguro Habitacional - Cópia da ATA de eleição do síndico requerente, registrada. - Cópia do registro do condomínio. - Último recibo de pagamento do mês anterior ao sinistro. - Recibo de condomínio atualizado, se for o caso, ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinada por 4 (quatro) pessoas residentes no prédio.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	*Depende da Cia. Seguradora
Declaração de Quitação	<p>- Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente; - Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso); - Se procurador(a), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) mesmo (a).</p> <p>- Documentação pessoal do(a) compromissário(a), do cônjuge e demais adquirentes do imóvel (quando for o caso), a saber: - Cópia da carteira de identidade e do CPF do(a) compromissário(a) e cônjuge (quando for o caso); - Cópia do comprovante de estado civil com averbações do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso); - Cópia da escritura declaratória de união estável do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso); - Cópia da certidão de casamento do(a) compromissário(a) falecido(a) e cônjuge (quando for o caso); - Cópia da sentença de partilha de bens, caso o(a) compromissário(a) seja judicialmente separado(a); ou divorciado(a) ou falecido(a); - Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) compromissário(a) seja viúvo(a), - Se o(a) requerente não for o(a) compromissário(a) ou o(a) procurador(a), deverá anexar cópia da identidade e CPF para comprovação de grau de parentesco com o</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

	<p>compromissário(a) falecido(a) ou cônjuge (quando for o caso).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentação referente ao imóvel:</li><li>- Cópia do contrato de compra e venda ou documento legal similar;</li><li>- Cópia do último recibo de pagamento realizado;</li><li>- Cópia do recibo atualizado do condomínio (se for o caso) ou declaração de inexistência de condomínio constituído, assinado por 04 (quatro) moradores residentes no mesmo empreendimento do imóvel objeto da solicitação.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>				
Atribuição	<p>Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Se procurador(a), anexar cópia da procuração, da identidade e do CPF do(a) procurador(a).</li><li>- Documentação pessoal do(a) requerente, do cônjuge e demais adquirentes do imóvel (quando for o caso), a saber:</li><li>- Cópia da carteira de identidade e do CPF do(a) requerente e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia do comprovante de estado civil com averbações do(a) candidato(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da declaração de união estável do candidato(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da certidão de casamento do(a) candidato(a) e cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Cópia da sentença de partilha de bens, caso o(a) candidato(a) seja judicialmente separado(a); ou divorciado(a) ou falecido(a);</li><li>- Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) candidato(a) seja viúvo(a), anexando, ainda, neste caso, cópia do inventário;</li><li>- Cópia dos 03 (três) últimos contracheques ou comprovantes de movimentação bancária, caso seja autônomo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Administração de Conjuntos na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	De acordo com Edital e/ou Convocação ao Interessado.





# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Regularização	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cópia de documento pessoal de identificação e do CPF do(a) requerente;</li><li>- Em caso de procuração, o(a) procurador(a) deverá assinar pelo(a) outorgante e pelo seu cônjuge (quando for o caso);</li><li>- Em caso de ser autônomo, apresentar declaração de autonomia (conforme modelo CEHAB-RJ) preenchida e assinada pelo requerente e por duas testemunhas, anexando cópia do documento pessoal das testemunhas;</li><li>- Juntar declaração do empregador (conforme modelo CEHAB-RJ) preenchida e assinada pelo mesmo;</li><li>- Deverá preencher e assinar a declaração de falsidade ideológica;</li><li>- Cópia do comprovante de estado civil com averbações (quando for o caso);</li><li>- Cópia da declaração de união estável (quando for o caso);</li><li>- Cópia da certidão de casamento (quando for o caso);</li><li>- Cópia da certidão de casamento e da certidão de óbito; caso o(a) requerente seja viúvo(a);</li><li>- O requerente deverá apresentar cópia de dois comprovantes de ocupação do imóvel (um mais antigo e um do mês atual);</li><li>- Anexar cópia dos 3 (três) últimos contracheques ou comprovante de movimentação bancária, caso seja autônomo.</li><li>- cópia do IPTU (mesmo isento de pagamento).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento preferencial (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03)</li><li>▪ Atendimento por equipe especializada</li></ul>	Presencial nas Agências da CEHAB e Serviço de Titulação na Sede.	10:00 às 17:00 hs.	Em até 45 dias úteis se não houver exigência na documentação apresentada.
---------------	--	---	--	--------------------	---



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

Administração e Finanças					
Serviços Disponíveis	Documentação Necessária	Compromisso de Atendimento	Local de Atendimento	Horário de Atendimento	Prazo
Emissão de boleto de Cobrança para Pagamento	<ul style="list-style-type: none"><li>Número do Contrato e /ou Endereço Completo e/ou Nome do Mutuário</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>Atendimento por equipe especializada</li><li>Emissão do boleto para pagamento em agência bancária</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviço de Arrecadação e Cobrança, na Sede</li><li>Email <a href="mailto:cobarrec@cehab.rj.gov.br">cobarrec@cehab.rj.gov.br</a></li></ul>	10:00 às 17:00 hs.	<ul style="list-style-type: none"><li>No momento do comparecimento.</li></ul>
Verificação sobre débitos, quitação ou parcelamento de débitos	<ul style="list-style-type: none"><li>Número do Contrato e /ou Endereço Completo e/ou Nome do Mutuário</li><li>CPF</li><li>Identidade</li><li>Comprova- te de Residência</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento preferencial (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03)</li><li>Atendimento por equipe especializada</li><li>Emissão do boleto para pagamento em agência bancária ou</li><li>Geração de nº de protocolo para acompanhamento da solicitação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviço de Arrecadação e Cobrança, na Sede</li></ul>	10:00 às 17:00 hs.	<ul style="list-style-type: none"><li>No momento do comparecimento.</li></ul>

**OBS:** Agora é possível retirar o seu boleto bancário das prestações vincendas, acessando o site:

**[www.cehab.rj.gov.br/MENU/Mutuários/EMITIR BOLETO](http://www.cehab.rj.gov.br/MENU/Mutuários/EMITIR%20BOLETO)**

- Informe o número do contrato para emissão de prestações vincendas e observe o número da prestação para pagamento, evitando pagamentos em duplicidade.



Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

### CADASTRO DE PESQUISA DE DEMANDA HABITACIONAL

O "Banco de Demandas Habitacionais" atualmente mantido pela CEHAB-RJ, vem passando por adequações com vistas a suprir as demandas nos termos do que determina a Lei Estadual nº 8.650, de 13 de dezembro de 2019; isto porque o Cadastro atualmente existente, e que fora criado em 2007 foi concebido como uma ferramenta de gestão para que a CEHAB-RJ identificasse o perfil socioeconômico das famílias carentes de moradias, distribuídas nos Municípios do Estado do Rio de Janeiro.

Com seu atual desenho se trata de um sinalizador de demandas, sendo que a inscrição neste "Cadastro de Demanda Habitacional" (cujas inscrições se encontram atualmente suspensas) - que era realizada até recentemente através do endereço <http://www.cehab.rj.gov.br/demanda/> - não possui o condão de garantir a inscrição em "Programas Habitacionais do Estado do Rio de Janeiro"; e nem é considerado como fila, reserva ou qualquer outro tipo de ordenamento e garantia de inscrição e também não assegura o recebimento de imóvel.

Após a regular adequação do cadastro nos termos da legislação em vigor, e de acordo com a análise socioeconômica das famílias e a produção de novos empreendimentos, os cadastrados poderão vir a ser contemplados, mas este possui o condão de ser um mero cadastro de reserva para ulterior atendimento aos cidadãos ali inscritos. Integram o sistema de ouvidoria pública do Estado do Rio de Janeiro, com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços, a partir do recebimento das manifestações dos usuários desses serviços, e, assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas.



USUÁRIO/CIDADÃO

**LOCAL DE ACESSO:** Portal da CEHAB: [www.cehab.rj.gov.br/demanda](http://www.cehab.rj.gov.br/demanda)

Dúvidas: [demanda@cehab.rj.gov.br](mailto:demanda@cehab.rj.gov.br)



---

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

---

### OUVIDORIA e TRANSPARÊNCIA

Integram o sistema de ouvidoria pública do Estado do Rio de Janeiro, com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços, a partir do recebimento das manifestações dos usuários desses serviços, e, assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas.

**Ouvidoria:** recebe e apura a procedência de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões sobre os produtos e serviços executados pela CEHAB-RJ, mantendo o requerente informado acerca dos procedimentos.

Prazo até 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa).

**Transparência:** por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC pode-se solicitar informações e documentos no âmbito da CEHAB-RJ.

Prazo até 20 dias (prorrogável por até 10 dias mediante justificativa).

#### Acesso aos canais de Ouvidoria e Transparência:

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 10:00 às 17:00hs.

Site: **OUVERJ** (Ouvidoria e Transparência) - <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

e-mail: [ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br](mailto:ouvidoriacehab@cehab.rj.gov.br)

Presencial: Av. Carlos Peixoto, nº 54 – sala 609, Botafogo, Rio de Janeiro – RJ.

### ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A Comunicação Social é responsável pela informação institucional da CEHAB-RJ, atendimento aos veículos de comunicação, elaboração de clipping, comunicação interna, prevenção e gerenciamento de crise, promoção e produção de ações publicitárias, campanhas e eventos.

#### Contato

E-mail: [ascon@cehab.rj.gov.br](mailto:ascon@cehab.rj.gov.br)



# COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO

## CEHAB-RJ

### PROTOCOLO

O setor é responsável pelo recebimento de documentos e protocolo de todos os serviços prestados ao mutuário ou usuário pela CEHAB-RJ.

O atendimento é na Sede e nas Agências (Unidades Protocoladoras) vinculadas ao Serviço de Administração de Conjuntos.

#### Prédio Sede

Endereço: Av. Carlos Peixoto 54 – térreo - Botafogo (em frente ao Shopping Rio Sul)

Horário: 10:00 às 17:00hs.

### AGÊNCIAS

Unidades de Atendimento vinculadas ao Serviço de Administração de Conjuntos, que prestam informação e posicionam os cidadãos quanto a disponibilidade e conclusão de serviços solicitados nos diversos setores, bem como recebem documentação, protocolizam e realizam contato para solução de pendências relacionadas aos correspondentes processos.

#### Locais e Horários de Atendimento

**De Segunda a sexta feira de 10:00 as 17:00h.**

**Sede (03 – SAC)** Endereço: Avenida Carlos Peixoto nº 54, subsolo, Botafogo – Rio de Janeiro  
CEP: 22290-090

#### **Agência Cidade de Deus**

Endereço: Rua Daniel nº 84 (CSU – Gabinal)

#### **Agência Dom Jaime Câmara**

Endereço: Rua Bom Sossego nº 302 – Padre Miguel

#### **Agência Vila Kennedy**

Endereço: Avenida Alfredo Albuquerque nº 52 – Vila Kennedy/Bangu

#### **Agência Fazenda Botafogo**

Endereço: Rua Ender nº 131 – Acari



Secretaria de Estado de Habitação e Interesse Social  
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro

## COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO CEHAB-RJ

### **Agência Nova Iguaçu**

Endereço: Rua Paraguai nº 42/101 – Bairro Metrôpoles

### **Agência São Gonçalo**

Endereço: Rua Coronel Lourenço S/nº - Vila Lage

### **Agência Santa Cruz**

Endereço: Rua Fernanda nº - 155 (XIX Região Administrativa - Santa Cruz)

### **Agência Sepetiba**

Endereço: Rua Sepetiba S/nº - esquina com Rua 2

### **Agência Cordeiro**

Endereço: Rua Antônio Gonçalves nº 416 – Cordeiro

### **Agência Itaperuna**

Endereço: Rua Oswaldo Aranha nº 15 – Centro

### **Agência Macaé**

Endereço: Rua Geraldo Menecucci Oliveira nº 302 – Parque Aeroporto

