CODHAB Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal

Carta de Serviços ao Cidadão

CODHAB Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal

Carta de Serviços ao Cidadão

Presidência - Gilson Paranhos

Diretoria de Produção Habitacional (DIPRO) - Júnia Salomão Federman
Diretoria Imobiliária (DIMOB) - Jorge Gutierrez
Diretoria de Regularização de Interesse Social (DIREG) - Cristian Ferreira Viana
Diretoria Financeira (DIFIN) - Eloy Corazza
Diretoria Administrativa (DIRAD) - Luiz Manoel Correia Lima
Secretaria Executiva - Daniele Azevedo
Assessoria de Comunicação - Gilmara Pellizzaro
Procuradoria Jurídica - José Martins Júnior
Auditoria Interna - Sérgio Portela
Unidade de Tecnologia da Informação - Daniel Barboni
Ouvidoria - Samuel Santana

Elaboração da carta de serviços ao cidadão

Ouvidoria **Kamilla Freitas**
Planejamento **Daniele Soares** e **Débora Rodrigues**
Assessoria de Comunicação **Gilmara Pellizzaro**
Projeto Gráfico **Luiz Sarmento**
Ilustrações e Diagramação **Luiz Sarmento** e **Luiz Henrique Ferreira**

Colaboradores:
André Lima
Andressa Rios
Ana Gabriela Machado
Ana Paula Nardele
Carlos Sousa
Carolina Oliveira
Daniele Cardoso
Débora Rodrigues
Etiene Lessa
Junio Ferreira
Laís Ramos
Lucélia Duda
Lúcia Barra
Michael Roque
Rafael Venuto

Cidadãos participantes:
Antônio Marcejano do Nascimento Rodrigues

Apresentação

Facilitar o dia a dia do cidadão e ampliar o atendimento de qualidade são os eixos centrais da administração pública do Distrito Federal. Nesse sentido, a Companhia Habitacional do Distrito Federal (CODHAB) apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão com foco no controle social e na avaliação de políticas públicas.

O objetivo é informar a população sobre as atividades desenvolvidas pela CODHAB, as formas de acesso aos serviços, os horários de funcionamento e localização, além de disponibilizar os canais de comunicação da Companhia.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que permite a transformação do processo de práticas fundamentais para reforçar o nosso compromisso com informação, transparência e inovação. Nesse sentido, ela implica na maneira de como a Companhia irá operar os processos institucionais com foco na demanda e nas necessidades do cidadão.

A Carta de Serviços ao Cidadão está disponível no portal da CODHAB. Acesse:**www.codhab.df.gov.br**

Sumário

1. Sobre a Codhab **1**

Missão, Visão e Valores 2

Canais de Comunicação 3

Central 156 3

Atendimento presencial 3

Ouvidoria 3

Site 3

2. Programa Morar Bem **5**

O que é 6

Quem pode participar 7

Pessoas com deficiência 7

Faixas de renda 7

Cadastro Único - Cadúnico 8

Fases do Programa 8

Critérios de classificação/pontuação 8

Quem pode ser dependente 9

Quem pode se inscrever 9

Relação de Inscrição Individual - RII e
Relação de Inscrição por Entidades - RIE 9

Diferenças entre RII e RIE 10

Entidades 10

Distribuição 10

Convocações 11

Documentos necessários 11

Habilitados 14

Atualização Cadastral 15

Documentos necessários para atualização
cadastral de candidatos habilitados 15

Atualização de renda 15
Inclusão de dependentes 15
Exclusão de dependentes 16
Troca de titularidade 16
Entrega das unidades habitacionais 16
Canais Morar Bem 16
Normas e regulamentações 17
3. Assessoria de Mobilização Social 18
Beneficiados 19
Prestação de serviços 20
Plantão social 20
Canal ASMOB 20
Normas e regulamentações 20
4. Assistência Técnica 21
Beneficiários 22
Postos de atendimento 23
Canais de assistência técnica 23
Normas e regulamentações 24
5. Regularização 26
O que é escritura 27
Documentos necessários 28
Certidão Positiva 29
O que é 29
Como obter 29
Alteração Cadastral 29
Habilitação em Parcelamento Informal Consolidado 30
Critérios para Doação 30
Critérios para compra 31

Critérios para licitação com direito de preferência 31
Documentos Necessários 32
Habilitação em Cidades Consolidadas 32
Critérios para doação 32
Critérios para compra 33
Critérios para licitação com direito de preferência 33
Documentos Necessários 33
Canais de regularização 36
Normas e Regulamentações 36
6. Escritura da Carteira Imobiliária (antiga SHIS) 37
Etapas 38
Critérios para emissão de escritura definitiva de quitação 39
Documentos Necessários 39
Prazo 39
Canais Carteira Imobiliária (antiga SHIS) 39
Normas e Regulamentações 40
7. Ouvidoria 41
Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília 42
O que é uma Ouvidoria Especializada 42
Qual o papel do Ouvidor 43
Em caso de interrupção do sistema de Ouvidoria 43
8. Núcleo de Atendimento (Nuate) 50
Programa Morar Bem 51
Carteira Imobiliária (antiga SHIS) 52
Regularização 52
Atendimento especializado 52
Mapa de localização - Sede CODHAB 53
Mapa de localização - Atendimento especial CODHAB 54
9. Dicionário 55

Sobre a CODHAB

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal (CODHAB-DF) - criada pela Lei n° 4.020, de 26 de setembro de 2007 - tem a finalidade de executar a Política de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal e abrange como principais competências:

>>> Planos, programas e projetos habitacionais;

>>> Regularização urbanística, ambiental e fundiária;

>>> Política de desenvolvimento habitacional;

>>> Projetos sociais e intervenções urbanas;

>>> Implementação e otimização da qualidade da habitação;

>>> Remoção de aglomerados informais ilegais;

>>> Articulação com a união, estados e municípios, relacionados à Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal (Ride);

>>> Controle e avaliação com vistas a monitorar o Sistema de Habitação do Distrito Federal (SIHAB/DF);

>>> Fomentar discurssão com Entidades de representação.

Missão

Prover habitação de qualidade, com cidadania.

Visão

Ser referência nacional em gestão e implantação de programas habitacionais de interesse social.

Valores

Respeito

Cidadania

Transparência

Responsabilidade Social

Canais de Comunicação

Central 156

Pelo telefone 156, o cidadão pode ter informações sobre habitação, regularização, escritura e a carteira imobiliária da antiga SHIS (Sociedade de Habitação de interesse Social). A central 156 também é um canal para tirar dúvidas e obter orientações sobre os programas e serviços.

Atendimento Presencial

O Núcleo de Atendimento (Nuate) está disponível para realizar o atendimento presencial no Setor Comercial Sul, Quadra 06, Edifício da Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação (SEGETH) das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Para agendar o atendimento, ligue 156.

Atendimento especial

A CODHAB disponibiliza um serviço especializado para pessoas com deficiência ou que possuam familiares com deficiência. O posto de atendimento está localizado na quadra 112, asa sul, na estação do metrô, das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira. O agendamento pode ser feito pelo telefone 156.

Ouvidoria

A comunicação entre o cidadão e o governo garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos. Portanto, a ouvidoria é um espaço aberto ao cidadão para reivindicações, denúncias, sugestões e também elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população. Para registrar a sua manifestação, ligue 162 ou acesse o endereço eletrônico: **www.ouvidoria.df.gov.br**

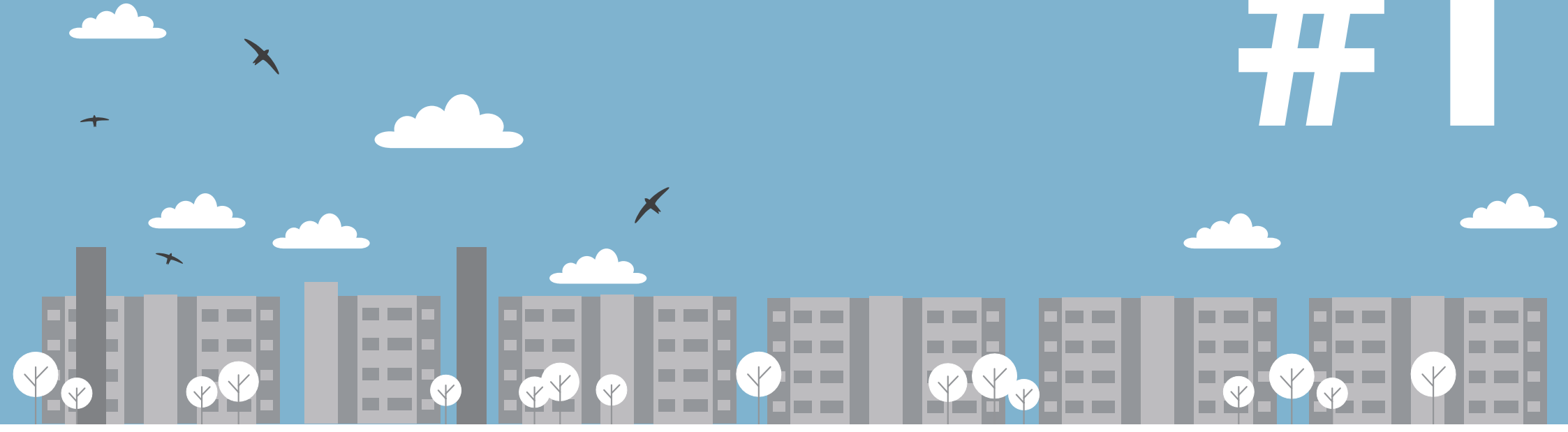
Site

No portal da CODHAB você pode conferir as principais informações sobre as atividades da Companhia. Para saber mais sobre habitação, regularização, lista de habilitados individuais e de entidades, dúvidas frequentes, serviços, editais, concursos, legislações e notícias, acesse **www.codhab.df.gov.br**

Programas e Serviços

Programa Morar Bem

#1



O que é?

O Programa Morar Bem, vinculado ao Programa Minha Casa, Minha Vida, do governo federal, tem transformado o sonho da casa própria em realidade. A ação é voltada para famílias com renda bruta de até 12 salários mínimos.

Criado em 2011, o programa popular visa a construção de unidades habitacionais no Distrito Federal. A proposta é ofertar moradias com infraestrutura urbana, como abastecimento de água, esgoto sanitário, energia elétrica, iluminação pública, instalações telefônicas, redes de drenagem de águas pluviais, pavimentação asfáltica e, equipamentos públicos, como escolas, postos de saúde e de polícia.

Quem pode participar?

Pode participar do programa, o cidadão que atender aos seguintes requisitos:

>>> Ter maioridade ou ser emancipado na forma da lei;

>>> Residir no Distrito Federal nos últimos cinco anos;

>>> Não ser, nem ter sido proprietário, promitente comprador ou cessionário de imóvel no DF;

>>> Não ser beneficiado em outro programa habitacional no Distrito Federal;

>>> Possuir renda familiar de até doze salários mínimos.

As condições para participar do Programa Morar Bem estão previstas na Lei 3.877/2006, que dispõe sobre a Política Habitacional do Distrito Federal.

Pessoas com deficiência

A deficiência deve ser declarada no momento da inscrição e comprovada por meio de laudo médico e pericia médica no ato da entrega da documentação.

As pessoas que declararem algum tipo de deficiência própria, ou de algum membro da família, deverão entregar os documentos no posto de atendimento da asa sul, localizado na estação do metrô da quadra 112 sul.

Faixas de renda

As faixas de renda familiar bruta são classificadas em:

Faixa I – renda mensal de 0 a R$ 1.600,00;

Faixa II – renda mensal de R$ 1.600,01 a R$ 3.275,00;

Faixa III – renda mensal de R$ 3.275,01 a R$ 5.000,00;

Faixa IV – acima de R$ 5.001,01 até 12 salários mínimos.

Observação:

Cadúnico – Faixa I

Os candidatos ao Programa Morar Bem que se enquadram na faixa 1, com renda mensal familiar bruta de 0 a R$ 1.600,00 devem agendar o atendimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de sua região pela central 156, opção 1, dígito 3. Com o agendamento, o cidadão deve criar o Número de Inscrição Social (NIS) e, obrigatoriamente, apresentá-lo quando solicitado.

O Número de Inscrição de Cadastro é dado pela Caixa Econômica Federal às pessoas que serão beneficiadas por algum projeto social e ainda não possuem cadastro no Programa de Integração Social (PIS).

Fases do programa

>>> Inscrição: o interessado deve preencher o formulário na internet com os dados pessoais para concorrer à moradia;

>>> Convocação: o candidato deve apresentar a documentação para comprovar as informações declaradas na inscrição;

>>> Habilitação: os dados declarados são confirmados e publicados em Diário Oficial;

>>> Titularidade: entrega da unidade habitacional e recebimento de escritura pública.

Critérios de classificação/pontuação

>>> Tempo de residência no Distrito Federal - 4.000 pontos;

>>> Tempo de inscrição no Cadastro da Habitação - 1.500 pontos;

>>> Número de dependentes - 500 pontos cada dependente e máximo de 2.500 (cinco dependentes ou mais);

>>> Grupo familiar com condições especiais - pessoas com deficiência ou pessoas com mais de 60 anos - 600 pontos para o titular e 300 pontos para o dependente;

Quem pode ser dependente?

>>> O cônjuge;

>>> Companheiro (a), inclusive em relações homoafetivas, desde que caracterizada união estável;

>>> Filhos(as) ou enteados(as) de qualquer idade;

>>> Menores de 21 anos em que o candidato crie e eduque, dos quais detenha a guarda judicial;

>>> Dependentes de até 24 anos, desde que estejam cursando ensino superior e com a devida comprovação;

>>> Irmãos, netos, bisnetos, desde que detenha a guarda judicial;

>>> Pessoa incapaz cuidada pelo tutor ou curador;

Como se inscrever?

Para participar, o candidato precisa realizar o cadastro no portal da CODHAB. As novas datas de inscrições serão divulgadas no portal da companhia e nos meios de comunicação do DF. Acesse www.codhab.df.gov.br e acompanhe.

Preencha o formulário de inscrição apenas com informações verdadeiras e que possam ser comprovadas por meio de documentos como certidões, comprovantes de endereço e tempo de residência.

Relação de Inscrição Individual (RII) e Relação de Incrição por Entidades (RIE)

Para participar do Programa Morar Bem, o cidadão tem, necessariamente, que optar pela inscrição individual ou por meio de uma entidade.

Qual a diferença entre RII e RIE?

>>> Relação de Inscrição Individual (RII)

É o ato do cidadão se cadastrar no programa individualmente.

>>> Relação Inscrição por Entidades (RIE)

É o ato se cadastrar no programa por meio de uma entidade (cooperativas/associações/sindicatos). Nesses casos, a entidade é responsável pela inscrição do candidato no Programa Morar Bem.

Entidades

As cooperativas habitacionais de trabalhadores terão prioridade na aquisição de áreas públicas urbanas destinadas à habitação.

Para participar de programa habitacional, a cooperativa ou associação habitacional deverá:

I – estar legalmente constituída há pelo menos um ano da data de publicação do edital de licitação;

II – ter registro de seu estatuto e ato de constituição na Junta Comercial do Distrito Federal ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

III – apresentar:

a) estatuto e suas alterações, se houver, com os respectivos registros;

b) ata de constituição e de eleição da diretoria em exercício, com a relação de seus membros e a qualificação dos diretores;

c) registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

d) certificado de regularidade perante a seguridade social e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

e) comprovante de regularidade fiscal;

f) certidão negativa civil e criminal dos dirigentes junto à Justiça Federal e à Justiça do Distrito Federal e Territórios;

g) relação dos cooperados ou associados, com perfil socioeconômico definido.

Distribuição

De cada área destinada à habitação de interesse social no DF, serão reservados:

I – 40% para atendimento do cadastro geral de inscritos;
Essa porcentagem representa as pessoas habilitadas na Relação de Inscrição Individual (RII);
II – 40% para atendimento de cooperativas ou associações habitacionais;
Essa porcentagem representa as pessoas habilitadas na Relação de Inscrição por Entidades (RIE);
III – 20% para os demais programas habitacionais de interesse social.
Essa lista contempla casos de vulnerabilidade, idosos e pessoas com deficiência, habilitados no Programa Morar Bem.
A distribuição é realizada com base na Lei 3.877 de 2006, que dispõe sobre a Política Habitacional do Distrito Federal.

Convocações

Nessa etapa, o candidato é convocado a apresentar todos os documentos necessários para comprovar as informações declaradas na inscrição. O chamamento para a convocação pode ser acompanhado pelo portal da CODHAB, no endereço eletrônico www.codhab.df.gov.br e através das publicações no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF).
Para confirmar se a condição de cadastro está como "convocado", o cidadão deverá ligar para a central de telefone 156, opção 5 e agendar a entrega da documentação no Núcleo de Atendimento (NUATE) da CODHAB.

Atenção: O Núcleo de Atendimento da CODHAB só atende candidatos convocados para a entrega de todos os documentos com o agendamento prévio. É importante que o candidato entregue a documentação exigida para não correr o risco de ter o processo indeferido.

Documentos necessários:

CODHAB Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal

PROGRAMA MORAR BEM
RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS

TRAZER ORIGINAL E CÓPIA

1. Certidão de Nascimento ou de Casamento, quando for o caso - (o casal deverá entregar as certidões de nascimento de ambos)
2. Documento comprobatório de alteração do estado civil (se separado ou divorciado);
3. Certidão de Nascimento dos filhos e demais dependentes declarados;
4. Carteira de Identidade (de ambos, quando for o caso);
5. CPF (de ambos, quando for o caso);
6. Comprovante de Renda e Carteira de Trabalho (de ambos, quando for o caso);
7. Comprovante de residência no DF, últimos 5 anos (ano a ano);
Atenção: trazer comprovante para cada um dos últimos cinco anos. Não pode faltar nenhum ano.
8. Comprovante de tempo de domicílio no DF (chegada no DF);
9. Certidões Negativas de todos os Cartórios de Registro de Imóveis do Distrito Federal (original);
10. Comprovante de pagamento da taxa de abertura de processo.

CARTÓRIOS

Note bem, você não precisará ir a todos os Cartórios. Escolha qualquer um dos Cartórios relacionados abaixo e faça seu requerimento para as nove certidões em um só local

Certidão do Cartório do 1° Ofício de Registro de Imóveis
- Ed. Venâncio 2000 - 1° Andar - Sl 140-B

Certidão do Cartório do 2° Ofício de Registro de Imóveis
-Ed. Venâncio 2000 - 1° Andar - Sl 140-C

Certidão do Cartório do 3° Ofício de Registro de Imóveis
-QS 1 Rua 210 Lt 40 Sl 915/928 Torre B - Taguatinga Shopping

Certidão do Cartório do 4° Ofício de Registro de Imóveis
-QE 07 Bloco H Lj 19 - Guará I

Certidão do Cartório do 5° Ofício de Registro de Imóveis
-Ed. Centro Empresarial Correia, Sl 704/706, Setor Central/Gama

Certidão do Cartório do 6° Ofício de Registro de Imóveis
- CNM 01 Bloco H. 1° Andar - Ceilândia Centro

Certidão do Cartório do 7° Ofício de Registro de Imóveis
- Qd Central Bl 11 Lt 03 Lj 01-Sobradinho

Certidão do Cartório do 8° Ofício de Registro de Imóveis
- Av. Independência, Plaza Shopping, Sala M 05 - Planaltina

Certidão do Cartório do 9° Ofício de Resistro de Imóveis
- AE 04 Bloco B Lt 1 Lj 1A - Setor Tradicional - Brazlândia

PROGRAMA MORAR BEM
RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS

1 Para comprovação do estado civil:

- Certidão de casamento ou de nascimento e, se for o caso, documento comprobatório de separação judicial, divórcio ou viuvez;

2 Para comprovação da Renda Familiar Bruta do candidato, serão admitidas:

- Servidor Público: Declaração funcional e o último contracheque;
- Autônomo informal: Declaração em formulário próprio, fornecido pela CODHAB, declaração de comprovação de renda emitida pelo sindicato de classe, cooperativa ou associação, DECORE - Declaração de Comprovação de Percepção de Rendimentos emitida por profissional competente, obedecida à legislação pertinente ou Declaração do IRPF (com recibo de entrega);
- Condutor autônomo de veículo: Declaração sindicato com vínculo há pelo menos 1 (um) ano e registro do veículo;
- Comerciante: Contrato individual ou social da firma registrado e pró-labore declarado pelo contador;
- Autônomo/profissional liberal: Comprovante de recolhimento do INSS, declaração de IR, contrato de prestação de serviço com guia RPA;
- Outros assalariados: Cópia de identificação e das folhas próprias da carteira de trabalho; Último contracheque de pagamento, contendo o carimbo e CNPJ do empregador ou Contrato de Trabalho regido pela legislação pertinente.

3 Documentos que podem comprovar residência no DF e o tempo de domicílio no DF (chegada no DF):

- Declaração de Instituição bancária com movimentação de conta corrente;
- Documento escolar do candidato ou dos filhos, emitidos por estabelecimento de ensino do DF;
- Pagamento de condomínio;
- Comprovantes de pagamento de água, luz ou telefone em nome do ocupante;
- Compras a prazo com autenticação mecânica no carnê;
- Cartão de vacina dos filhos com carimbo do órgão do GDF;
- Atendimento hospitalar;
- Documentos pessoais expedidos no DF e Ocorrência policial.

4 - Colocar em ordem a documentação relacionada na mesma ordem impressa na presente Lista de Documentos

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO DISTRITO FEDERAL
SCS Quadra 06 Lotes 13/14 Bloco A - CEP: 70.306-918 - Brasília - DF

Habilitados

Após a entrega da documentação completa e da formalização do processo, o candidato aguardará a publicação da habilitação, no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF). Em seguida, seu nome é inserido na lista de pessoas habilitadas de acordo com a faixa de renda e deverá aguardar a construção e a entrega dos empreendimentos. A classificação do candidato na lista de habilitados é gerada de acordo com a pontuação alcançada pelos dados declarados no momento da inscrição.

De acordo com as unidades habitacionais disponíveis em cada faixa de renda, seguindo a ordem de classificação, os dados serão encaminhados ao empreendimento/construtora para que seja iniciada a fase de financiamento.

Se o candidato aceitar a unidade disponível, após a fase de financiamento, seu nome fará parte da lista dos “Contemplados”.

O candidato habilitado que optar por aguardar a oferta de empreendimentos habitacionais em localidades do seu interesse, poderá ficar em sua posição na fila por até quatro anos, a contar da data de sua primeira recusa. Após esse prazo, o habilitado passará à condição de desistente voluntário.

Fique atento aos prazos e declarações apresentadas!

A CODHAB, a Secretaria de Estado Fazenda do Distrito Federal (SEFAZ) e o agente financeiro realizam constantes verificações em bancos de dados para validar as informações do candidato. Os dados não comprovados/validados geram atrasos no processo e o candidato pode ser excluído do programa, a qualquer momento, caso sejam encontradas irregularidades em seu processo.

Atualização cadastral

O candidato inscrito só poderá efetuar atualização de endereço, telefone e e-mail através do portal da CODHAB, pelo endereço eletrônico www.codhab.df.gov.br . Quanto à alteração de outros dados, somente será possível após a convocação, habilitação ou no recadastramento.

Os candidatos HABILITADOS que queiram fazer qualquer alteração no seu cadastro devem:

>>> Agendar um horário pela central 156, opção 1, dígito 5;

>>> Apresentar documentação necessária para alteração solicitada;

>>> Formalizar requerimento de solicitação de alteração cadastral;

O atendimento presencial é realizado no Núcleo de Atendimento (NUATE), na sede da CODHAB.

Vale lembrar, que as alterações do cadastro não mudam a pontuação do candidato, uma vez que os pontos são calculados com os dados declarados na inscrição.

Documentos necessários para alteração cadastral de candidatos habilitados

Alteração de Renda:

>>> Último contracheque, ou declaração de atividade informal (fornecida pelo próprio atendimento), ou pró-labore, ou Declaração de Comprovação de Percepção de Rendimentos (Decore), além da carteira de trabalho.

Inclusão de dependentes:

>>> Filho(s) menores de idade: certidão de nascimento;

>>> Cônjuge: RG e CPF; certidão de casamento ou declaração de união estável registrada em cartório; comprovante de renda do côn-

juge; nove certidões cartorárias (nada consta de imóveis) com alteração de estado civil.

Exclusão de dependentes

>>> Ex-Cônjuge: certidão de casamento com averbação de divórcio ou dissolução de união estável (com assinatura de ambos, registrada em cartório) e carta de desistência escrita em próprio punho pelo ex- cônjuge com assinatura reconhecida em cartório.

Troca de Titularidade

>>> Em caso de óbito do cônjuge: certidão de óbito, RG e CPF do cônjuge (caso tenha a troca de titularidade)

>>> Em caso de desistência do titular: RG e CPF de ambos, certidão de casamento com averbação de divórcio ou dissolução de união estável e carta de desistência do titular escrita a próprio punho e registrada em cartório;

>>> A troca de titularidade só é permitida para candidatos que tenham se declarado casados ou em união estável.

Entregas de Unidades Habitacionais

Após a aquisição da unidade habitacional, o candidato contemplado deverá aguardar o contato para a solenidade de entrega das unidades habitacionais, realizada pelo governo de Brasília.

Canais Morar Bem

Acessos disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento dos serviços:

Telefone

Para solicitar o atendimento presencial no Núcleo de Atendimento (NUATE) e tirar dúvidas sobre o Programa Morar Bem, ligue 156, opção 1, dígito 5, no horário das 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Resultados

No 1º semestre de 2015, a CODHAB entregou 1208 unidades habitacionais (Riacho Fundo II - 1.152 /Samambaia – 56),

Metas

Para o segundo semestre estão previstas as entregas de mais 8.741 unidades habitacionais.

A CODHAB também prevê recadastramento e requalificação de 100% das entidades, até o fim de 2015.

O objetivo desta Gestão é entregar até 2018 40 mil unidades habitacionais com infraestruturas.

Normas e Regulamentações

Lei nº 3.877/2006, de 26 de Junho de 2006.

Decreto nº 33.964/2012, de 29 de Outubro de 2012.

Decreto nº 33.965/2012, de 29 de Outubro de 2012.

Assessoria de Mobilização Social #2

Assessoria de Mobilização Social (ASMOB) é responsável pela execução de trabalhos sociais da CODHAB. As ações são direcionadas à comunidade local do DF com o intuito de mobilizar, orientar e incentivar a participação com foco na melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Entre as atividades desenvolvidas pela equipe de trabalho social da CODHAB estão os serviços de capacitação profissional, direito social, acompanhamento e gestão da intervenção habitacional, desenvolvimento socioeconômico, educação ambiental e patrimonial.

Beneficiados

Famílias localizadas em áreas de atuação do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) no Distrito Federal e famílias beneficiadas pela Política de Habitação do DF, vinculadas ao Programa Morar Bem, com renda mensal de 0 a R$1.600,01.

Prestação de Serviços

A equipe técnica da ASMOB é encarregada do planejamento, execução e avaliação das ações do Projeto de Trabalho Social (PTS). O grupo é formado por profissionais especializados em intervenções habitacionais com foco na população de baixa renda.

A participação da equipe social ocorre em todas as fases de planejamento, pré e pós obra dos projetos. A atuação é feita de forma proativa junto à comunidade, que auxilia no reconhecimento da área. Nessa fase, a ASMOB apresenta o objetivo e as atividades a serem desenvolvidas no PTS aos moradores e identifica o perfil do público a ser beneficiado pelo programa.

Plantão social

O serviço de plantão social da CODHAB é formado por assessores técnicos e assistentes sociais. As demandas são acolhidas, semanalmente, conforme o cronograma de atendimento por região, estabelecido pela ASMOB. Nesse processo, a equipe da CODHAB tira as dúvidas da população, orienta as famílias durante o processo de realocação do imóvel e acompanha os atendimentos caso a caso.

Canais ASMOB

Para saber os locais de atendimento da Assessoria de Mobilização Social da CODHAB, acesse os canais de comunicação da Ouvidoria pelo telefone 162 ou pelo endereço eletrônico www.ouvidoria.df.gov.br.

Normas e Regulamentações

Portaria n° 21, de 22 de janeiro de 2014, Ministério das Cidades.

Assistência Técnica #3

As ações da assistência técnica da CODHAB são destinadas a melhorias habitacionais. O objetivo é garantir às famílias de baixa renda assistência técnica especializada e gratuita. Os serviços oferecidos atendem ao padrão mínimo de edificação, qualidade de iluminação e ventilação, assim como ações para a renovação e melhor uso dos espaços públicos. O auxílio é oferecido nas áreas de arquitetura, urbanismo e engenharia para projetos de construções e melhorias de habitação em áreas de interesse social. Ou seja, o cidadão receberá o projeto para construção ou melhoria da moradia, sem custo.

Beneficiados

Famílias com renda mensal de até três salários mínimos, residentes em áreas regularizadas ou em fase de regularização, cooperativas e associações de moradores ou outros grupos organizados que representem a comunidade.

Postos de atendimento

O serviço está disponível nos postos de atendimento da Ceilândia (setor habitacional Sol Nascente e QNR) e da Estrutural.

Os moradores das áreas onde os serviços já estão implantados podem buscar apoio técnico nos postos de atendimento.

Para solicitar um posto de assistência técnica da CODHAB na sua região, procure a administração da sua cidade. As administrações locais podem solicitar à CODHAB a abertura de novos postos em áreas de interesse social regularizadas ou em fase de regularização. Após o pedido, a Companhia estudará a possibilidade de abertura de um posto de assistência técnica no local.

Canais de assistência técnica

Acessos disponíveis para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento dos serviços:

a) Estrutural – Arq. Ana Cristina Ramos | endereço: Administração Regional do SCIA, RA XXV. Estrutural-DF | telefone: 9353-1538
Contato: assistenciatecnica@codhab.df.gov.br

b) Sol Nascente – Arq. Isabela Gardes | endereço: Rua Nova (prolongamento da via P4), em frente às bacias de drenagem do Trecho 1, entre o terminal do Setor P Sul da Ceilândia e a fazenda Dinizlândia, Ceilândia-DF | telefone: 9557 4085
Contato: assistenciatecnica@codhab.df.gov.br

c) QNR – Arq. Jéssica Spehar (contato do posto 9218 9330) | endereço: QNR 05 conjunto A casa 19, Ceilândia-DF | telefone: 9218 9330

Contato: assistenciatecnica@codhab.df.gov.br

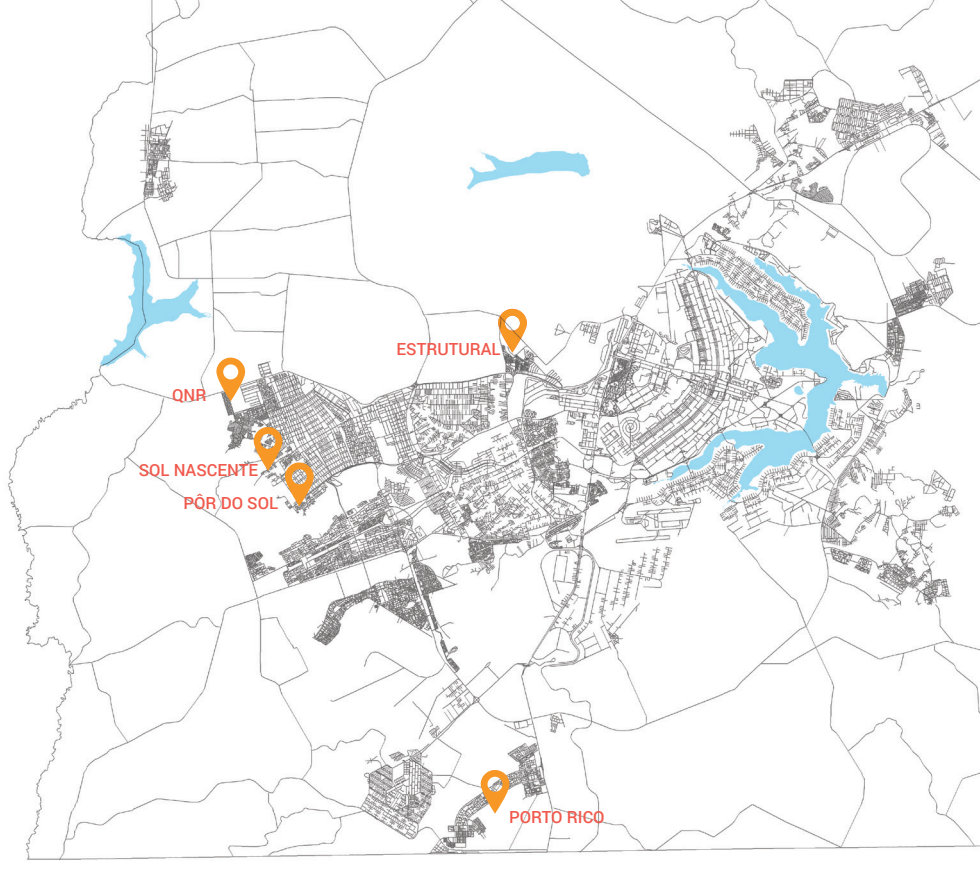
d) Pôr do Sol - Arq. Frederico Barboza | endereço: Qd 500, Vila Por do Sol, Ceilândia-DF | telefone: (sem número)
Contato: assistenciatecnica@codhab.df.gov.br

e) Porto Rico – Arq. Erick Welson | endereço: Administração Regional de Santa Maria, RA XIII, Santa Maria-DF | telefone: (sem número)
Contato: assistenciatecnica@codhab.df.gov.br

Relação das Normas e Regulamentações

Lei Federal nº 11.888, de 24 de dezembro de 2008.

Lei Distrital nº 5.485, de 8 de junho de 2015.



ESTRUTURAL
QNR
SOL NASCENTE
PÔR DO SOL
PORTO RICO

Regularização

#4

O objetivo da regularização é auxiliar o processo de entregas de escrituras para as pessoas que moram em cidades já consolidadas e áreas de regularização no plano diretor que ainda não têm o documento legítimo do imóvel.

O que é escritura?

A escritura é um documento elaborado em cartório, que garante ao morador a segurança jurídica da propriedade de determinado imóvel.

Atenção

A CODHAB informa que novas solicitações de regularização estão suspensas. Pelo decreto 34.210/2012, art.3º, a data de apresentação do requerimento expirou em até 31 de dezembro de 2013, o que impede a abertura de novos processos de regularização. Portanto, somente este item está em processo de reformulação pela CODHAB

para que novos requerimentos possam ser solicitados.
Quanto às regularizações em andamento na CODHAB, qualquer morador poderá solicitar a inclusão de documentos aos processos, mesmo que a área habitada não esteja com projeto urbanístico aprovado.

Documentos necessários:

>>> Documentos pessoais e comprovação de estado civil (RG, CPF, certidão de nascimento ou certidão de casamento);

>>> Nada consta de propriedade de imóvel (9 certidões cartorárias, emitidas por todos os cartórios de registro de imóveis do DF, conforme listagem);
Documentos necessários

>>> Documentos pessoais e comprovação de estado civil (RG, CPF, certidão de nascimento ou certidão de casamento);

>>> Nada consta de propriedade de imóvel (9 certidões cartorárias, emitidas por todos os cartórios de registro de imóveis do DF, conforme listagem abaixo);
>>> Comprovante de pagamento de taxa de formalização de processo no valor de R$ 47,83 (Retirar boleto para pagamento no Núcleo de Atendimento (Nuate) da CODHAB);

>>> Comprovantes do período de ocupação do imóvel de acordo com a legislação vigente;

Acesso ao serviço
O atendimento deve ser agendado pelo canal 156, opção 3, ou do telefone (61) 3214-1877.

Certidão positiva

O que é?

É o documento que comprova o endereço, a ocupação do imóvel e a validade do processo de regularização.

Como obter?

Para emitir a certidão positiva é necessário que o imóvel seja residencial e que o processo de regularização esteja devidamente autuado na CODHAB.

A certidão positiva poderá ser emitida pelo próprio interessado no sítio eletrônico www.codhab.df.gov.br, na aba serviços “emitir certidão positiva”. Quando não estiver disponível no sítio eletrônico, o interessado poderá solicitar sua emissão junto à CODHAB.

Para solicitar a emissão da certidão positiva junto à CODHAB é necessário:

>>> Agendar atendimento pela central 156, opção 3, ou pelo telefone (61) 3214-1877;
>>> Efetuar requerimento;
>>> Aguardar análise do setor competente;
>>> Previsão de entrega em aproximadamente 30 dias.

A emissão da certidão positiva é gratuita.

Alteração Cadastral

A alteração é indicada para todo morador que tem processo autuado junto à CODHAB e deseja atualizar suas informações cadastrais, ou corrigir erros de digitação.

Para realizar alterações o interessado deve seguir as orientações abaixo:

>>> Ser o titular do processo autuado na CODHAB;
>>> Fazer o agendamento pelos telefones, canal 156, opção 3, e 3214-1877 ou agendamento presencial;
>>> Apresentar documentação que comprove a alteração solicitada;
>>> Formalizar o requerimento com a solicitação de alteração na CODHAB;
>>> Aguardar a análise e resposta do requerimento no prazo de até 30 dias;

A alteração cadastral é um serviço gratuito.

Habilitação em parcelamento informal consolidado

São parcelamentos criados e firmados por particulares, sem a autorização do Poder Público, em áreas públicas e/ou privadas.
A regularização é destinada aos assentamentos irregulares, localizados em áreas urbanas, públicas ou privadas, utilizados para fins de moradia que estejam previstos na legislação do DF como área de Regularização de Interesse Social.

Critérios para doação:

>>> Ser ocupante de imóvel de até 250,00 m²;
>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei;
>>> Ter renda familiar de até cinco salários-mínimos;
>>> Não ter sido beneficiado em programas habitacionais do Distrito Federal;
>>> Comprovar residência no Distrito Federal nos últimos cinco anos, mesmo que não seja no endereço a ser regularizado;
>>> Não ser e nem ter sido proprietário(s), promitente(s) comprador(es) ou cessionário(s) de imóvel residencial no Distrito Federal;
>>> Não ocupar área com restrição urbanística e ambiental nos termos da legislação vigente;

Observação: Imóveis com pendência judicial não serão doados até a decisão final.

Critérios para compra:

>>> Residir no imóvel a ser regularizado;
>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei;
>>> Ser ocupante de imóvel com área superior a 250,00 m²
>>> Ter sido proprietários, promitentes compradores ou cessionários de imóvel residencial no Distrito Federal;
>>> Não comprovar que reside no Distrito Federal nos últimos cinco anos;
>>> Ter renda familiar superior a cinco salários-mínimos;

Observação: Imóveis com pendência judicial não serão vendidos até a decisão final.

Licitação com direito de preferência:
Para o ocupante que seja proprietário, promitente comprador ou cessionário de outro imóvel no Distrito Federal, é garantido o direito de preferência no ato da licitação do imóvel a ser regularizado. Ou seja, o ocupante de imóvel irregular que possui outro imóvel no DF poderá regularizá-lo, mas não por meio de doação. Ele terá a preferência na licitação e esse direito pode ser exercido em relação a um único imóvel.

Critérios para licitação com direito de preferência:

>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei;
>>> Ser ocupante do imóvel;
>>> Ser proprietário de outro imóvel no Distrito Federal;

Observação: Imóveis com pendência judicial não serão licitados até a decisão final.

Documentação necessária

>>> Requerimento disponível no portal CODHAB, na aba “Regularização”. Acesse: www.codhab.df.gov.br. O formulário também pode ser retirado no Núcleo de Atendimento (Nuate) da CODHAB;

>>> Comprovante de identificação pessoal (RG, Carteira de Habilitação, Carteira de Ordem Profissional);

>>> Comprovante de inscrição no cadastro de pessoa física (CPF);

>>> Comprovante de estado civil;

>>> Comprovante de renda (casal se for o caso);

>>> Comprovante de residência dos últimos cinco anos de DF;

>>> Certidões negativas dos nove cartórios de registros de imóveis do Distrito Federal (Original);

>>> Declaração de ocupação mansa e pacífica (disponível no Nuate da CODHAB);

>>> Taxa de formalização de processo R$ 47,83 (disponível no Nuate da CODHAB);

>>> Inscrição do IPTU do lote a ser regularizado.

Habilitação em cidades consolidadas

Cidades iniciadas a partir de programas de assentamento promovidos pelo Governo do Distrito Federal (GDF), ou seja, todas aquelas criadas durante os programas habitacionais promovidos pelo Poder Público .

Critérios para doação:

>>> Ocupar o imóvel há pelo menos cinco anos e um dia na data da publicação da Lei 4.996 de 19 de dezembro de 2012;

>>> Ocupação ser mansa e pacífica, ou seja, não pode haver ocorrência policial e/ou processo judicial referente ao terreno/imóvel;

>>> Não ser proprietário de outro imóvel no Distrito Federal;

>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei.

Critérios para compra:

>>> Ocupar o imóvel há pelo menos cinco anos e um dia na data da publicação da lei 4.996 de 19 de dezembro de 2012;

>>> Ocupação não ser mansa e pacífica, ou seja, haver ocorrência policial e/ou processo judicial referente ao terreno/imóvel;

>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei.

Observação: Imóveis com pendência judicial não serão vendidos até a decisão final.

Critérios para licitação com direito de preferência:

>>> Ser ocupante do imóvel;

>>> Ser proprietário de outro imóvel no Distrito Federal;

>>> Ser maior de idade ou emancipado na forma da Lei.

Observação: Imóveis com pendência judicial não serão licitados até a decisão final.

Documentação necessária

>>> Requerimento disponível no portal CODHAB, na aba “Regularização”. Acesse: www.codhab.df.gov.br . O formulário também pode ser retirado no Núcleo de Atendimento (Nuate) da CODHAB;

>>> Comprovante de identificação pessoal (RG, Carteira de Habilitação, Carteira de Ordem Profissional);

>>> Comprovante de inscrição no cadastro de pessoa física (CPF);

>>> Comprovante de estado civil;

>>> Cessão de direitos e procuração (quando for o caso);

>>> Comprovante de residência no local a ser regularizado, dos últimos 5 anos anteriores a publicação da lei 4.996 de 19 de dezembro de 2012;

>>> Certidões negativas dos 09 cartórios de registros de imóveis do

Distrito Federal (Original);
>>> Declaração de ocupação mansa e pacífica (disponível no Nuate da CODHAB);
>>> Taxa de formalização de processo R$ 47,83 (disponível no Nuate da CODHAB);
>>> Inscrição do IPTU do lote a ser regularizado.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS VÁLIDOS

Para comprovação do estado civil:

>>> Certidão de casamento ou de nascimento e, se for o caso, documento comprobatório de separação judicial, divórcio ou viuvez;

Para comprovação da Renda Familiar Bruta do titular, serão admitidas:

>>> Servidor Público: declaração funcional e o último contracheque;
>>> Autônomo informal: declaração em formulário próprio, fornecido pela CODHAB, declaração de comprovação de renda emitida pelo sindicato de classe, cooperativa ou associação, Declaração de Comprovação de Percepção de Rendimentos (Decore) emitida por profissional competente, obedecida à legislação pertinente ou declaração do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (IRPF), com recibo de entrega;
>>> Condutor autônomo de veículo: declaração sindicato com vínculo há pelo menos 1 (um) ano e registro do veículo;
>>> Comerciante: contrato individual ou social da firma registrado e pró-labore declarado pelo contador;
>>> Autônomo/profissional liberal: comprovante de recolhimento do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), declaração de imposto de renda, contrato de prestação de serviço com guia Reci-

bo de Pagamento Autônomo (RPA);
>>> Outros assalariados: cópia de identificação e das folhas próprias da carteira de trabalho; último contracheque de pagamento, contendo o carimbo e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do empregador ou contrato de trabalho regido pela legislação pertinente.

Documentos que podem comprovar residência no DF e o tempo de domicílio no DF:

>>> Declaração de instituição bancária com movimentação de conta corrente;
>>> Documento escolar do candidato ou dos filhos, emitidos por estabelecimento de ensino do DF;
>>> Pagamento de condomínio;
>>> Comprovantes de pagamento de água, luz ou telefone em nome do ocupante;
>>> Compras a prazo com autenticação mecânica no carnê;
>>> Cartão de vacina dos filhos com carimbo do órgão do GDF;
>>> Prontuário médico;
>>> Documentos pessoais expedidos no DF e ocorrência policial.

Canais de regularização

Acesso disponível para solicitação, esclarecimentos ou acompanhamento dos serviços:

Telefone

Disque 156, opção 5, dígito 3, no horário das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira.

Atendimento presencial

Núcleo de Atendimento de Regularização (NUAR)

Segunda a sexta-feira no horário das 8h às 16h.

Setor Comercial Sul, Quadra 6, lotes 13/14 – Térreo.

Normas e Regulamentações

Lei nº 4.996, de 19 de Dezembro de 2012.

Decreto nº 34.210, de 13 de Março de 2013.

CARTÓRIO	ENDEREÇO
- Certidão do Cartório do 1º Ofício de Registro de Imóveis	Ed. Venâncio 2000 1º Andar – Sl 140-B
- Certidão do Cartório do 2º Ofício de Registro de Imóveis	Ed. Venâncio 2000 1º Andar – Sl 140-C
- Certidão do Cartório do 3º Ofício de Registro de Imóveis	QS 1 Rua 210 Lt 40 Sl 915/928 Torre B Taguatinga Shopping
- Certidão do Cartório do 4º Ofício de Registro de Imóveis	QE 07 Bloco H Lj 19 Guará I
- Certidão do Cartório do 5º Ofício de Registro de Imóveis	Ed. Centro Empresarial Correia, Sl 704/706 Setor Central/Gama
- Certidão do Cartório do 6º Ofício de Registro de Imóveis	CNM 01 Bloco H, 1º Andar - Ceilândia Centro
- Certidão do Cartório do 7º Ofício de Registro de Imóveis	Qd Central Bl 11 Lt 03 Lj 01 - Sobradinho
- Certidão do Cartório do 8º Ofício de Registro de Imóveis	Av. Independência, Plaza Shopping, Sala M 05 Planaltina
- Certidão do Cartório do 9º Ofício de Registro de Imóveis	AE 04 Bloco B Lt 1 Lj 1A - Setor Tradicional Brazlândia

Escolha qualquer um dos Cartórios relacionados acima e faça seu requerimento para obtenção das nove certidões em um só local. O requerimento para obtenção das certidões poderá ser realizado em qualquer um dos cartórios acima, não sendo necessário protocolar a solicitação em todos, uma vez que o cartório que receber o requerimento providenciará a consulta e emitirá as certidões referentes aos demais cartórios.

Escritura da Carteira Imobiliária (antiga SHIS)

#5

ESCRITURA DA CARTEIRA IMOBILIÁRIA (ANTIGA SHIS)

Nas décadas de 60, 70, 80 e 90 foram construídas unidades habitacionais com recursos da extinta Sociedade de Habitação de Interesse Social (SHIS) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Sendo assim, a escritura da carteira imobiliária é o documento legal que garante a segurança jurídica dos imóveis da antiga SHIS ao morador.

Etapas

>>> Financiamento;

>>> Quitação;

>>> Titularidade - escritura com direitos de compra e venda;

Critérios para emissão de escritura definitiva de quitação

>>> Ser mutuário da Carteira de Crédito Imobiliária da CODHAB (extinta SHIS);

>>> Ter o contrato de financiamento do imóvel;

>>> Comprovar a quitação do saldo devedor do financiamento.

Documentos necessários

>>> Certidão de ônus reais do imóvel atualizada, emitida no cartório de registro de imóveis competente, com a devida averbação de alteração de situação civil, se houver;

>>> RG e CPF do comprador, no caso de cessionário, com as devidas procurações atualizadas;

>>> Comprovação de pagamento de taxa de serviço pertinente. A taxa no valor de R$ 129,82 é emitida pela CODHAB e pode ser paga nas agências do BRB.

Observação: Para a emissão da escritura, é necessário agendar atendimento pelos telefones (61) 3214-1844 e (61) 3214-1856 apenas quando o mutuário estiver com toda a documentação citada.

Prazo

O tempo necessário para a emissão da escritura depende da disponibilidade do agendamento. Assim que o mutuário assina a escritura, o prazo final de entrega do documento é de 15 dias úteis.

Canais Carteira Imobiliária (antiga SHIS)

Para agendar o atendimento e saber mais informações, disque 156, opção 5, dígito 4 e ou ligue nos telefones (61) 3214-1844 ou (61) 3214-1856 no horário das 8h30 às 12h e das 14h30 às 17h30 de segunda a sexta-feira.

Atendimento presencial

Núcleo de Atendimento da CODHAB – Edifício SEDHAB

Setor Comercial Sul - Quadra 06, Bloco A, Lotes 13/14 – Térreo

INDICADOR DE DESEMPENHO

Resultados

No 1º semestre de 2015, a CODHAB entregou 600 escrituras para os mutuários da Carteira Imobiliária antiga SHIS,

Metas

A previsão é de que sejam entregues 400 escrituras no segundo semestre.

Normas e Regulamentações

Lei Federal nº 1050, de 31 de Outubro de 2000.

Lei nº 4149, de 2 de Junho de 2008.

Lei nº 5.287, de 24 de Outubro de 2013.

Ouvidoria #6

A Ouvidoria é um espaço para a comunicação entre o cidadão e o Governo

Ao atender o cidadão, o governo promove a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos. Serve para que os cidadãos apresentem reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias, representando seus interesses perante o Governo de forma democrática.

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO (Lei 4.896/2012). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada

órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.
As Ouvidorias especializadas registram também os pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 4.990/2012).

Qual é o papel do Ouvidor

• Facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria por meio do registro de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias) e respondê-las;

• Atender com cortesia e respeito;

• Encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes do órgão / entidade, acompanhando sua apuração;

• Garantir o cumprimento dos prazos previstos em lei para o atendimento das demandas registradas;

• Elaborar relatórios periódicos com informações que sirvam para a melhoria dos serviços públicos e ações do Governo de Brasília.

Em caso de interrupção do sistema de ouvidoria

Para que o atendimento não seja prejudicado, serão utilizados formulários impressos em qualquer um dos canais de contato.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.201.

TIPOS DE INFORMAÇÕES

GASTOS

DOCUMENTOS

PROCESSOS

AÇÕES

REQUISITOS

O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente.
- Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

www.e-sic.df.gov.br

PRESENCIAL

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar sala 1.201

GARANTIAS

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

PRAZOS

20 DIAS
a contar da data de registro

+10 DIAS
mediante justificativa

RECURSO

1ª INSTÂNCIA — Prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade - até 5 dias.

2ª INSTÂNCIA — *Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em

TIPOS DE DEMANDAS

DENÚNCIAS

RECLAMAÇÃO

SUGESTÃO

ELOGIO

REQUISITOS

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS.

Tratamento específico para denúncias:
Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro anônimo

- Haverá análise preliminar para

CANAIS DE ATENDIMENTO

CENTRAL 162
De segunda a sexta das 7h às 21h
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18 h

*Ligação gratuita para telefone fixo.
**Não recebe ligação de aparelho celular.

www.e-sic.df.gov.br

PRESENCIAL

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h

Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar sala 1.201

GARANTIAS

- Segurança.
- Restrição de acesso a dados pessoais.
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.
- Atendimento por equipe especializada.

PRAZOS

DENÚNCIAS

20 DIAS
a contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

+10 DIAS
mediante justificativa

Apurar e informar o resultado(Art. 25 do Decreto nº36.462/2015)

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015)

OUVIDORIA

Reclamações | Sugestões | Elogios

OUVIDORIA
SISTEMA TAG

CANAIS	GARANTIAS	LOCAIS	HORÁRIOS	PRAZO
Internet	• Segurança • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.	**www.ouvidoria.df.gov.br**	Ininterrupto **24h**	• 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).
Telefônico	• Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.	Central de Atendimento **162 - opção 1**	De **segunda** a **sexta-feira** das **7h às 21h** **Sábado**, **domingo** e **feriados** das **8h às 18 h**	
Presencial	• Segurança • Atendimento personalizado realizado por equipe especializada • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais • Entrega do número de protocolo no ato do registro da manifestação, além de orientações sobre seu andamento conforme prazos legais.	• **Núcleo de Atendimento** (NUARTE) • **Setor Comercial Sul** Quadra 6 bloco A Lotes 13/14	De segunda a sexta-feira das **8h às 12h** e das **14h às 16h**	

REQUISITOS

a. Registro identificado (*): Apresentação de documento de identificação válido (Lei nº 12.037/2009).
b. Registro anônimo (**)

(*) Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.
(**) Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

*Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo.
Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h

OUVIDORIA
SISTEMA TAG

DENÚNCIAS

CANAIS	GARANTIAS	LOCAIS	HORÁRIOS	PRAZO
Internet	• Segurança • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal • Restrição de acesso a dados pessoais • Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.	**www.ouvidoria.df.gov.br**	Ininterrupto **24h**	• 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto no 36.462/2015). • 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto no 36.462/2015). • O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (Art. 25 §1o, do Decreto no 36.462/2015).
Telefônico	• Segurança • Atendimento por equipe especializada • Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Central de Atendimento **162 - opção 1**	De **segunda** a **sexta-feira** das **7h às 21h** **Sábado**, **domingo** e **feriados** das **8h às 18 h**	

OUVIDORIA
SISTEMA TAG

DENÚNCIAS

CANAIS

Telefônico

Presencial

*Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo.
Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h.

GARANTIAS

- Restrição de acesso a dados pessoais
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.

- Segurança
- Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
- Restrição de acesso a dados pessoais
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais.

LOCAIS

Central de Atendimento
162 - opção 1

- **Núcleo de Atendimento** (NUARTE)
- **Setor Comercial Sul**
Quadra 6 bloco A
Lotes 13/14

HORÁRIOS

De **segunda** a **sexta-feira** das **7h às 21h**
Sábado, **domingo** e **feriados** das **8h às 18 h**

De segunda a sexta-feira das **8h às 12h** e das **14h às 16h**

PRAZO

- 10 dias, a contar da data de registro, para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas. (Art. 24 do Decreto no 36.462/2015).
- 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. (Art. 25 do Decreto no 36.462/2015).
- O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (Art. 25 §1o, do Decreto no 36.462/2015).

REQUISITOS

a. Registro identificado (*):
Apresentação de documento de identificação válido (consultar legislação).
b. Registro anônimo (**)

c. Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:
- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

O U V I D O R I A

OUVIDORIA
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC Lei n. 4990/2012)

CANAIS

GARANTIAS

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais;

Possibilidade de recurso (**);
Possibilidade de reclamação (***)

LOCAIS

Internet

www.e-sic.df.gov.br

Presencial

- **Núcleo de Atendimento** (NUARTE)
- **Setor Comercial Sul**

Quadra 6 bloco A
Lotes 13/14

HORÁRIOS

Ininterrupto **24h**

De segunda a sexta-feira das **8h às 12h** e das **14h às 16h**

PRAZO

O prazo para o atendimento inicial é de 20 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias. Os demais prazos estão definidos no texto da **Lei n. 4.990/2012** e no **Decreto n. 34.276/2013.**

(*) Cédula de Identidade – CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista;
(**) Recurso em 1a instância: prazo para apresentação – 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;
Recurso em 2a instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade até 5 dias;
Recurso em 3a instância: prazo para apresentação - 10 dias. Resposta da autoridade em 5 dias podendo ser sobrestado.
(***) Reclamação: Apresentar em até 10 dias após o prazo para a resposta inicial expirado. Resposta pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

*Orientação: o horário de atendimento indicado é o período mínimo.
Caso o atendimento seja disponibilizado também durante o horário de almoço, basta colocar das 8h às 18h.

Núcleo de Atendimento (Nuate)

#7

Núcleo de Atendimento (NUATE)

O Núcleo de Atendimento presencial da CODHAB oferece os seguintes serviços:

Programa Morar Bem

>>> Informações de classificação no Programa;

>>> Informações sobre pontuação;

>>> Informações sobre andamento processual;

>>> Agendamento de atendimento dos convocados no programa Morar Bem;

>>> Recebimento da documentação dos convocados do Programa Morar Bem, efetuado através de agendamento;

>>> Atualização cadastral de habilitados.

Carteira Imobiliária (antiga SHIS)

>>> Atendimentos agendados para entrega de escritura.

Regularização

>>> Abertura de requerimento para alterações de dados;

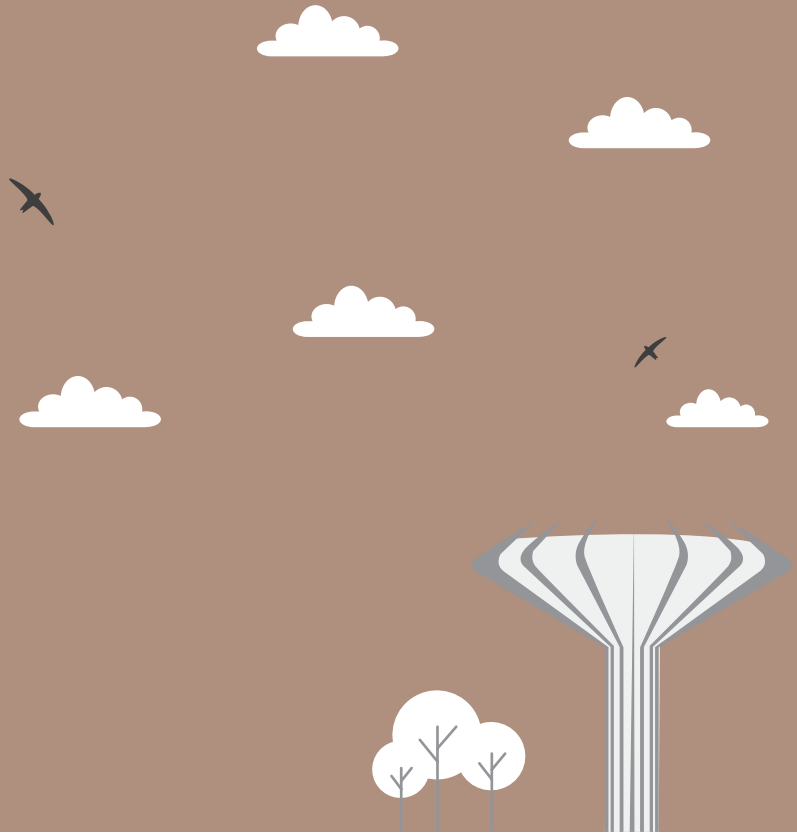
>>> Informação sobre o andamento de processo;

>>> Informação sobre requerimento.

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

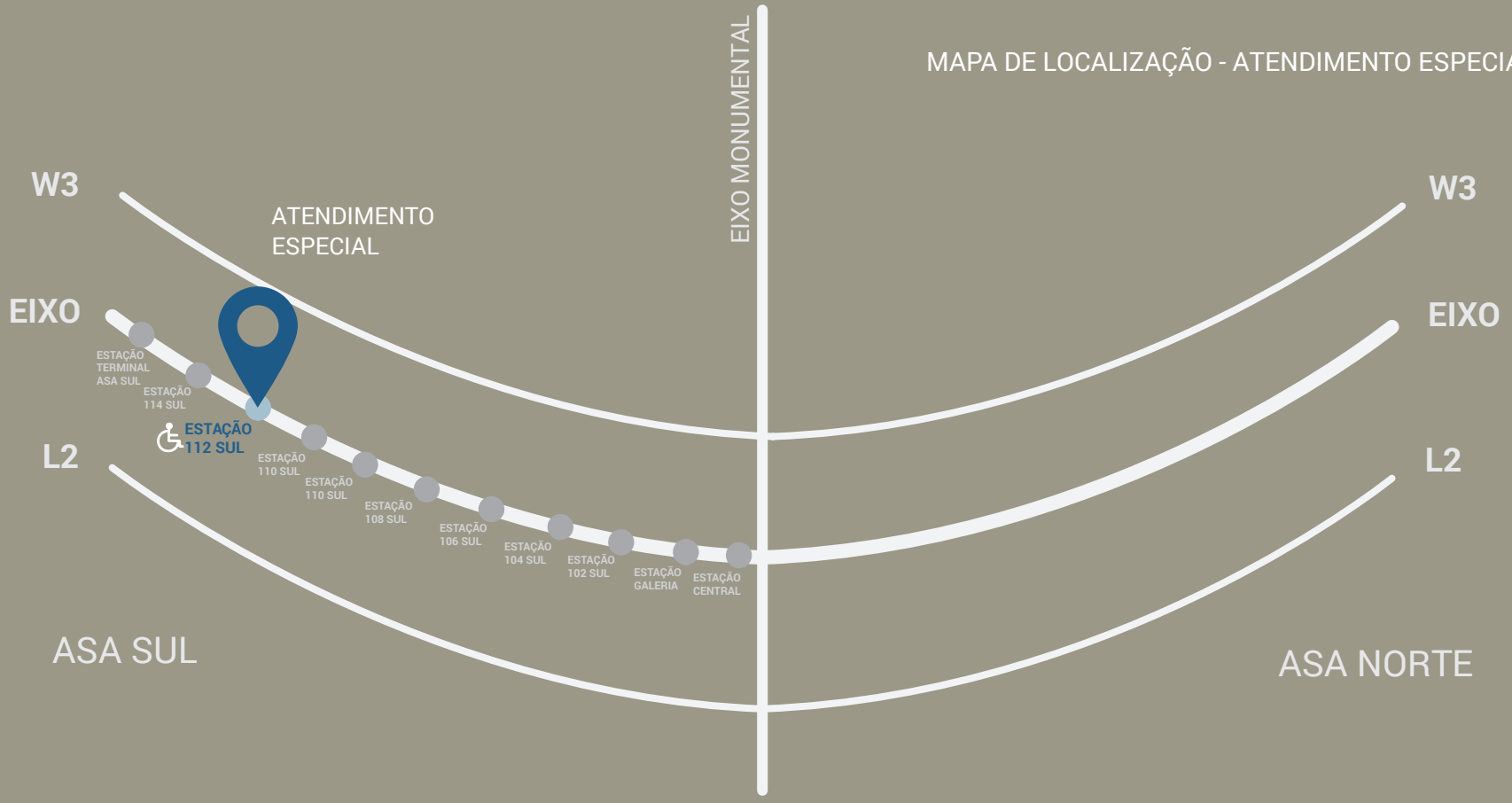
Todos os candidatos com deficiência ou que tenham pessoas com deficiência na família são atendidos por agendamento, por meio do canal 156 - opção 1 - dígito 5, no posto de atendimento localizado na Quadra 112 na Asa Sul, dentro da estação do metrô.

É importante lembrar que, além de todas as documentação necessária, é preciso acrescentar o laudo médico que comprove a deficiência. O laudo é aprovado pela perícia médica do posto da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (Sejus) no mesmo local.



MAPA DE LOCALIZAÇÃO - SEDE CODHAB

MAPA DE LOCALIZAÇÃO - ATENDIMENTO ESPECIAL CODHAB



Dicionário

Termos técnicos da CODHAB

Alocação: colocação, distribuição para diversos locais ou finalidades;
Aquisição: ato, processo ou efeito de adquirir, de tomar posse de algo;
Autuado: dar início ao processo de regularização;
Averbação: qualquer alteração relativa à situação do documento;
Cessão: o ato de ceder/locar;
Cessionário: que teve imóvel adquirido através de contrato de compra e venda (cessão de direito);
Certidão de Ônus Reais: dados do imóvel e a cadeia de todos os proprietários;
Certidões Cartorárias: busca junto ao cartório, se o convocado já possuiu ou possui outro imóvel;
Chamamento: ato de pedir o comparecimento a (local, ocasião); convocação, convite;
Cidades Consolidadas: áreas que contenham habitação regular, infraestrutura, transporte público, saneamento básico, abastecimento de água, coleta de lixo, que possuam escolas, postos de saúde, creches;
Contemplado: que foi premiado, que ganhou;
Cronograma: disposição gráfica do tempo que será gasto na realização de um trabalho;
Demandas: quantidade de um bem ou um serviço;
Emancipado: que é, em termos civis, plenamente capaz de responder por seus próprios atos, por sua pessoa; independente. O termo é aplicado em muitos contextos como: emancipação de menor, emancipação da mulher,emancipação política, ente outros;

Formulário: documento onde são preenchidos dados e informações pessoais;
Habilitado: aquele que se habilitou, que cumpriu as exigências ou pré-requisitos para participar do programa;
Inclusão: ato de incluir ou inserir;
Indeferido: quando um pedido ou solicitação não foi aceito, que não teve despacho, ou não aconteceu o que a pessoa solicitou;
Infraestrutura urbana: é constituída pelos equipamentos urbanos de escoamento das águas pluviais, iluminação pública, esgotamento sanitário, abastecimento de água potável, energia elétrica pública e domiciliar e vias de circulação;
Inserido: Introduzido, colocado, incluído;
Intervenção: O mesmo de interferir, interromper, intervir. Ato de exercer influência em determinada situação na tentativa de alterar o seu resultado;
Irregularidades: consiste em ações de ocupação em áreas urbanas e ambientais em desconformidade com a legislação;
Legislação: é o conjunto de leis existentes no Município, Estado, Distrito Federal e União, que devem ser cumpridas de acordo com a finalidade;
Mobilizar: pôr(-se) em ação (conjunto de pessoas) para uma tarefa, uma campanha, etc, movimentar(-se), mover(-se);
Mutuário: pessoa que recebeu o empréstimo no contrato, recebedor;
Pavimentação asfáltica: é a camada constituída por um ou mais materiais que se coloca sobre o terreno natural ou terraplenado, para aumentar sua resistência e servir para a circulação de pessoas ou veículos;
Perfil Socioeconômico: é traçada uma análise que se refere a qualquer prática que relaciona um aspecto que afeta tanto a ordem econômica como social;
Prioridade: possibilidade legal de passar à frente dos outros; preferência;
Proativa: que visa antecipar futuros problemas, necessidades ou mudanças; antecipatório;
Projeto Urbanístico: é o projeto que visa a produção, estruturação e apropriação do espaço urbano;

Promitentes: que emitiu cessão de direito de imóvel;
Realocação: destinar ou reservar para um fim diferente de um anterior;
Reformulação: reconstruir; refazer; nova concepção; nova estrutura;nova versão;
Regularização: implica a execução de obras de urbanização e implantação de serviços públicos e equipamentos comunitários e deve propiciar o direito à moradia com a recuperação de áreas degradadas e com a preservação ambiental;
Relações homoafetivas: relação afetiva entre pessoas do mesmo sexo.
Requerimento: pedido de informação sobre a situação do imóvel;
Socioeconômico: se refere a qualquer prática que relaciona um aspecto que afeta tanto a ordem econômica como social;
Solenidade: cerimônia que faz com que um acontecimento seja autêntico e válido;
Sustentabilidade: a capacidade do ser humano interagir com o mundo, preservando o meio ambiente para não comprometer os recursos naturais;
Titularidade: quando se concede um título (Escritura);
Vinculado: que está ligado, unido, fixado.

DIVULGAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão está disponível no portal da CODHAB

http://www.codhab.df.gov.br/

CODHAB Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal