

	Instrução de Trabalho - IT	Coordenação EPROC	
---	-----------------------------------	----------------------	--

Processo Atender mutuário, público externo e interno (Recepção Cohab)			
Versão 01/2026	Data de Emissão 05/08/26	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso (COHAB)

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

1.1 Objetivo do Processo

Recepcionar, triar e orientar mutuários, órgãos internos e externos por múltiplos canais de atendimento, realizando a análise preliminar de demandas, a fim de garantir a conformidade da instrução documental e o fluxo ágil de informações para as áreas finalísticas (GCR, AIO e Jurídico).

1.2 Informações Complementares

1.3 Características do Processo

1.3.1 Tipo de Processo:

☐ Processo Gerencial
 ☒ Processo Finalístico
 ☐ Processo Suporte

1.3.2 Tipo de Tramitação:

☐ Setorial
 ☐ Intersetorial
 ☐ Intragovernamental
 ☒ Interinstitucional

1.4 Responsável

CARGO	SETOR	TELEFONE	E-MAIL
Recepcionista	Recepção		

1.5 Interessados (Destinatário - Cliente)

- COHAB
- Mutuário
- Posseiro
- Governo do Estado

1.6 Atores Envolvidos

- Recepção
- Jurídico
- GCR (Gerência de Contratação e Regularização)
- AIO (Assessoria de Imóveis e Obras)

1.7 Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

1.7.1 O fluxo do processo se dá em qual sistema?

☐ SGPe ☒ Híbrido (SGPE + outros) ☐ Somente em outro sistema

1.7.2 Relação de sistemas na execução do processo

Sistema principal (fluxo do processo)	Sistemas auxiliares
Intranet	
SGPE	

1.8 Parâmetros SGPe

Classe		Assunto		Controle de acesso (sigilo)

1.9 Legislação, normativas e outras referências

1.10 Indicadores de performance

Indicador	Métrica	Periodicidade de Análise
N/A		

1.11 Definições

- GCR (Gerência de Contratação e Regularização)
- AIO (Assessoria de Imóveis e Obras)

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:

<https://modeler.camunda.io/share/326d4088-06c7-4ffe-97d6-665d9662c96e>

3. RELAÇÃO DAS ATIVIDADES

RECEPÇÃO

1. Realizar identificações

1.1 Identificar mutuário

Após o recebimento da solicitação, a Cohab identifica o mutuário por meio da consulta aos sistemas e documentos apresentados. São verificados dados como nome, CPF, endereço do imóvel e número do contrato, com o objetivo de localizar o cadastro correspondente e confirmar a titularidade atual do imóvel que será objeto da transferência.

1.2 Identificar imóvel

Para identificar corretamente o imóvel, são realizadas consultas aos sistemas corporativos, especialmente ao Sistema de Controle de Crédito Imobiliário (SCCI) e na Intranet da Cohab. Quando necessário, a pesquisa é complementada por meio da busca por antecedentes, utilizando o nome do mutuário original, sobrenomes da família, endereço do imóvel, quadra, lote ou outras informações fornecidas pelo solicitante.

2. Atender conforme demanda,

Utilizando checklists para evitar que processos com documentação incompleta sigam para as áreas técnicas, o que geraria retrabalho e vencimento de certidões.

A atividade contempla a necessidade de um atendimento humanizado e orientativo, visto que grande parte do público alvo possui baixa instrução técnica e dificuldades com tecnologias digitais.

O atendimento pode ser presencial, pelos correios, telefônico e demandas internas.

- Se atendimento presencial, segue para atividade 3.

3. Analisar demanda

Quando o atendimento é realizado presencialmente, a recepção faz uma análise inicial da demanda para avaliar sua complexidade. Nos casos em que a solicitação pode ser resolvida diretamente, o atendimento é prestado pela própria recepção, sem a necessidade de encaminhamento ou envolvimento das demais áreas da Companhia.

- Se consegue resolver, segue para a atividade 4.

- Se não consegue resolver, segue para a atividade 10.

4. Receber documentação

A recepção realiza a conferência documental com base em um checklist.

5. Conferir documentação

- Se a documentação estiver incorreta, segue para a atividade 6.
- Se a documentação estiver correta, segue para a atividade 10.

6. Orientar solicitante

Caso a demanda seja apenas informativa, a recepção fornece a orientação diretamente ao cidadão ou consulta informalmente os técnicos (AIO e GCR) para sanar a dúvida.

A recepção entra em contato com o mutuário prioritariamente via WhatsApp ou ligação, se necessário para solicitar a correção.

Quando não consegue resolver, encaminha para a área técnica responsável, atividade 10.

- Se correios, segue para atividade 7.

7. Abrir correspondência

Toda a correspondência que chega em nome da COHAB é recebida pela recepção.

8. Identificar demanda

Após a abertura, é realizada uma triagem técnica para identificar o setor responsável:

- AIO (Área Técnica): Demandas sobre localização de lotes, IPTU e notificações municipais.
- GCR : Documentação para autorização de escritura, Contratos de renegociação de dívidas e seguros.
- Jurídico: Ofícios judiciais e mandados.

9. Abrir processo SGPE

Abre o SGPE para protocolar o requerimento.

10. Encaminhar para os setores responsáveis para providências

- Se atendimento telefônico, segue para atividade 11

11. Atender ligação telefônica

12. Analisar dúvidas

Para os atendimentos telefônicos, se a solicitação pode ser resolvida diretamente, o atendimento é prestado pela própria recepção, caso contrário encaminha a ligação para os setores responsáveis, conforme abaixo:

- Se não consegue resolver, retorna para a atividade 10.
- Se consegue resolver, segue para a atividade 13.

13. Atender solicitação

Caso a demanda seja apenas informativa, a recepção fornece a orientação diretamente ao cidadão ou consulta informalmente os técnicos (AIO e GCR) para sanar a dúvida.

- Se demanda da GCR, segue para atividade 14.

14. Receber demanda interna

O setor responsável (GCR) analisa o processo. Se houver erro ou falta de documento, o processo retorna para a recepção para que seja enviado pelos correios ao demandante.

15. Analisar pendência

- Sem pendência, segue para a atividade 16.
- Com pendência, segue para a atividade 18.

16. Preparar envelope

17. Enviar documentos para mutuário pelo correio

Para documentos que devem ser enviados por correio, a recepção gera a etiqueta, envia obrigatoriamente com AR (Aviso de Recebimento) e registra o código de rastreio em uma pasta de controle físico.

18. Entrar em contato com mutuário

- Mutuário orientado e pendência resolvida, segue para atividade 19.

- Mutuário orientado e pendência não resolvida, segue para o final do processo.

19. Anexar documentação ao SGPE

20. Reencaminhar documentação para GCR

Atendimento de mutuários, público externo e interno realizado.

4. PRIVACIDADE DE DADOS

4.1 Existem Dados Pessoais no Processo de Negócio?

☒ Sim ☐ Não

4.2 Existem exceções de aplicação da LGPD para o processo de negócio?

Processo relacionado com:	Seleção
a) Segurança Pública	☐
b) Defesa Nacional	☐
c) Segurança do Estado	☐
d) Atividades de Investigação e Repressão de Infrações Penais	☐

Fonte: LGPD

4.3 Dados Pessoais são sensíveis?

☐ Sim ☒ Não

4.4 Os dados Sensíveis estão relacionados:

Tipo de Relação	Seleção
Origem racial ou étnica.	☐
Convicção religiosa.	☐
Opinião política.	☐
Filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso.	☐
Filosófico ou político	☐
Saúde ou à vida sexual	☐
Genéticos ou biométricos	☐

Fonte: LGPD

4.5 Qual base legal está relacionada com a utilização dos dados?

Base Legal LGPD	Seleção
Consentimento	☐
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	☐
Execução de políticas públicas	☐
Realização de estudos por órgão de pesquisa	☐
Execução ou criação de contrato	☐
Exercício regular de direitos	☐
Proteção da vida	☐
Tutela da saúde	☐
Legítimo interesse	☐
Proteção do crédito	☐

Fonte: LGPD

4.6 Quais são os Dados Pessoais:

Dados Pessoais	Dados Sensíveis
RG	
CPF	
Endereço	

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

4.7 Dados são anonimizados no processo de negócio?

☐ Sim ☒ Não

5. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Os documentos do processo são produzidos no Setor ou recebidos/custodiados no setor?

☐ Produzido no Setor ☐ Existe documento recebido(fonte externa)

5.2 Relação dos documentos anexados ao processo:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTO - PCD	
Código	Tipo de documento	Código PCD	Descritor

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

5.3 Os documentos são inseridos no sistema/processo administrativo seguindo a ordem dos eventos (ordem de inserção por meio de um fluxo estabelecido)?

☐ Sim ☐ Não

6. ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO E DA TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS

6.1 Existe plano de classificação e tabela de temporalidade para os documentos no órgão?

☐ Sim ☒ Não

6.2 Todos os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade?

☐ Sim ☐ Não

6.3 Os documentos no processo estão no plano de classificação e na tabela de temporalidade da atividade-meio ou da atividade-fim?

☐ Atividade-meio ☐ Atividade-fim ☐ Não estão previstos

6.4 Relação de documento e a temporalidade corrente, intermediário, destinação:

SGPE		PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS		TEMPORALIDADE DOS DOCUMENTOS		
Código	Tipo de Documento	Código PCD	Descritor	Corrente	Intermediário	Destinação (eliminação ou guarda permanente)
Total			Temporalidade total do processo:			

Fonte: Elaborado pelo Especialista.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão nº	Responsável pela elaboração da IT	Data	Síntese da Revisão
01/2026	Geovane Maria Cazella Paloma Maria Santos Fernando Lengler João Vitor Junco	05/08/2026	Primeira versão do processo Atender mutuários, público externo e interno (Recepção Cohab)



Assinaturas do documento



Código para verificação: **1T8HLB99**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JOÃO LEANDRO ROZONE DE SOUZA (CPF: 075.XXX.509-XX) em 24/09/2026 às 14:08:53

Emitido por: "SGP-e", emitido em 18/04/2018 - 18:02:13 e válido até 18/04/2118 - 18:02:13.

(Assinatura do sistema)



MARCOS DANIEL DA CUNHA (CPF: 005.XXX.059-XX) em 29/09/2026 às 14:12:22

Emitido por: "SGP-e", emitido em 19/08/2021 - 15:10:41 e válido até 19/08/2121 - 15:10:41.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VQTEFOXzM3NDA1XzAwMDAwNTc0XzU4MF8yMDI2XzFUOEhMQjk5> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEPLAN 00000574/2026** e o código **1T8HLB99** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.