Proposta de Fluxo para Distratos

GRAVAME
(fato da expulsão ou do impedimento da entrada)

1 HABITAFOR/ S. CIDADES

Orienta a pessoa beneficiária em caso de Gravame (em linguagem simples):

- OBRIGATÓRIO: procure qualquer Delegacia levando CPF e o número do Contrato (se possível); faça B.O. informando a data exata, o CPF e o endereço exato; guarde tudo para levar à HABITAFOR ou S. CIDADES
- FACULTATIVO (para não "sujar o nome"): pede desligamento da ENEL e da CAGECE levando o B.O. para constar a data exata

2 PESSOA BENEFICIADA

- Cumpre a sequência obrigatória supra
- Leva documentos para HABITAFOR ou S. CIDADES
- Assina o Requerimento de Distrato

3 HABITAFOR / S. CIDADES

SERVIDOR(A) DA ASS. JURÍDICA / HABITAFOR

SERVIDOR(A) DA COORD. DE HABITAÇÃO DA S. CIDADES

- Orienta preenchimento e assinatura
- Confere eventuais erros no B.O.
- Supre os erros ou incompletudes, conforme possível
- Preenche o Requerimento de Distrato, fazendo as conferências necessárias, especialmente do endereço conforme o Instrumento de Crédito (prazo: 5 dias úteis)
- Indaga se a pessoa beneficiária tem interesse em fazer a Permuta ou a Restituição dos valores pagos até a data do gravame
- Inicia procedimento interno para Permuta ou Restituição
- Informa à Pessoa Beneficiária o número do protocolo do Procedimento de Distrato
- Informa à Pessoa Beneficiária os canais de consulta para acompanhamento (página, telefone, *WhatsApp*...)
- Remete para a Instituição Financeira (e-mail ou outro meio futuro mais eficiente)

4 INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

SERVIDOR(A) DO GIHAB / CEF

FUNCIONÁRIO(A) DA AGÊNCIA / BB

Recebe e Analisa a documentação (prazo: 30 dias úteis)

Se CORRETA

Defere, emite o Termo de Distrato para assinatura pelo Beneficiário e comunica a HABITAFOR / S. CIDADES (pelo mesmo meio), solicitando o comparecimento da pessoa beneficiária para assinatura do Termo de Distrato perante a Agência a ser indicada

Se INCORRETA

Devolve para a HABITAFOR / S. CIDADES, com observações (idem) – retorna para o **ITEM 3**

5 HABITAFOR / S. CIDADES

SERVIDOR(A) DA ASS. JURÍDICA / HABITAFOR

SERVIDOR(A) DA COORD. DE HABITAÇÃO DA S. CIDADES

Se INDEFERIDO (5 dias úteis)

- Contata pessoa beneficiária para vir complementar (se for ato personalíssimo)
- Faz complemento / correção diretamente, se possível
- Devolve à Instituição Financeira

Se DEFERIDO (5 dias úteis)

Contata pessoa beneficiária para assinar o Termo de Distrato na agência indicada

MPCE CAOCIDADANIA
Centro de Apoio Operacional da Cidadania