Compra Assistida

- FaQ Compra Assistida
- Denuncia compra assistida
- Script de atendimento (antes de abrir protocolo)

FaQ Compra Assistida

Pergunta / Dúvida frequente	Por que importa?	Onde encontrar resposta
1. Como sei se eu ou minha família foi habilitada?	Muitos não sabem que a seleção depende do cadastro enviado pelo município	No site da CAIXA http://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/minha-casa-minha-vida/mcmv-reconstrucao/Paginas/default.aspx , após clicar em "Acessar a convocação" (lista atualizada) ou junto à Secretaria Municipal de Habitação.
2. Como faço para me cadastrar no Programa	?	
3. Preciso doar/destruir meu imóvel antigo ao Município?	Sim — isso impede ocupação indevida nas áreas de risco.	A doação é contrato obrigatório previsto em norma federal, e o município deve providenciar o esvaziamento.
4. Posso escolher imóvel em outro município do RS?	Sim	
5. Até quando posso escolher o imóvel? Há prazo para assinaturas?	O portal da CAIXA foi prorrogado até **31 de agosto de 2025** para quem ainda não escolheu seu imóvel, mesmo que convocado anteriormente caixa.gov.br.	
6. Quem paga ITBI, escritura, registro, taxas?	O programa prevê **isenção municipal do ITBI** para imóveis doados via Compra Assistida; registro e escritura são custeados integralmente com recursos do programa.	
7. Se desistir do imóvel escolhido, perco minha prioridade?	Sim – desistência implica bloqueio na lista e confronta outros beneficiários que aguardam.	
8. O que acontece se eu não encontrar imóvel dentro do limite de R$ 200 mil?	Se não houver imóvel adequado, a família pode migrar para a linha de **construção de novo empreendimento**, via MCMV-FNHIS ou FAR padrão.	

Pergunta / Dúvida frequente	Por que importa?	Onde encontrar resposta
9. Como acompanhar o andamento ao longo do processo?	A CAIXA costuma usar **telefones, correspondentes CAIXA Aqui e agendamentos virtuais**	
10. Em quanto tempo após assinatura recebo as chaves?	Em regra, logo após a assinatura do contrato e registro marítimo em cartório (em média algumas semanas). A entrega efetiva normalmente coincidiu com mutirões ou agendamentos prestados pela CAIXA.	
11. Posso vender o imóvel adquirido	**Não é permitido vender** antes de cumprir o prazo mínimo de **60 meses** OU antes de **quitar totalmente o financiamento** (o que ocorrer por último), **sem autorização da Caixa**. Se a venda for feita **fora dessas condições**, ela será **considerada nula de pleno direito**: você deverá devolver proporcionalmente os subsídios recebidos e ainda corre o risco de ter o imóvel **retomado pela Caixa**. Após o prazo de carência e quitação, a venda **é permitida**, mas deve seguir os trâmites formais — a Caixa analisa o comprador ou o financiamento pode ser assumido por outro. O **novo comprador não terá acesso aos subsídios** nem às condições diferenciadas do programa inicial.	
12. Algum telefone (whatsapp) para contato com setor responsável do compra assistida?	**Telefone 3289 7291, Resolução de pendências temos tb o email revisaocadastro@demhab.prefpoa.com.br**	
13. Um cidadão me questionou sobre o pagamento de ITBI ser ou não por conta do beneficiado com a moradia, pois segundo ela, o corretor havia informado que ela teria de pagar!	**Sobre o ITBI acredito que ela não tenha que pagar , mas vamos confirmar com o jurídico**	

Pergunta / Dúvida frequente	Por que importa?	Onde encontrar resposta
14. Até quando pode ser feito o cadastro? E quem nunca se inscreveu e sofreu com a enchente?	**Não existe cadastro para o compra assistida, o que existia era o pedido de laudo para verificar a habitabilidade do imóvel atingido. Mas está prazo encerrou em 30 de abril de 2025. Quem entende que tem direito e não está atendido deve procurar a Defensoria**	

Denuncia compra assistida

Em caso de denuncias referente ao compra assistida abrimos o seguinte protocolo:

Serviço: DEMHAB - Denúncias compra assistida

Prazo em dias: 30 dias

Descrição do serviço: “*Este serviço é destinado as pessoas que foram ou se sentiram lesadas, direta ou indiretamente em assuntos relativos ao Compra Assistida”*

É OBRIGATÓRIO INFORMAR AS ORIENTAÇÕES NECESSÁRIAS, CONFORME DESCRIÇÃO ABAIXO:

>> CHECKLIST<<

Descrever a solicitação com todos os dados e o relato do cidadão.

Se a pessoa foi lesada: Solicitar ao cidadão que envie o Comprovante de residência do imóvel atingido na época da enchente, para o e-mail denunciacompraassistida@demhab.prefpoa.com.br no prazo de 24 horas úteis para que a denúncia seja aceita.

Se a pessoa não foi diretamente lesada: Nome completo, CPF (se souber) e endereço para o qual quer denúncias, informando número da casa caso exista mais de uma no mesmo pátio e ponto de referência..

Script de atendimento (antes de abrir protocolo)

Antes de abrir questionar se o cidadão possue documentação , caso não tenha pedir para retornar ligação quando estiver de posse destes , reforçar que o atendimento é 24 horas , 7 dias na semana.

Caso o cidadão tenha os dados:

“Informamos que após o protocolos finalizado, o(a) Sr(a) deve encaminhar a documentação para o e-mail denunciacompraassistida@demhab.prefpoa.com.br dentro de 24h , para que sua demanda seja tratada.
Caso contrário, seu protocolo correrá o risco de ser finalizado por falta de documentação”