MANUAL
PORTAL DE CLIENTES

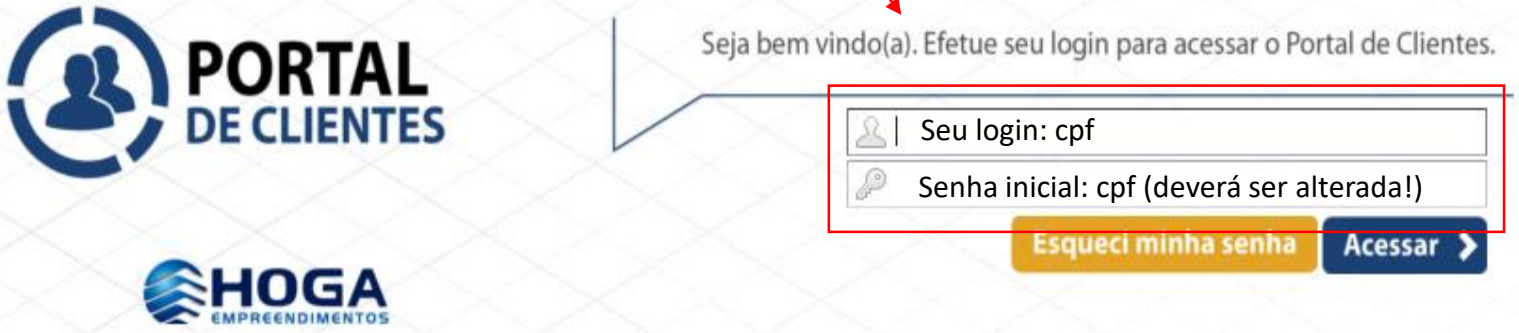
HOGA

ÍNDICE

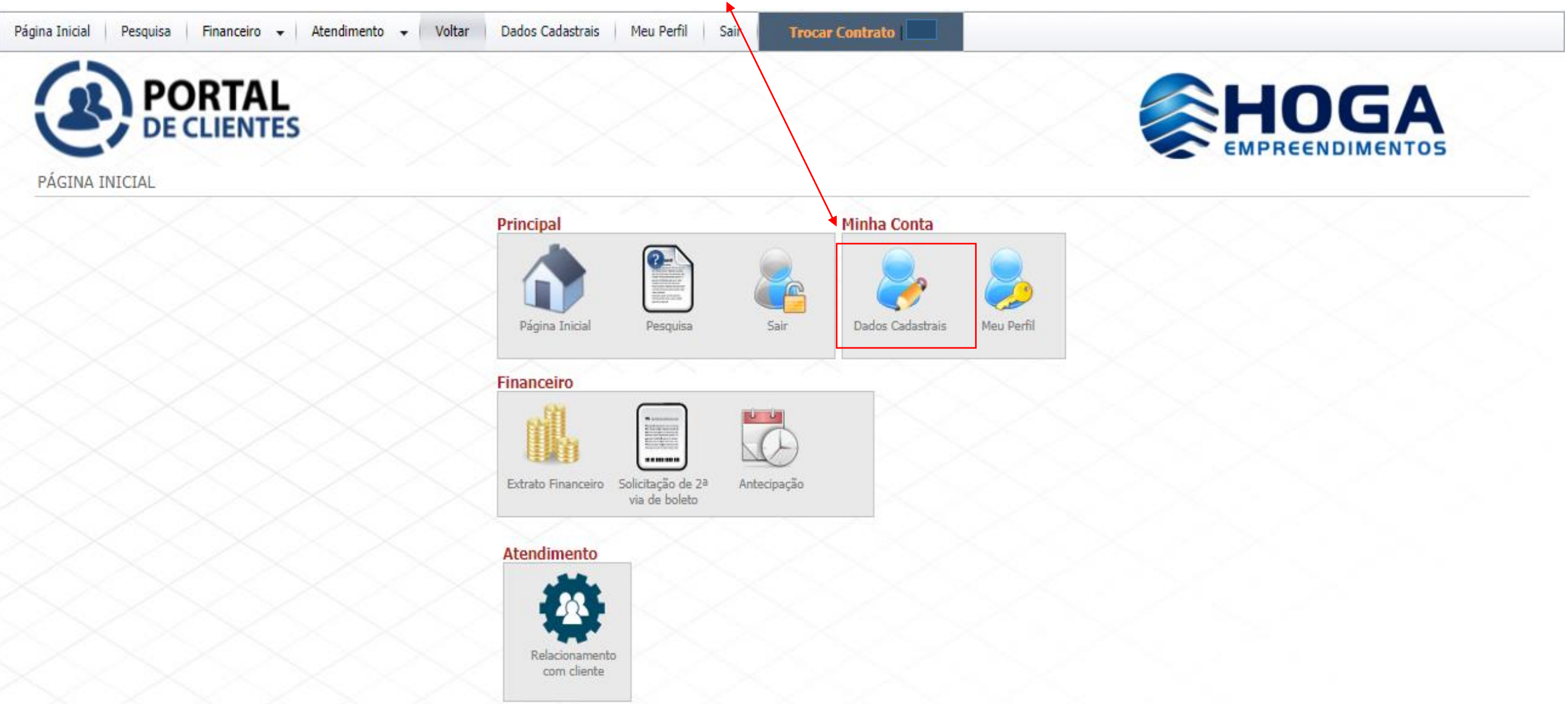
Acesso Portal do Cliente (login) 3
Dados Cadastrais 7
Informações Financeiras 9
- Impressão de Extrato 10
- Solicitação 2ª Via de Boleto 12
- Antecipação de Parcela 15

Atendimento 19
- Abertura de Ocorrência 20
  - Assistência Técnica 21
  - Relacionamento 25
- Verificação de Ocorrências já Abertas 26

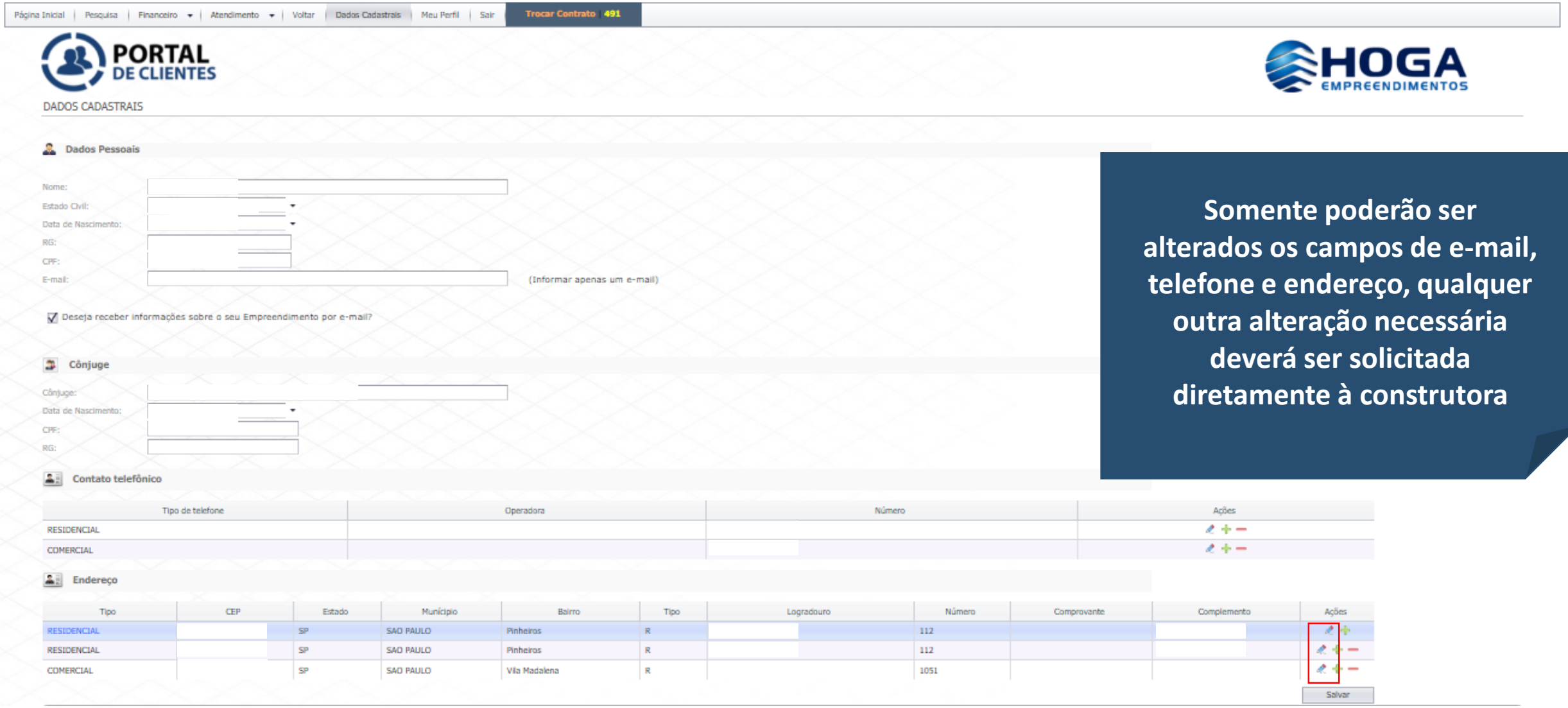
Seu **primeiro acesso** será com login e senha o número do CPF
Sua senha deverá ser alterada após o primeiro acesso!



Para alterar seus dados cadastrais, selecione o botão “Dados Cadastrais”

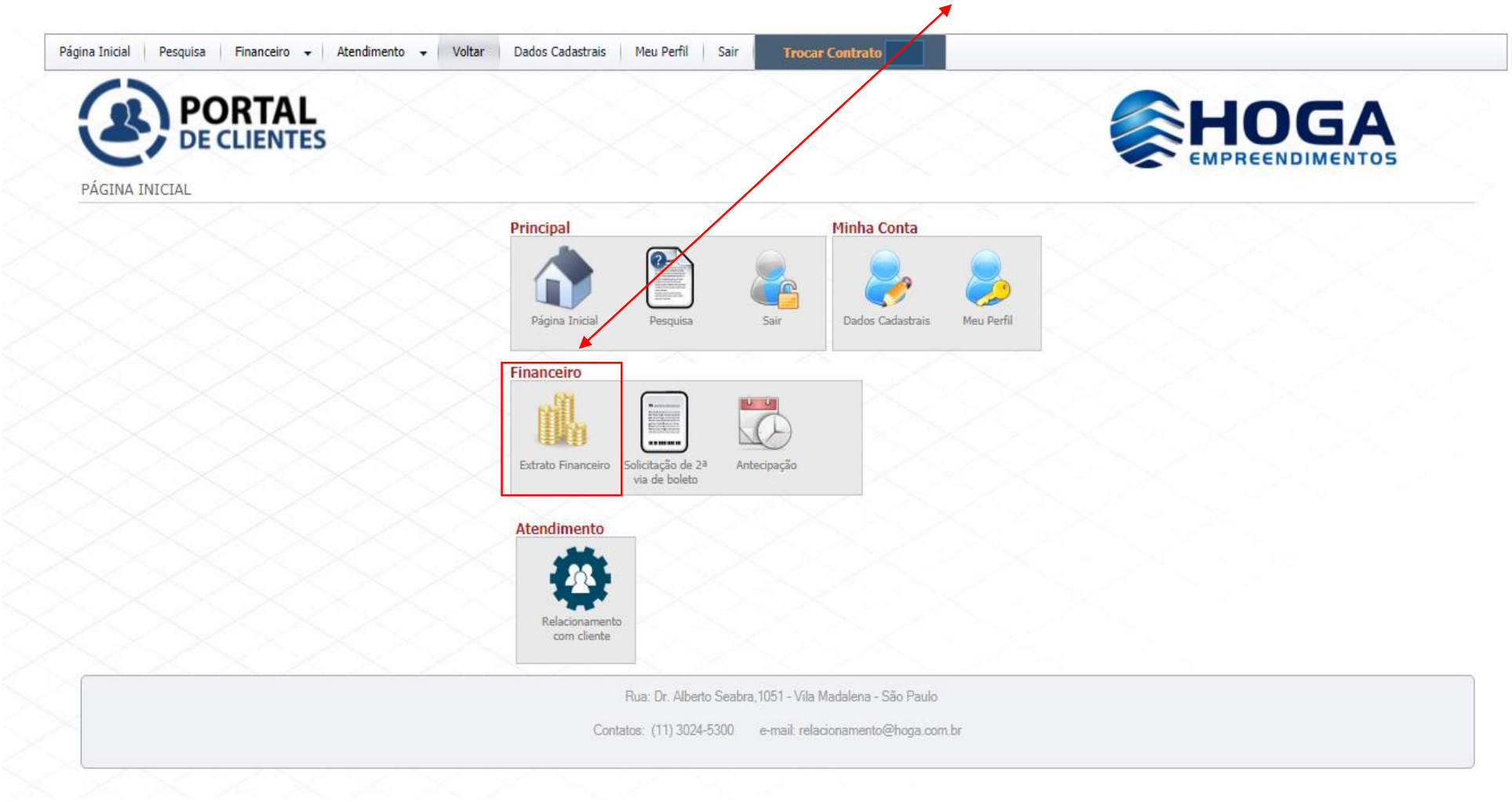


Para alterar seus dados cadastrais, selecione o botão com o símbolo de um “lápis”. Após efetuar a alteração, deverá ser inserido um comprovante de residência, no campo indicado, selecionando o botão “Procurar” Esta alteração irá para análise dos documentos e comprovantes e aprovação da construtora.

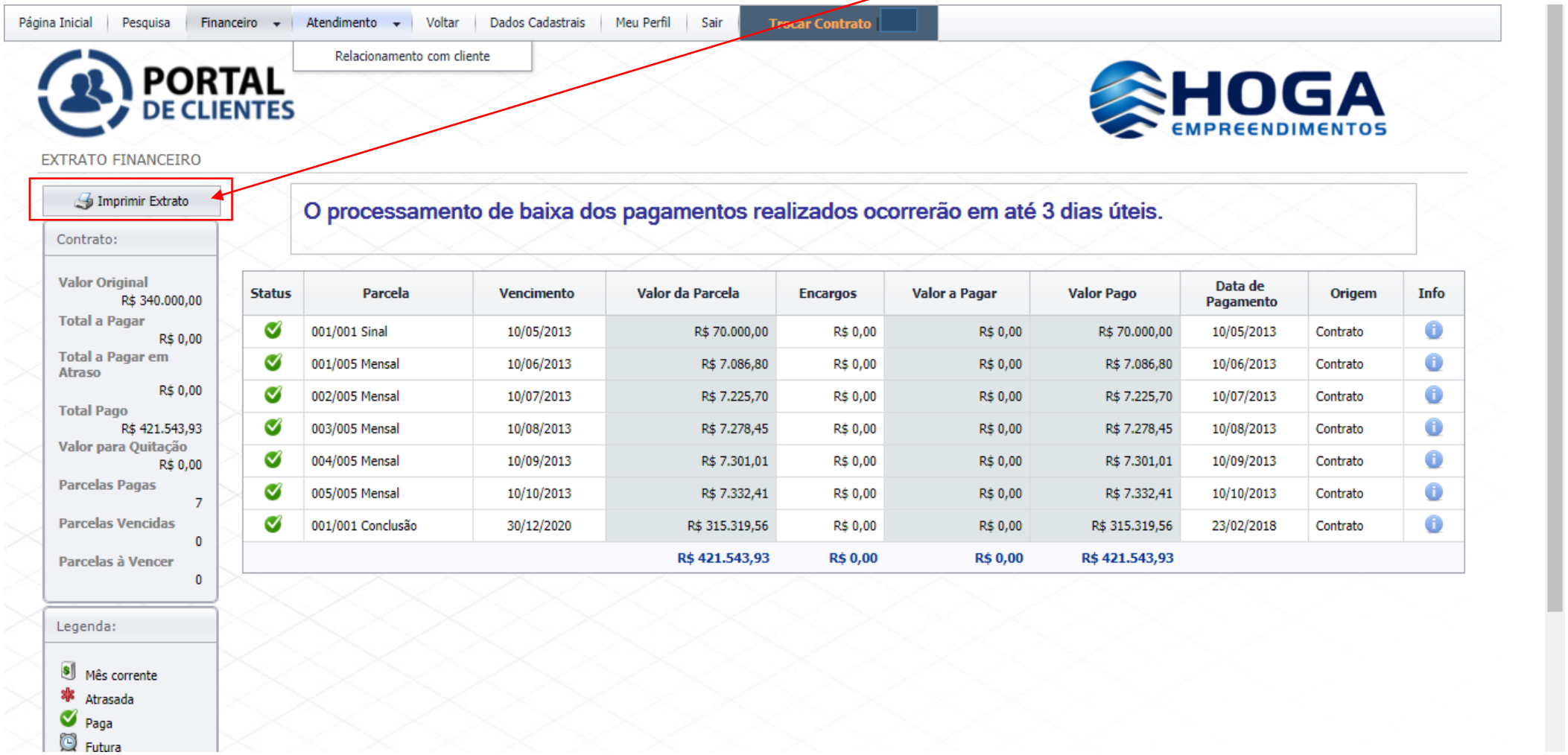


Somente poderão ser alterados os campos de e-mail, telefone e endereço, qualquer outra alteração necessária deverá ser solicitada diretamente à construtora

Para consulta e emissão de seu extrato financeiro, selecionar o ícone “Extrato Financeiro”



Aqui você poderá fazer sua consulta diretamente na tela do seu computador, ou Imprimir seu extrato, conforme sua necessidade

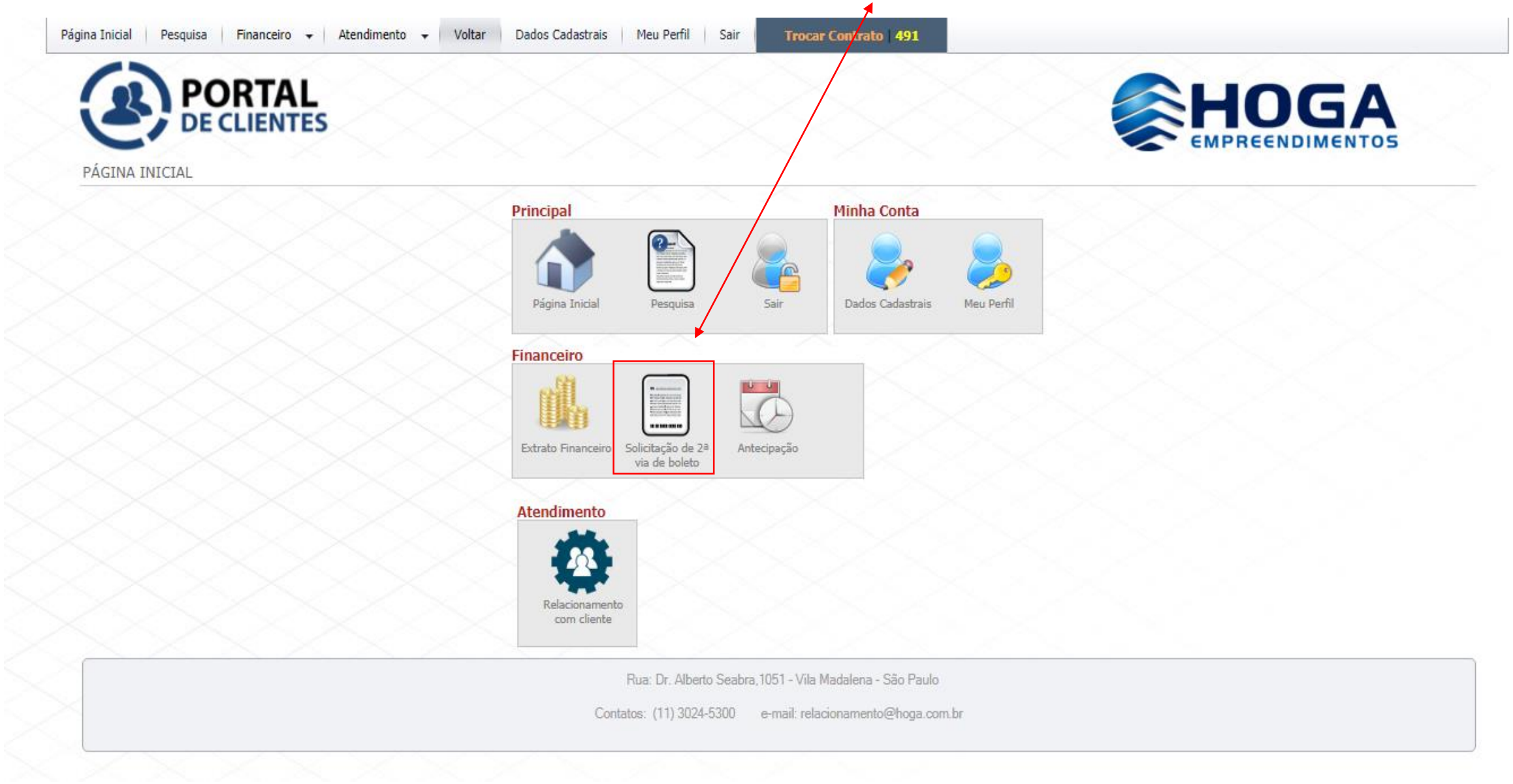


Status	Parcela	Vencimento	Valor da Parcela	Encargos	Valor a Pagar	Valor Pago	Data de Pagamento	Origem	Info
✓	001/001 Sinal	10/05/2013	R$ 70.000,00	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 70.000,00	10/05/2013	Contrato	i
✓	001/005 Mensal	10/06/2013	R$ 7.086,80	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.086,80	10/06/2013	Contrato	i
✓	002/005 Mensal	10/07/2013	R$ 7.225,70	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.225,70	10/07/2013	Contrato	i
✓	003/005 Mensal	10/08/2013	R$ 7.278,45	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.278,45	10/08/2013	Contrato	i
✓	004/005 Mensal	10/09/2013	R$ 7.301,01	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.301,01	10/09/2013	Contrato	i
✓	005/005 Mensal	10/10/2013	R$ 7.332,41	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.332,41	10/10/2013	Contrato	i
✓	001/001 Conclusão	30/12/2020	R$ 315.319,56	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 315.319,56	23/02/2018	Contrato	i
			R$ 421.543,93	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 421.543,93			

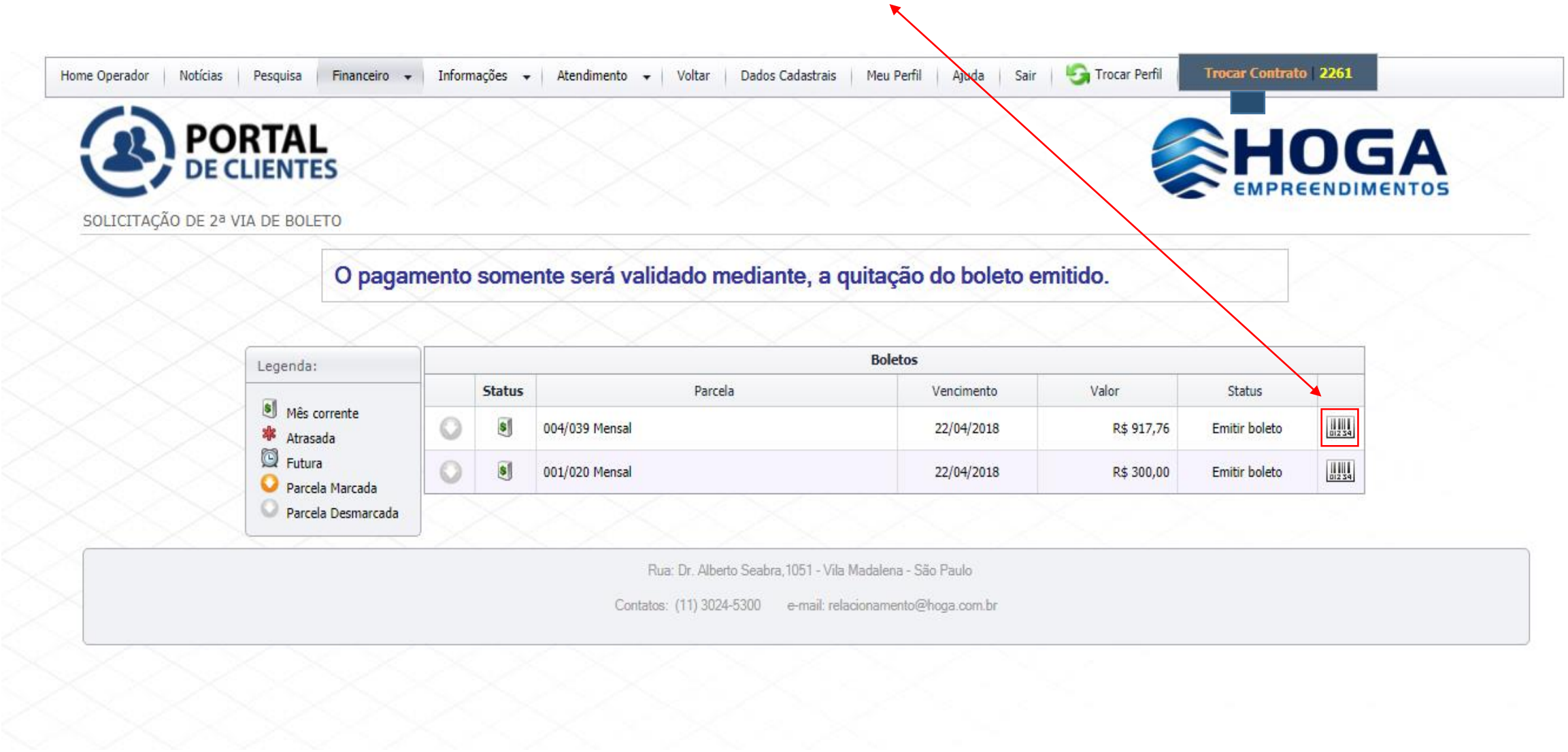
Para retornar ao menu principal, selecionar o botão “Página Inicial”

Status	Parcela	Vencimento	Valor da Parcela	Encargos	Valor a Pagar	Valor Pago	Data de Pagamento	Origem	Info
	001/001 Sinal	10/05/2013	R$ 70.000,00	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 70.000,00	10/05/2013	Contrato	
	001/005 Mensal	10/06/2013	R$ 7.086,80	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.086,80	10/06/2013	Contrato	
	002/005 Mensal	10/07/2013	R$ 7.225,70	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.225,70	10/07/2013	Contrato	
	003/005 Mensal	10/08/2013	R$ 7.278,45	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.278,45	10/08/2013	Contrato	
	004/005 Mensal	10/09/2013	R$ 7.301,01	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.301,01	10/09/2013	Contrato	
	005/005 Mensal	10/10/2013	R$ 7.332,41	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 7.332,41	10/10/2013	Contrato	
	001/001 Conclusão	30/12/2020	R$ 315.319,56	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 315.319,56	23/02/2018	Contrato	
			R$ 421.543,93	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 421.543,93			

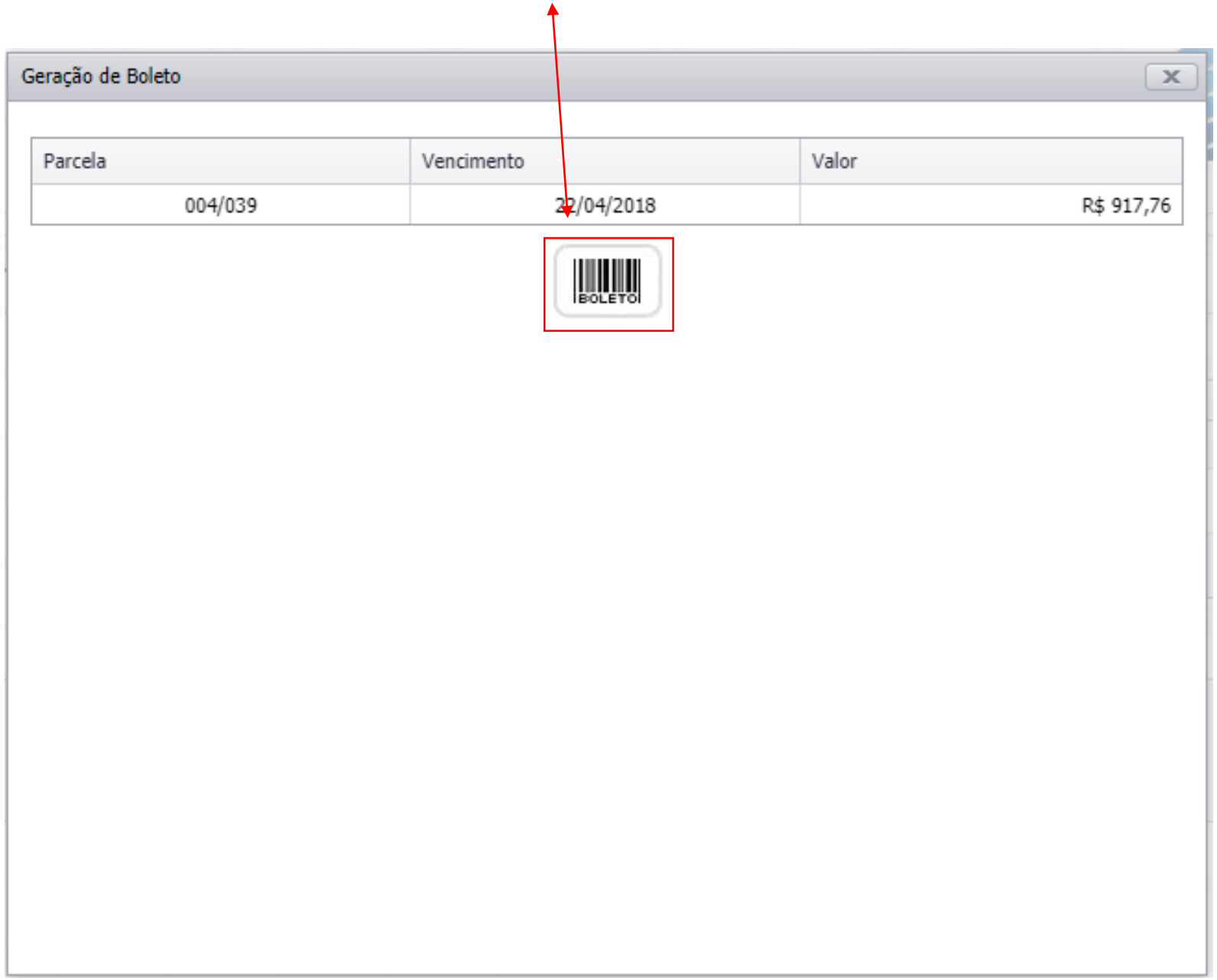
Para emissão de segunda via de boleto, selecione o botão “Solicitação de 2ª via de boleto”



Para a emissão da 2ª via, selecione o botão que simboliza o código de barras



Agora selecione novamente o botão que simboliza o código de barras para obter o boleto



2ª via do boleto, será emitida, selecione o botão imprimir.

Boleto

Imprimir

Instruções de Impressão

Imprimir em impressora jato de tinta (ink jet) ou laser em qualidade normal. (Não use modo econômico).
Utilize folha A4 (210 x 297 mm) ou Carta (216 x 279 mm) - Corte na linha indicada

Fechar

Recibo do Pagador

CAIXA | 104-0 | 10498.64802 26000.100011 10028.846714 7 75020000030000

Beneficiário	Agência / Código do Beneficiário	Espécie Moeda	Qtde moeda	Carteira / Nosso número
Habita Empreendimentos Imobiliarios SPE Ltda	0263/864802	R$		11000000100288467-2

Endereço do Beneficiário
R DOUTOR ALBERTO SEABRA, 1051 - VILA MADALENA - SAO PAULO - SP - CEP:05.452-001

Nr. do Documento	CPF/CNPJ	Vencimento	Valor documento
106738	25.256.668/0001-25	22/04/2018	R$ 300,00

(-) Desconto	(-) Outras Deduções/Abatimento	(+) Mora/Multa/Juros	(+) Outros acréscimos	(=) Valor cobrado

Instruções

Autenticação mecânica

NÃO RECEBER APÓS 30 DIAS
APÓS O VENCIMENTO, COBRAR 2% MULTA
APÓS O VENCIMENTO, COBRAR 1% JUROS DE MORA a.m

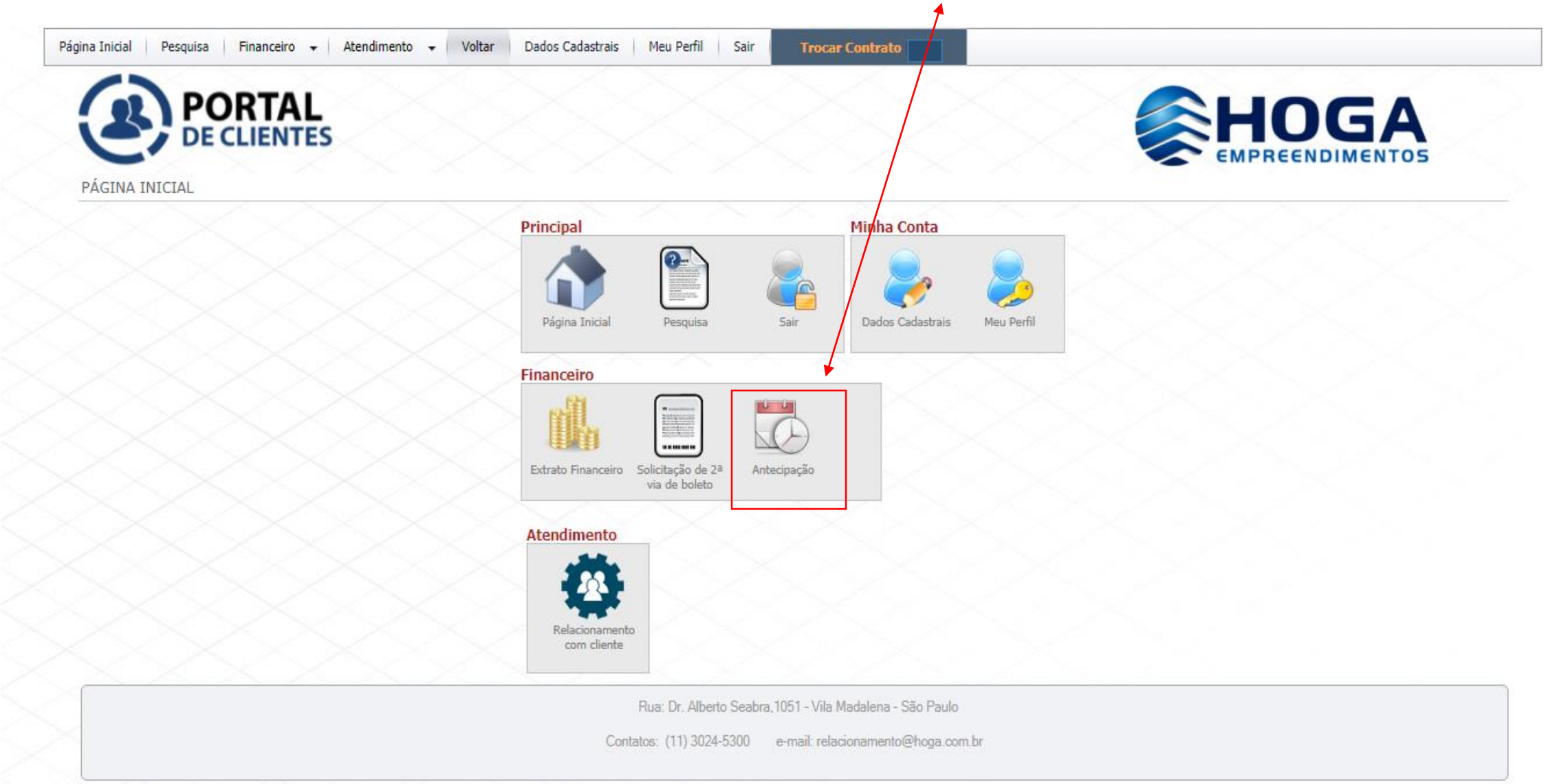
SAC CAIXA: 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)
Ouvidoria: 0800 725 7474 (reclamações não solucionadas e denúncias)

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 726 2492
caixa.gov.br

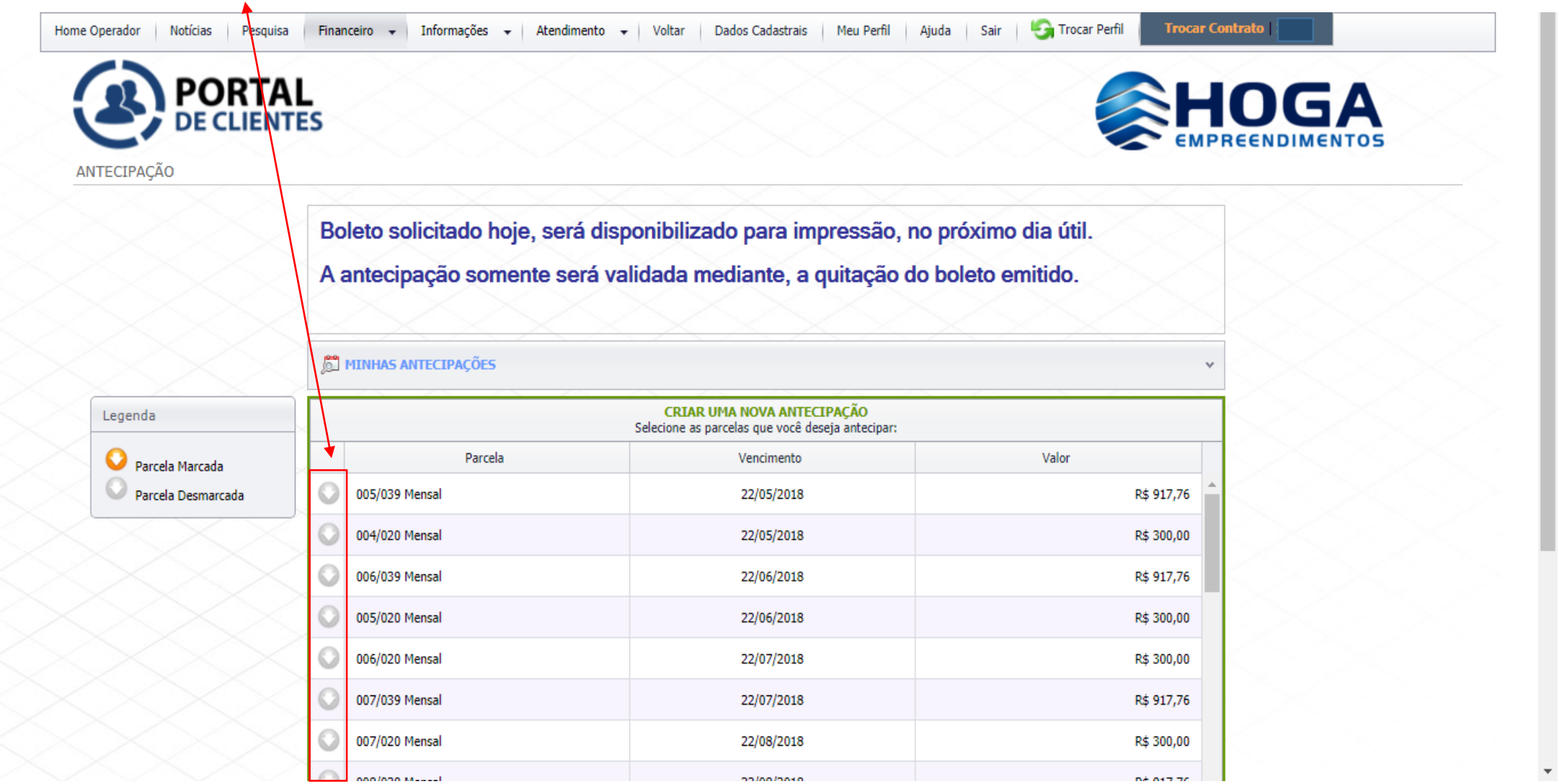
Corte na linha pontilhada

CAIXA | 104-0 | 10498.64802 26000.100011 10028.846714 7 75020000030000

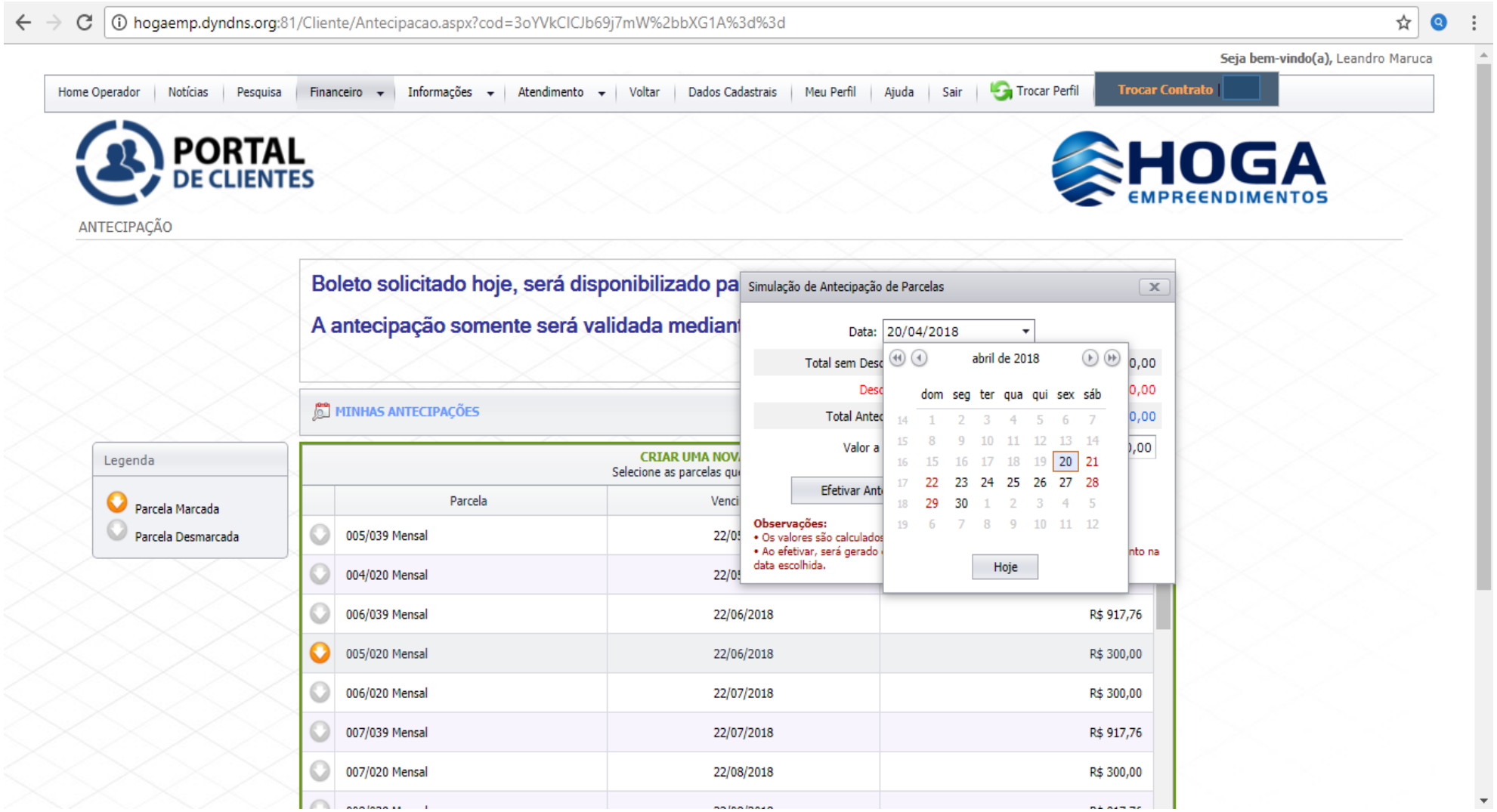
Para emissão de boleto de antecipação de parcela, selecione o botão “Antecipação”



Selecione a parcela que você pretende antecipar

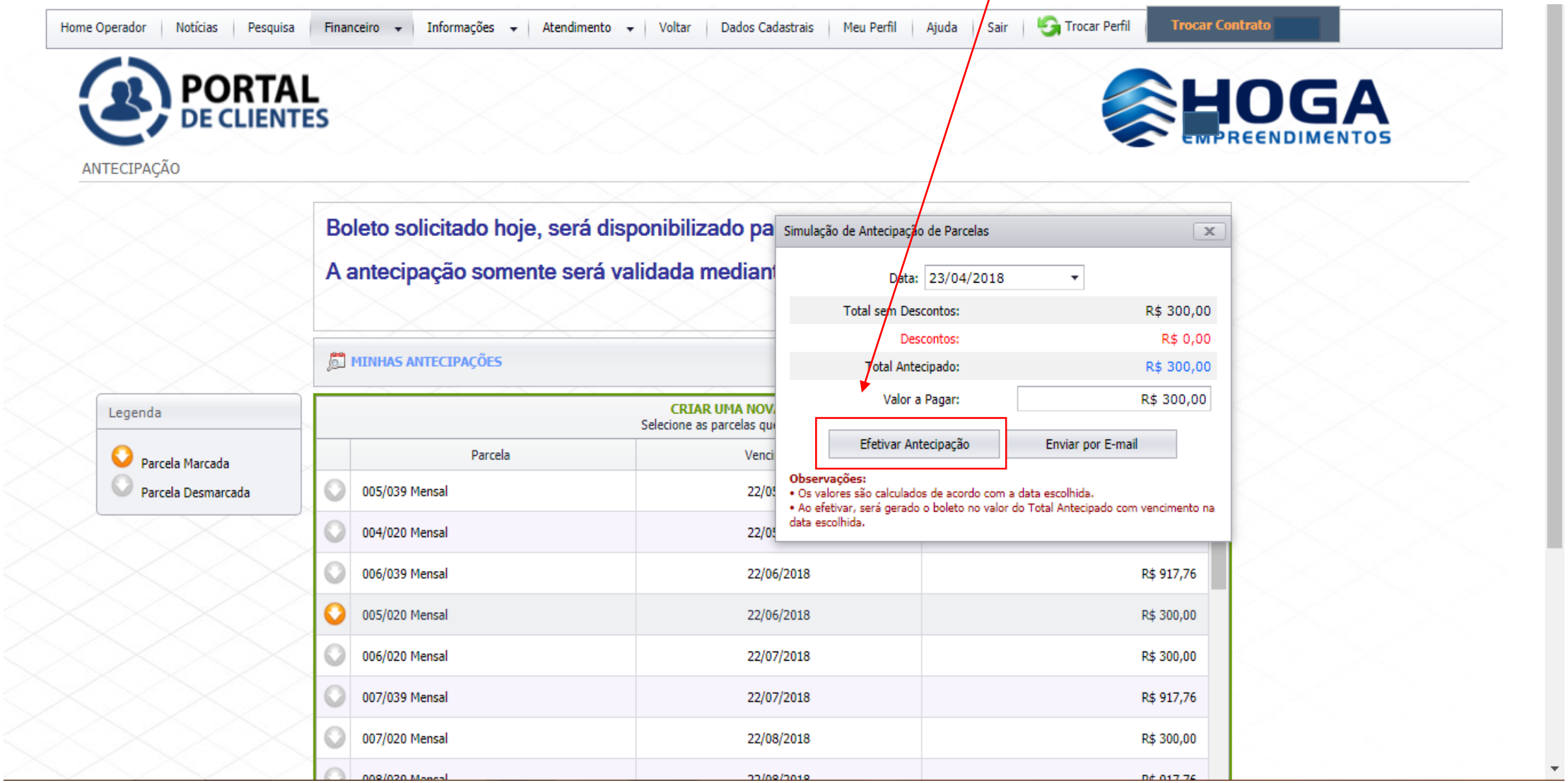


Você pode selecionar a data que pretende efetuar o pagamento, apenas selecionando o campo com a data, o que lhe apresentará um calendário para seleção da nova data

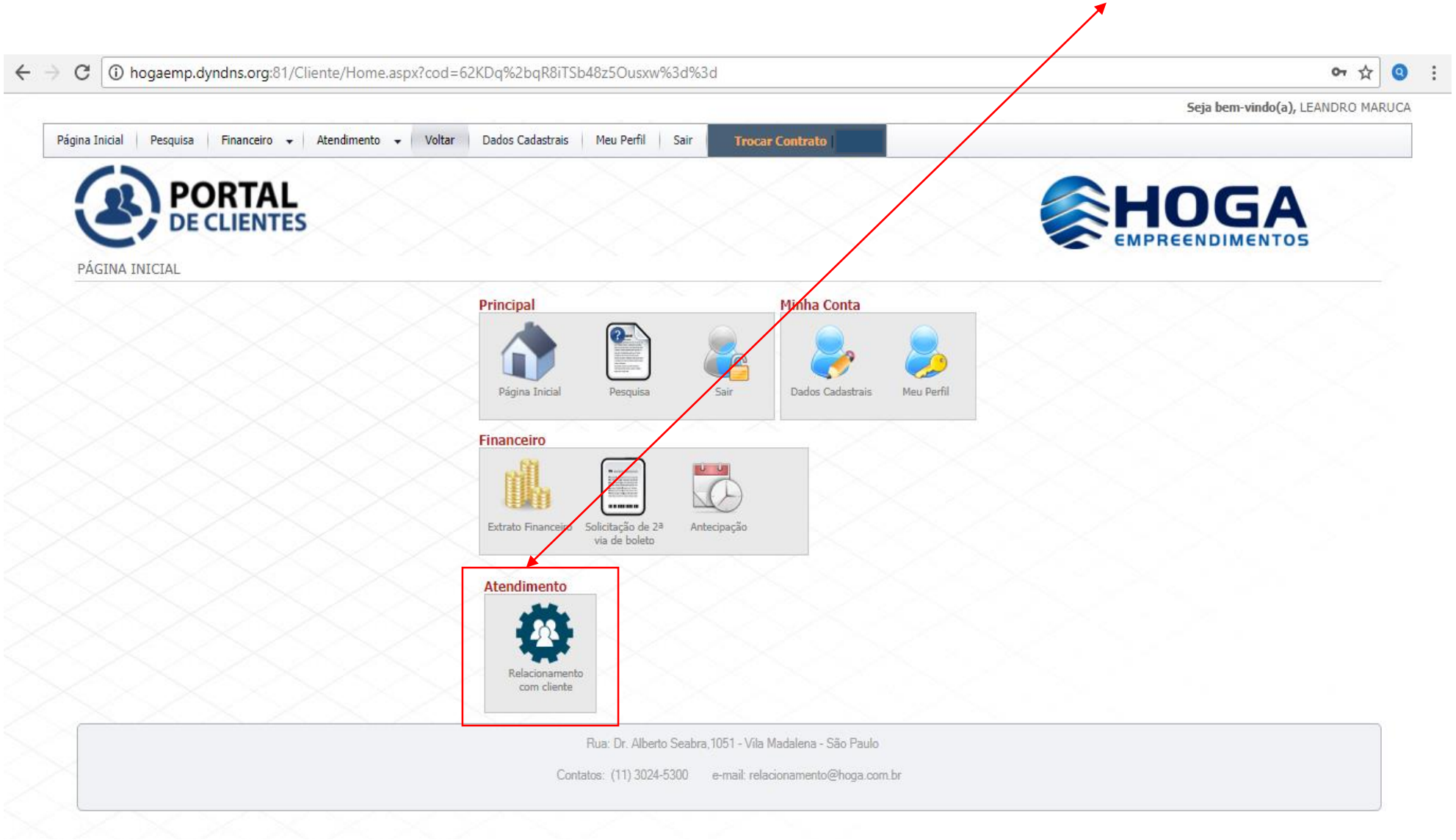


Selecione o botão “Efetivar Antecipação”

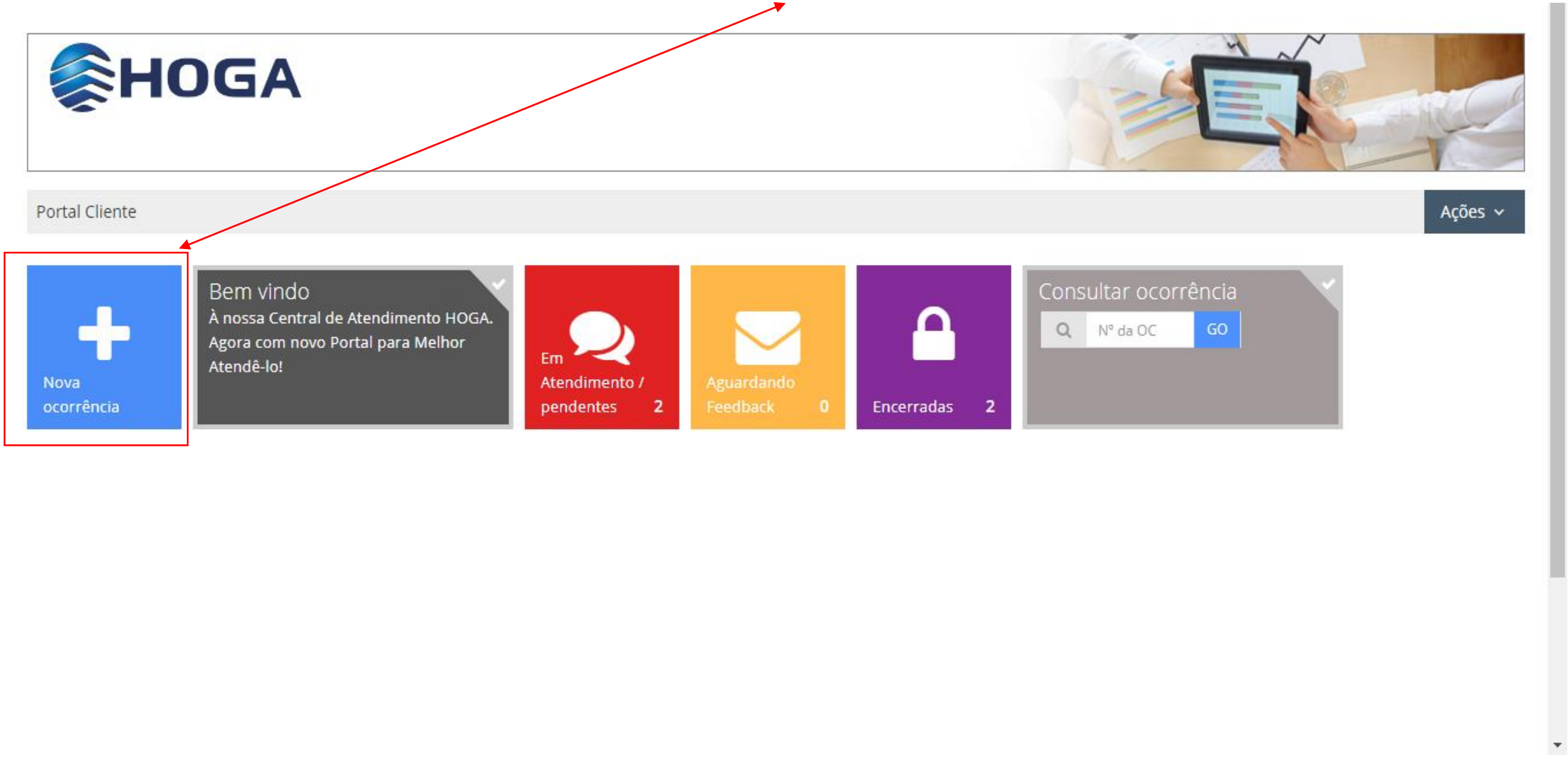
O boleto só ficará disponível para emissão no próximo dia útil, após o registro no banco

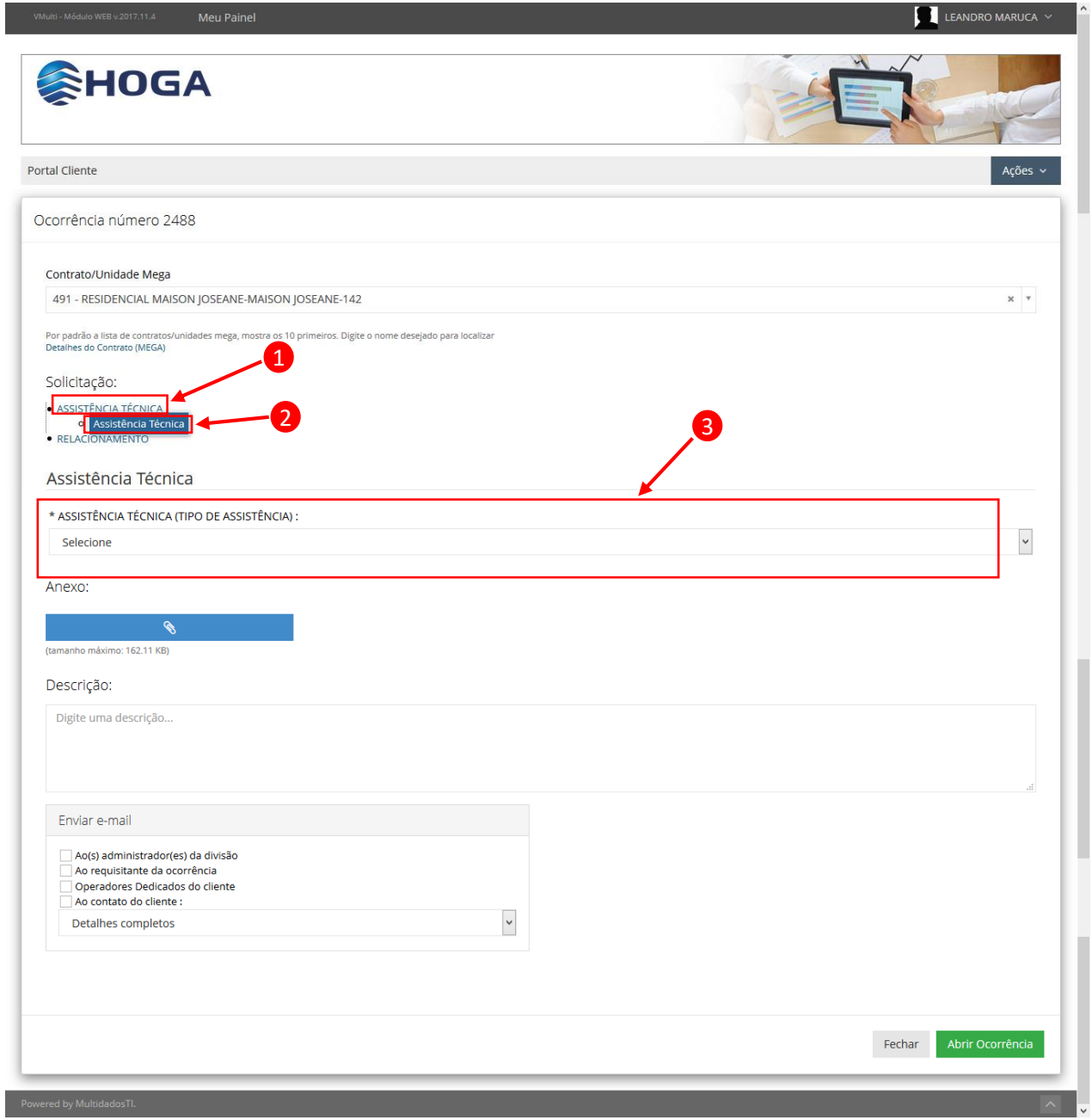


Para entrar na área de Atendimento e Relacionamento da Hoga, selecionar o ícone de Atendimento

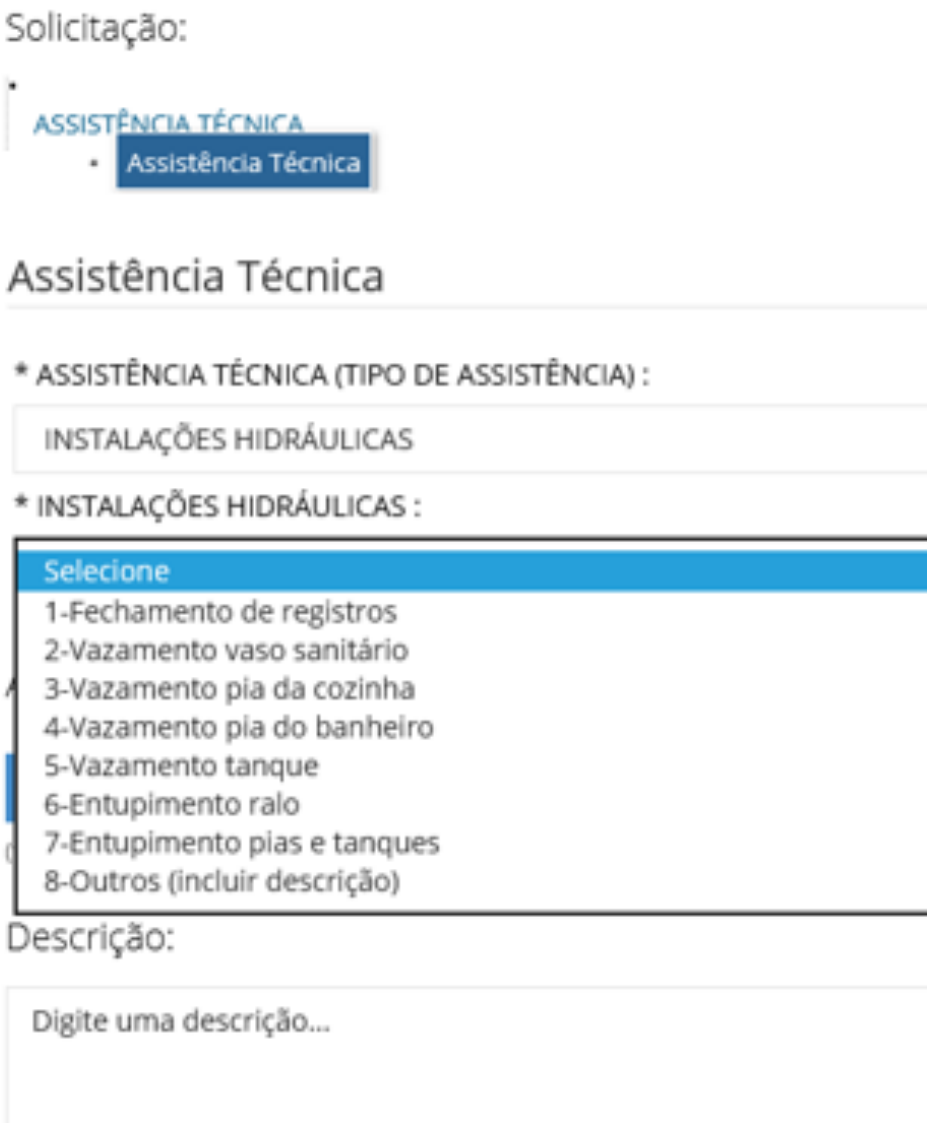


Para abrir uma nova ocorrência, selecionar o botão NOVA OCORRÊNCIA



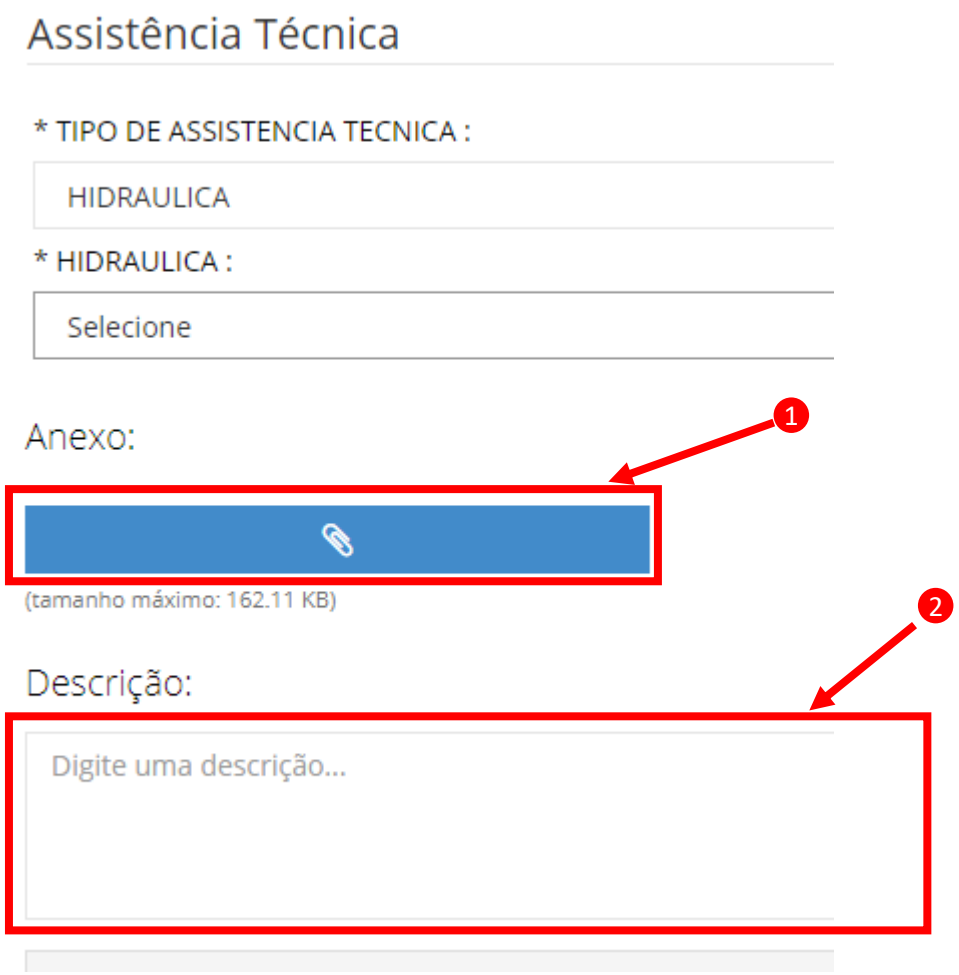


- Na tela seguinte, selecionar o botão “ASSISTÊNCIA TÉCNICA”, conforme a indicação número 1 ao lado, o que abrirá um novo botão “Assistência Técnica”, conforme a indicação número 2.
- Ao selecionar o botão “Assistência Técnica” com número 2, surgirá o campo “TIPO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA”, conforme indicação número 3.
- Quando selecionarmos o campo “TIPO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA”, com número 3, poderemos encontraras opções para a assistência técnica de que necessitamos, conforme veremos a seguir.



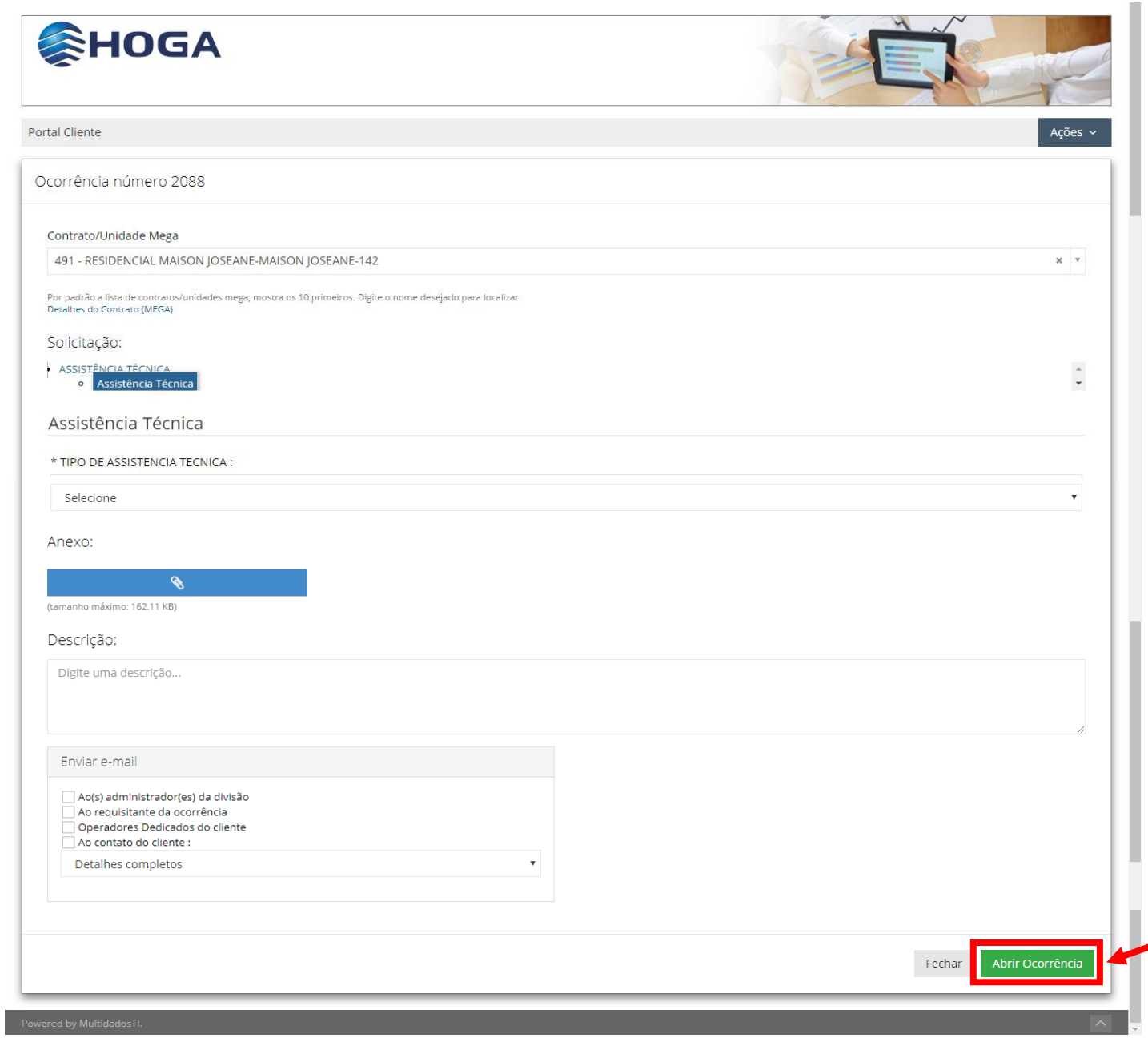
Para cada tipo de Assistência Técnica selecionado, teremos opções diferenciadas para selecionar, conforme abaixo:

- AZULEJOS E CERÂMICAS
  - Fissuras e Trincas
  - Descolamento
  - Rejunte
  - Outros (incluir descrição)
- FISSURAS E TRINCAS (especificar se é teto ou parede)
  - Quarto
  - Sala
  - Cozinha
  - Banheiro
  - Outros (incluir descrição)
- INFILTRAÇÕES
  - Próximo à janela (até 30cm)
  - Teto banheiro
  - Teto cozinha
  - Teto lavanderia
  - Parede banheiro/quarto
  - Outros (incluir descrição)
- INSTALAÇÕES DE GÁS
  - Em caso de cheiro de gás, chame imediatamente o zelador e entre em contato assim que possível com a construtora
  - Outros (incluir descrição)
- INSTALAÇÕES ELÉTRICAS
  - Disjuntor desarmando
  - Tomada com problema
  - Interfone
  - Luminária não funciona
  - Dificuldade de passagem de cabeamento (telefone, TV, antena)
  - Outros (incluir descrição)
- INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS
  - Fechamento de registro
  - Vazamento vaso sanitário
  - Vazamento pia da cozinha
  - Vazamento pia do banheiro
  - Vazamento tanque
  - Entupimento ralo
  - Entupimento pias e tanque
  - Outros (incluir descrição)
- JANELAS E PORTAS
  - Problema trinco de janela
  - Problema abertura e fechamento de janela
  - Fechadura porta
  - Problema abertura e fechamento de portas
  - Outros (incluir descrição)
- OUTROS
  - Mofo em teto e paredes
  - Mau cheiro
  - Pintura
  - Outros (incluir descrição)



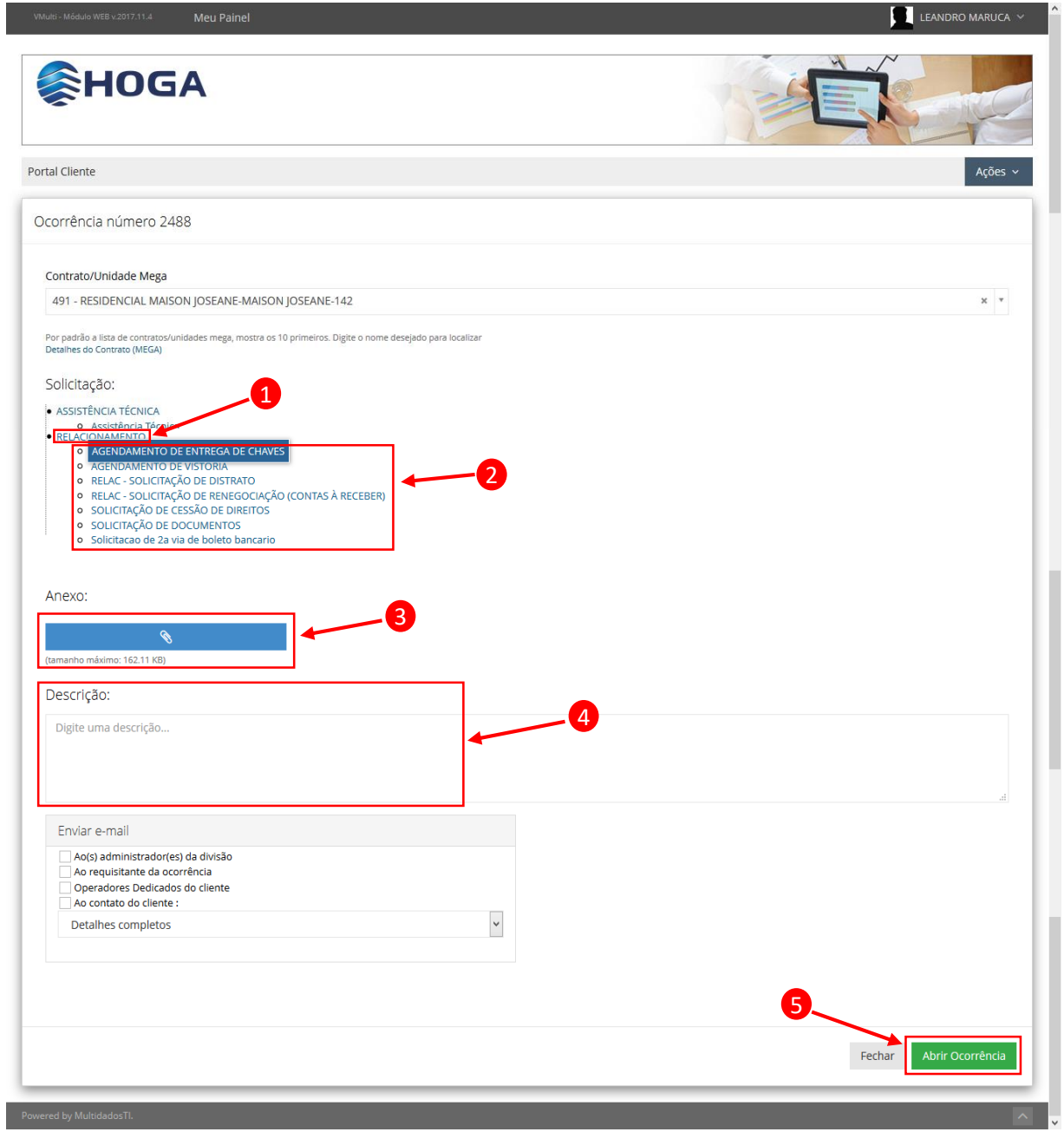
Também é possível anexar arquivos, fotos, etc. selecionando o botão conforme mostrado no item com o número 1.

O campo “Descrição” é de preenchimento obrigatório, onde deve ser descrito o problema para o qual você está solicitando assistência técnica, conforme mostrado no item com o número 2.



Depois de preenchidos todos os campos, deve ser selecionado o botão “Abrir Ocorrência”, conforme mostrado ao lado.

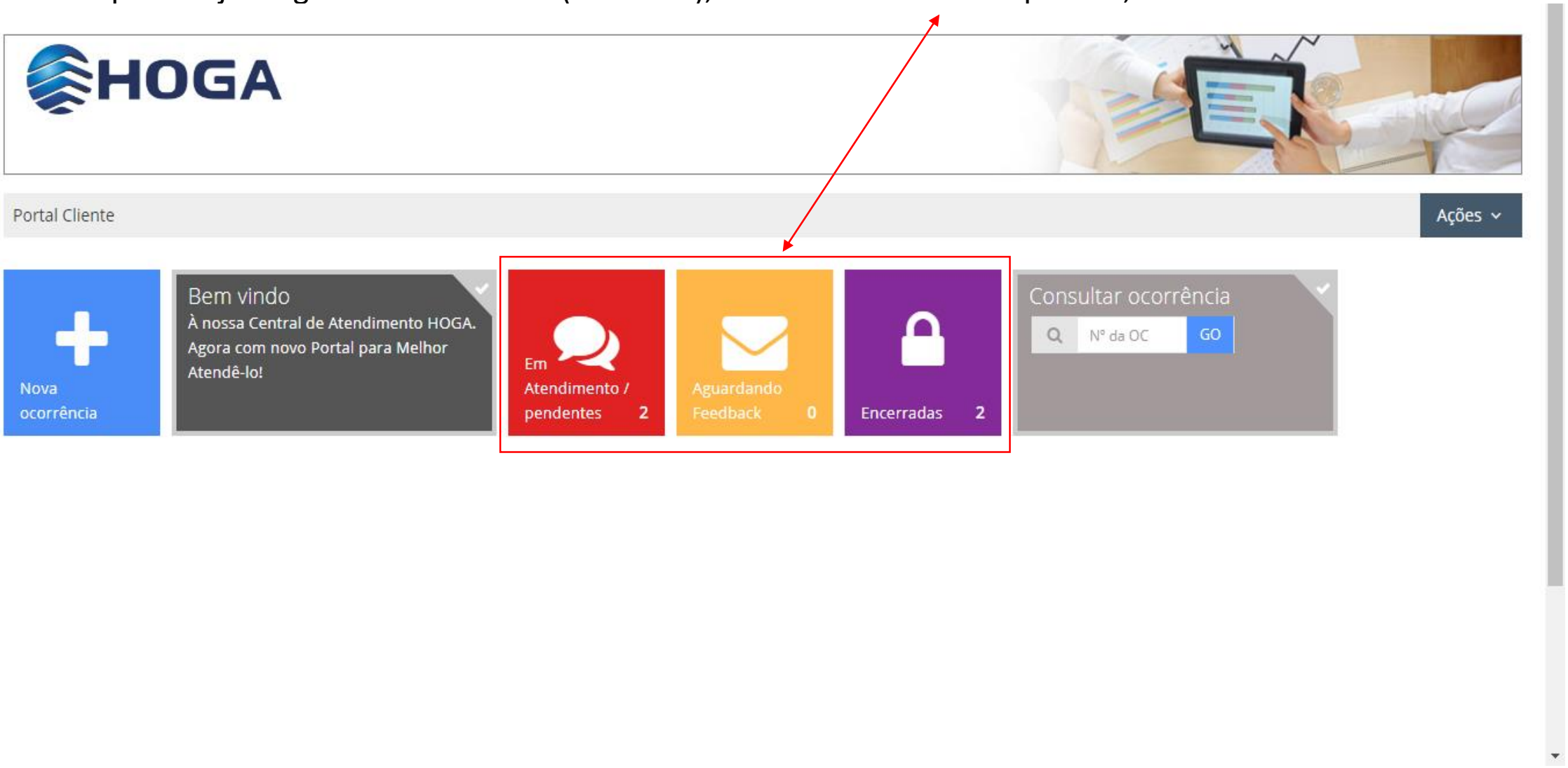
Você receberá um e-mail, em seu endereço cadastrado com o número da ocorrência, para que você possa fazer o acompanhamento da mesma.



- Para abrir uma ocorrência de Relacionamento, selecione o botão “RELACIONAMENTO” indicado com número 1 no quadro ao lado.
- Após esta seleção aparecerá um menu de opções para ocorrências de Relacionamento, indicado com o número 2, como segue:
  - Agendamento Entrega de Chaves
  - Agendamento de Vistoria
  - Solicitação de Distrato
  - Solicitação de Renegociação (Contas à Receber)
  - Solicitação de Cessão de Direitos
  - Solicitação de Documentos
  - Solicitação de 2ª Via de Boleto Bancário
- Também é possível anexar arquivos, fotos, etc. selecionando o botão conforme mostrado no item com o número 3.
- O campo “Descrição” é de preenchimento obrigatório, onde deve ser descrito o problema para o qual você está solicitando assistência técnica, conforme mostrado no item com o número 4.
- Depois de preenchidos todos os campos necessários, deve ser selecionado o botão “Abrir Ocorrência”, conforme mostrado ao lado no item com número 5.

Você receberá um e-mail, em seu endereço cadastrado com o número da ocorrência, para que você possa fazer o acompanhamento da mesma.

Para verificar ocorrências já abertas e em atendimento ou pendentes, ou encerradas, ou que estejam aguardando retorno (feedback), selecionar o botão respectivo, conforme mostrado abaixo



Dúvidas, entre sempre em contato com nosso relacionamento através dos canais:

relacionamento@hoga.com.br

(11) 3024-5303

HOGA