



CARTA DE
SERVIÇOS
AO USUÁRIO

SUMÁRIO

PROPOSTA.....	3
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
OUVIDORIA EMGEA.....	5
SERVIÇOS.....	8
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA CADA SERVIÇO.....	9
DÚVIDAS?.....	11

PROPOSTA

A presente Carta de Serviços tem como finalidade informar as usuárias e usuários sobre os serviços disponibilizados pela [Empresa Gestora de Ativos - Emgea](#), detalhar os canais de atendimento oferecidos e reafirmar o compromisso da empresa pública com a qualidade, eficiência e transparência no atendimento ao cidadão. Em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#), este documento busca garantir que usuárias e usuários tenham pleno conhecimento sobre seus direitos, facilitando o acesso às informações e promovendo um relacionamento mais acessível e eficaz entre a Emgea e a sociedade.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento ao Cliente

Para obter informações a respeito de contratos individuais, entre em contato pelo telefone:

[0800-717-7742](tel:0800-717-7742)



Site

<https://www.emgea.gov.br/>



Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

E-MAILS

CONTRATO HABITACIONAL PESSOA FÍSICA / TERMO DE QUITAÇÃO / EMISSÃO DE BOLETOS / EXTRATO DA DÍVIDA / PROPOSTA DE NEGOCIAÇÃO	atendimento@emgea.gov.br
CONSTRUCARD / MINHA CASA MELHOR / CRÉDITO DE CHEQUE ESPECIAL / EMISSÃO DE BOLETOS	supec02@emgea.gov.br
CONTRATO HABITACIONAL PESSOAS JURÍDICAS	gepej@emgea.gov.br
COMPRA DE IMÓVEL / PAGAMENTO DE DESPESAS / DÍVIDAS PROPTER REM DO IMÓVEL	sumov@emgea.gov.br
EM CASO DE ERRO OU DIFICULDADE NO ACESSO AO CADASTRO NO SITE / EMISSÃO DE BOLETOS	suporte.sisgea@emgea.gov.br
OUVIDORIA DENÚNCIAS INTERNAS E EXTERNAS / CASOS EXCEPCIONAIS	ouvidoria@emgea.gov.br
INFORMAÇÕES PROCESSUAIS	sujur@emgea.gov.br
LICITAÇÃO E CONTRATO	gesup@emgea.gov.br

OUVIDORIA EMGEA

E-mail institucional para atendimento em ouvidoria:

ouvidoria@emgea.gov.br



Plataforma Oficial do governo federal para tratativas de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios desta Estatal:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

O prazo de resposta das manifestações realizadas é de:

[E-mail Institucional](#) 30 dias úteis;

[Fala.br](#) 30 dias a partir do seu recebimento da manifestação.

Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa!

QUESTÕES TRATADAS:

Acesso à Informação: o acesso a essa opção se dá na página inicial, serve para encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Simplifique: disponível somente para entes federais. Visa encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (pre-cário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

LINKS ÚTEIS DA OUVIDORIA:

Denúncias

[Denúncia sobre Assédio Moral](#)

[Denúncia sobre Assédio Sexual](#)

[Discriminação](#)

[Denúncia de irregularidades de servidores](#)

[Denúncia Crime](#)

[Ouvidoria](#)

[Ouvidoria Interna](#)

Acesso à informação

[Avaliação de Conformidade](#)

[Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD](#)

[Transparência](#)

[Informações Processuais](#)

Reclamação

[Clique aqui!](#)

Solicitação

[Clique aqui!](#)

Elogio

[Clique aqui!](#)

Simplifique

[Clique aqui!](#)

Sugestão

[Clique aqui!](#)

Para registrar e acompanhar suas manifestações e pedidos de acesso à informação, é necessário possuir uma **Conta Gov.br**

SERVIÇOS

Caso o contrato em questão seja:

Habitacional (Termo de Quitação, Negociação)

atendimento@emgea.gov.br

Comercial (Minha Casa Melhor, Construcard):

supec@emgea.gov.br

Imóveis Não de Uso (IPTU, Condomínio, Pag móvel, Escritura, Penhora):

sumov@emgea.gov.br

Demais Assuntos:

[Imprima seu Boleto](#)

[Negocie seu Débito](#)

[Consultar Protocolo](#)

[Parcerias](#)

[Informe Imposto de Renda](#)

[Comunicação de Sinistros](#)

[Liberação de Garantia](#)

[Outros Serviços](#)

[Dados Pessoais \(LGPD\)](#)

Para solicitações sobre o tratamento de dados pessoais pela EMGEA disponibilizamos a [plataforma Fala.BR](#) ou pelo canal privacidade@emgea.gov.br.

Em caso de erro ou dificuldade no acesso, entrar em contato com suporte.sisgea@emgea.gov.br.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA CADA SERVIÇO

TERMO DE QUITAÇÃO CONTRATO HABITACIONAL

- Certidão de inteiro teor do imóvel atualizada (expedida no prazo inferior a 6 meses), obtida junto ao Cartório de Registro de Imóveis;
- Documentos pessoais (cópia do RG ou CNH), do (a) titular do contrato;
- Escritura pública de inventário extrajudicial ou nomeação de inventariante (em caso de processo de inventário judicial – falecimento do (a) titular); e/ou
- Caso não seja proprietário, necessário encaminhar procuração com reconhecimento de firma outorgando poderes para tratar do contrato legal e cópia da Carteira da OAB de seu/sua procurador (a), caso seja procurador do(a) interessado(a); e/ou
- Cópia de RG ou CNH que comprovem vínculo de filiação com o (a) titular do contrato.

INSTRUMENTO DE BAIXA DE HIPOTÉCA - PESSOA JURÍDICA

- Certidão de Inteiro Teor atualizada do imóvel (expedida no prazo inferior a 6 meses, obtida junto ao Cartório de Registro de Imóveis);
- Comprovante de residência;
- Documentos pessoais (cópia do RG ou CNH);
- Termo de quitação emitida pela construtora;
- Contrato de compra e venda, se houver;
- Comprovantes de todos os pagamentos à construtora;
- Escritura de Compra e Venda;
- Certidão de Óbito, se houver;
- Inventário, se houver;
- E para comprovar parentesco certidão de nascimento
- Contrato de Promessa de Compra e Venda, se for o caso;
- Contrato de concessão de Direitos; e/ou

- Caso não seja proprietário, necessário encaminhar procuração com reconhecimento de firma outorgando poderes para tratar do contrato legal e cópia da Carteira da OAB de seu/sua procurador (a), caso seja procurador do(a) interessado(a).

TERMO DE QUITAÇÃO CONTRATO COMERCIAL

- Após a liquidação do contrato, o termo de quitação (PDF) fica disponível no Sisgea para envio aos devedores, que poderá ser solicitado para as assessorias de cobrança ou no endereço eletrônico: supec02@emgea.gov.br.
- O termo de quitação também poderá ser retirado pelo devedor no portal da Emgea.
- Para emissão do termo de quitação, acesse www.emgea.gov.br, selecione a aba "Atendimento Clientes", opção "Negocie seu Débito".
- Para o primeiro acesso, crie uma conta com e-mail válido, pois receberá um link neste e-mail de confirmação do cadastro e que deverá ser realizado em até 24 horas, e caso não receba a mensagem, verifique na caixa de "lixo eletrônico/Spam".

EMISSÃO DE BOLETO

Os boletos podem ser solicitados por meio do endereço eletrônico: atendimento@emgea.gov.br, disponível no site: www.emgea.gov.br ou por telefone [08007177742](tel:08007177742), caso não receba em casa.

ALTERAR O ENDEREÇO DE E-MAIL NO CADASTRO

Em caso de erro ou dificuldade no acesso, entrar em contato com suporte.sisgea@emgea.gov.br

- Documentos pessoais (cópia do RG ou CNH), do (a) titular do contrato; e/ou
- Caso não seja proprietário, necessário encaminhar procuração com reconhecimento de firma outorgando poderes para tratar do contrato legal e cópia da Carteira da OAB de seu/sua procurador (a), caso seja procurador do(a) interessado(a).

PARA LOCALIZAR A ÁREA RESPONSÁVEL DE SEU CONTRATO, É NECESSÁRIO INFORMAR:

- Número do CPF do (a) titular; e/ou
- Número do Contrato; e/ou
- Nome completo do (a) titular.

DÚVIDAS?

Acesse as nossas perguntas frequentes em nosso site e tire as suas dúvidas através do link:

[Perguntas Frequentes](#)

