CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Companhia Imobiliária
do Estado do Tocantins

2019

TERRATINS
COMPANHIA IMOBILIÁRIA
DO ESTADO DO TOCANTINS

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

APRESENTAÇÃO

Bem-vindo a Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins – TERRATINS,

A **CARTA DE SERVIÇOS** ao Usuário é uma ferramenta de participação da sociedade que facilita sua interação com as ações e programas do Governo do Tocantins. Aqui, você encontrará informações claras e acessíveis sobre os principais serviços disponibilizados por esta instituição.

E tem como objetivo dar transparência e visibilidade as ações disponíveis ao usuário desenvolvidas pela Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins (Terratins).
Este documento é motivado pelo Decreto Estadual nº 5919/2019, que compete a assuntos relativos ao atendimento aos usuários dos serviços públicos no Poder executivo Estadual e regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017.

Entre as atividades prestadas à sociedade, a Terratins deseja que você através deste material, fique bem informado sobre todos os serviços prestados.
Você informado, poderá avaliar o trabalho que vem sendo desenvolvido por este Governo, por meio dos seus orgãos e Entidades.

Por meio desta carta, o TERRATINS afirma o compromisso de prestar serviços com eficiência e qualidade, esclarecendo as demandas adequadamente ao usuário.
Essas informações são para facilitar seu dia a dia. Então leia, questione e colabore sempre que sentir necessidade.

A sua opinião para nós é muito importante!!!

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

QUEM SOMOS

A Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins – TERRATINS, instituída sob a forma de sociedade anônima de economia mista de capital fechado, submetida ao controle acionário do Estado, tem por primazia o princípio ético do recíproco respeito aos direitos de cidadania de forma transparente e ainda promover o desenvolvimento sustentável.

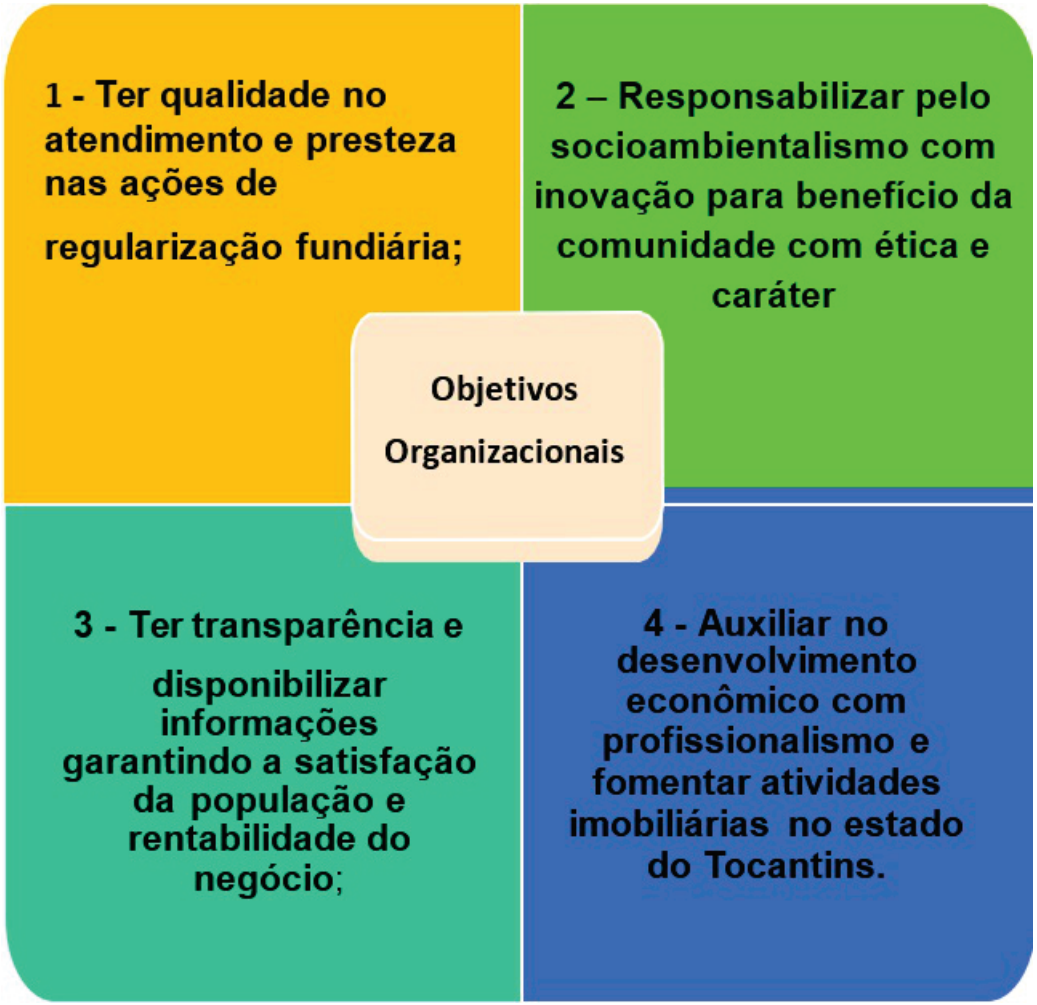
Sua finalidade é gerir o patrimônio imobiliário do Estado de acordo com as atividades imobiliárias de interesse do Estado, com utilização, aquisição, administração, fiscalização, aluguel, concessão de direito real de uso, disposição, incorporação, oneração e alienação de bens; e principalmente é órgão executor da política fundiária do Estado do Tocantins, compreendendo atividades concernentes à organização da estrutura fundiária urbana na capital Palma e a diversos municípios do Estado, elaboração e execução de projetos e obras de infraestrutura urbanas em âmbito estadual com vista à implantação de programas e projetos no Tocantins.

Os serviços disponibilizados pela Terratins contribuíem para a qualidade do atendimento e a amplitude de direitos trazendo garantia jurídica as famílias beneficiárias em face a regularização de suas propriedades, bem como, atua com projetos de intervenções na busca de regularizar áreas público/privadas trazendo benefícios de infraestrutura ao cidadão tocantinense.

Evidenciamos o avanço nas ações de regularização fundiária, desempenhando estratégias de atuação em todas as frentes de trabalho para regularizar áreas urbanas em todo o Estado, tendo em vista o recadastramento das famílias, emissão, assinatura, registro, convalidação e entrega de títulos, destacando-se de igual forma, a promoção de regularização fundiária de imóveis comercializados que ainda não possuem sua escritura, o processo de doação de áreas de domínio do Estado para instituições que prestam importantes serviços a população, além de contribuir com o provimento habitacional e impulsionar o mercado imobiliário do Tocantins com o processo de transferência de imóveis por meio da chamada pública.

Para tanto, esta Carta de Serviços é para todos os usuários que pretendem utilizar-se dos serviços disponibilizados e terem conhecimento das ações desenvolvidas pela instituição.

OBJETIVOS



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

PRINCIPAIS VALORES

MISSÃO

Promover o desenvolvimento econômico - social objetivando a melhoria da qualidade de vida das famílias tocantinenses, por meio de gestão de terras públicas e a oferta de empreendimentos imobiliários sustentáveis.

VISÃO

Ser uma empresa sustentável nos lucros visando um crescimento anual de 10 a 15%.

VALORES

- Excelência no atendimento
- Transparência na gestão
- Ética e Moral
- Responsabilidade socioambiental
- Criatividade e Inovação
- Compromisso com resultados
- Fomento e Lucratividade

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins – TERRATINS está sediada no seguinte endereço:

1.PRESENCIAL: Esplanada das Secretarias – Praça dos Girassóis ,Plano Diretor Norte, Palmas – Tocantins CEP :77.001-002
Horário de atendimento: 8h às 12h, das 14h às 18h em dias úteis;

2.CENTRAL DE ATENDIMENTO VIA TELEFONE: (63) 3218-7267)

3.E-MAIL: presidencia@terratins.to.gov.br

4.ATENDIMENTO PELA INTERNET VIA PORTAL: www.terratins.to.gov.br

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com objetivo de alcançar um atendimento satisfatório sendo mais eficaz, eficiente e humanizado e visando à melhoria da gestão pública através dos serviços disponibilizados, a Terratins se compromete a:

- Possibilitar celeridade na tramitação dos processos de Regularização Fundiária no Estado visando o desenvolvimento econômico e social.
- Considerar os princípios éticos da documentação dos processos, com absoluta discrição com referência as informações neles contidas;
- Incentivar e promover um atendimento de Qualidade aos beneficiários;
- Objetivando atender e viabilizar com mais rapidez e eficiência as necessidades do usuário, trazendo satisfação e mais economia para a população tocantinense;
- Assegurar tratamento igualitário aos usuários, bem como também garantir a proteção ao patrimônio da Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins – Terratins;
- Trabalhar por uma gestão pública mais transparente, facilitando o acesso da sociedade no acompanhamento de suas ações;

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

TIPOS DE SERVIÇOS	O QUE É?	PROCEDIMENTO	O QUE PRECISO	COMO ACESSAR
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE LOTES URBANOS (CONVALIDAÇÃO DE TÍTULOS)	Títulos de Propriedades que não foram registrados em cartório. Os títulos em questão foram emitidos ainda no ano de 1996 até 2016. Com a criação da Lei Estadual nº 3228/2017, de 21/06/2017, o primeiro registro	Procurar a TERRATINS com o Título original em mãos, juntamente com os documentos pessoais do(s)	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador e o Título original do imóvel.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE LOTES URBANOS COM BASE NA LEI Nº 836/2009, ALTERADA PELA 2690/2012 (EMISSÃO DE TÍTULOS DE PROPRIEDADE)	Documento Legal que garante a posse sobre o imóvel ao proprietário de fato e de direito.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador (Se houver), Certidão Negativa de Ônus, o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e venda, etc.), Declaração da BRK e da ENERGISA; Declaração do posto de saúde; Declaração de vizinhos (mínimo 02); comprovante de pagamentos das taxas devidas	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE LOTES URBANOS COM BASE NA LEI Nº 2758/2013 (EMISSÃO DE CONTRATO)	Quando o cidadão está na posse mansa e pacífica do imóvel, mas não possui registro legal.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador (Se houver), Certidão Negativa de Ônus e o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e Venda etc.), Declaração da BRK e da ENERGISA; Declaração do posto de saúde; Declaração de vizinhos (mínimo 02); comprovante de pagamentos das taxas devidas.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE LOTES URBANOS COM BASE NA LEI Nº 2758/2013 (TERMO DE ADITAMENTO)	Quando há um contrato firmado entre o Governo do Estado e o proprietário e o mesmo não pagou a dívida. Então, faz-se necessário renegociar o débito e emitir um Termo de Aditamento.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador (Se houver), Certidão Negativa ou Positiva de Ônus, o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e Venda etc.) e o comprovante de pagamento da taxa de vistoria.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

TIPOS DE SERVIÇOS	O QUE É?	PROCEDIMENTO	O QUE PRECISO	COMO ACESSAR
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA DE LOTES URBANOS COM BASE NA LEI Nº 2758/2013 (AUTORIZAÇÃO DE ESCRITURA)	É o documento emitido quando o cidadão quita a dívida que deve ao Estado.	Procurar a TERRATINS com o Título original em mãos, juntamente com os documentos pessoais do(s) Titular (res).	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
BAIXA NO PACTO DE RETROVENDA E COMISSÓRIO	É necessário quando a Escritura Pública de Compra e Venda foi lavrada com um Pacto de Retrovenda e Comissório e, ao término do pagamento do saldo devedor, é preciso dar baixa na Serventia de Registro de Imóveis.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Certidão Positiva de Ônus, documentos pessoais do atual adquirente constante na certidão e comprovante de pagamento da taxa de vistoria.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
BAIXA DAS CONDIÇÕES RESOLUTIVAS	É necessário quando a Escritura Pública de Compra e Venda foi lavrada com Condições Resolutivas, ao término do	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Certidão Positiva de Ônus, documentos pessoais do atual adquirente constante na certidão e comprovante de pagamento da taxa de vistoria.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
BAIXA NO PACTO DE IMPENHORABILIDADE E INALIENABILIDADE	Cumprimento do prazo para negociação do imóvel, constante na cláusula do Título de Propriedade que trata da Impenhorabilidade e da Inalienabilidade.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Certidão Negativa de Ônus, documentos pessoais do proprietário em nome de quem foi registrado o imóvel e comprovante de pagamento da taxa de vistoria.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
SALDO DEVEDOR	Necessidade de ter acesso ao saldo de sua dívida.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Se constar no processo que ele é o atual proprietário, somente o comprovante de pagamento da taxa de emissão do saldo devedor e documentos pessoais; se for novo requerente, a Documentação Geral listada a seguir: RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador (Se houver), Certidão Negativa de Ônus e o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e venda etc.); Declaração do posto de saúde; Declaração de vizinhos (mínimo 02); comprovante de pagamentos das taxas devidas.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

TIPOS DE SERVIÇOS	O QUE É?	PROCEDIMENTO	O QUE PRECISO	COMO ACESSAR
TERMO DE QUITAÇÃO	Quitação da dívida do cliente/cidadão para com o Governo do Estado e dá entrada ao processo de Autorização de Escritura e Registro.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Se constar no processo que ele é o atual proprietário, somente o comprovante de pagamento da taxa para termo de quitação; se for novo requerente, a Documentação Geral listada a seguir: RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador (Se houver), Certidão Negativa de Ônus e o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e venda etc.); Declaração do posto de saúde; Declaração de vizinhos (mínimo 02); comprovante de pagamentos das taxas devidas.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
CÓPIA DE PROCESSO	Cliente/Cidadão necessita da cópia do processo.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Apresentar documentos pessoais para comprovar que é o dono ou procurador e comprovante de pagamento da taxa de emissão de cópias.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
REVALIDAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE ESCRITURA E REGISTRO	Cliente/cidadão de posse a Autorização de Escritura e Registro e não lavrou a Escritura dentro do prazo máximo de 90 dias, a partir da data do documento.	Procurar a TERRATINS munido da documentação necessária.	Certidão Negativa de Ônus atualizada e o Comprovante de pagamento da taxa de revalidação.	Dar entrada no Setor de Atendimento ao Cliente
VISITA DOMICILIAR	Realização de visita domiciliar realizada pela equipe de Assistentes Sociais aos imóveis em processo de regularização para identificação do perfil socioeconômico e emissão de Parecer Social necessário e registro fotográfico.	Visita em loco.	Receber a Assistente Social munido de um Documento de identificação com foto (RG ou Carteira de habilitação).	Não se aplica
TITULARIZAÇÃO NO INTERIOR DO ESTADO	Regularização nos municípios do interior do Estado, através de atualização cadastral, recolhimento de documentos e emissão de parecer social e jurídico para posterior emissão dos Títulos de Propriedade.	Visita em loco.	RG, CPF, Certidão de Nascimento ou Casamento, com averbação se for o caso, sentença de homologação de divórcio, Certidão de Óbito/Inventário com partilha de bens, Boletim de Ocorrência (se houver perda de docs.), Procuração Pública com docs. pessoais do procurador, e o documento do imóvel (Cessão de Direitos, Contrato de Compra e venda, etc.); Declaração de água e de energia.	No próprio município.

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS

TIPOS DE SERVIÇOS	O QUE É?	PROCEDIMENTO	O QUE PRECISO	COMO ACESSAR
LICITAÇÃO PÚBLICA PARA VENDA DE IMÓVEIS POR MEIO DE	Venda de lotes residenciais e/ou comerciais que estão sob a propriedade da Terratins. A comercialização é por meio de licitação pública e é aberta para a população em geral que tenham interesse em adquiri-lo com ou sem intermédio de corretores. Cliente pode Pessoa física ou jurídica, individualmente ou em grupo. Para conhecer os imóveis ofertados, obtenha o edital de licitação Terratins.	Procedimento Licitatório de acordo com as Leis Federal nº 8.666/93 e 13.303/2016	Para comprar, você pode verificar no próprio edital se tem algum imóvel de seu interesse, para isso você também vai precisar saber dos Documentos necessários para participação de processo licitatório que também constam relacionados no edital por meio do site da Terratins.	Para participar, consulte o Atendimento presencial: Esplanada das Secretarias – Praça dos Girassóis, Plano Diretor Norte, Palmas Horário de atendimento: 8h às 12h, das 14h às 18h em dias úteis. Pelo telefone: (63) 3218-7306 (Ou também por meio dos Serviços online, no portal da Terratins http://www.terratins.to

ORIENTAÇÕES

Prazos

Em respeito ao princípio constitucional da razoável duração do processo, este instituto labora seus atos de modo célere e eficiente visando sempre à resolução das demandas em tempo hábil, entretanto os prazos resultantes da conclusão dos serviços realizados instavelmente persistem de acordo com a complexidade da matéria que carece da instrução processual sempre em observância a legislação aplicável à espécie e que, com efeito, esta instrução partiu regularmente do polo ativo da relação processual.

Contatos com usuários:

De modo presencial, via e-mail e por telefone, momento em que se identificarem pendências técnicas ou documentais na análise de regularização fundiária. ou todas as formas aqui descritas podem ser encontradas no tópico “Canais de Atendimento ao usuário”.

Respostas aos usuários:

Todas as informações a respeito do retorno das solicitações, o usuário deverá se dirigir primeiramente ao órgão via protocolo, ou ainda via e-mail: presidencia@terratins.to.gov.br e pelo acesso a Lei de Informação ao cidadão, via contato (63) 3218-7267 Recepção Presidência.

Prioridade no atendimento:

Para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão, o TERRATINS trabalha para atender o usuário com respeito e atenção, prestando serviços prioritários às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e obesos e ainda mantendo o Portal da Transparência do TERRATINS da internet com informações institucionais que seja de interesse geral ou coletivo.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO