

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
ROBSON PEREIRA VIANA

PROJETO DE SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE ITBI *ON-LINE*
NA PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS

CURITIBA

2011

ROBSON PEREIRA VIANA

**PROJETO DE SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE ITBI *ON-LINE*
NA PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS**

Material didático apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, da Universidade Federal do Paraná.

Profa. Orientadora: Iomara Scandelari Lemos

CURITIBA

2011

Agradecimentos,

A minha família, pelo apoio nos momentos difíceis.

A UFPR pela oportunidade de realizar esse curso de especialização.

RESUMO

Desenvolvimento e implantação de um serviço on-line para solicitar a avaliação de ITBI na Prefeitura Municipal de Pinhais, aproveitando o sistema gerencial utilizado atualmente para disponibilizar os demais serviços eletrônicos.

PALAVRA-CHAVE: ITBI, serviço *on-line*, Prefeitura.

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma	15
Figura 2 – Componentes do fluxograma	16
Figura 3 – Fluxograma	17
Figura 4 – Interface do Sistema Atende.net	19

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário estruturado

SUMÁRIO

1. Introdução	08
1.1. <i>Apresentação / Problemática</i>	08
1.2 <i>Objetivo geral</i>	09
1.3 <i>Objetivos específicos</i>	09
1.4 <i>Justificativas do objetivo</i>	09
2. Revisão teórico-empírica.....	10
3. Metodologia.....	13
4. A Organização pública	14
4.1 <i>Descrição geral</i>	14
4.2 <i>Organograma da Secretaria de Finanças</i>	15
4.3 <i>Diagnóstico da situação-problema</i>	15
5. Proposta	18
5.1 <i>Desenvolvimento da proposta</i>	18
5.2 <i>Plano de implantação</i>	18
5.3 <i>Recursos</i>	19
5.4 <i>Resultados esperados</i>	20
5.5 <i>Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas</i>	21
6. Conclusão	22
7. Referências bibliograficas	23

1. Introdução

1.1. Apresentação/Problemática

O Município de Pinhais está entre os maiores arrecadadores do estado do Paraná, porém existem muitas maneiras de aumentar ainda mais esse montante arrecadado e entre elas está o ITBI (Imposto de Transmissão Inter Vivos).

Acredita-se que se bem explorado pode trazer bons resultados em pouco tempo. Responsável por cerca de 4% da arrecadação do município, esse tributo tem crescido consideravelmente nos últimos anos no município de Pinhais, impulsionado principalmente pelo aquecimento do mercado imobiliário da região, que além do bom momento vivido mundialmente por esse setor, localmente os investimentos são notórios na parte estrutural da cidade, como em asfalto, parques, segurança (criação da guarda municipal), hospitais, etc., que fizeram despertar o interesse de investidores pelo município. Uma cidade que há pouco tempo atrás não possuía nenhum prédio vertical, já é possível visualizar o desenvolvimento imobiliário, logo na entrada do município na Avenida João Leopoldo Jacomel, com os grandes conjuntos residenciais construídos. Isso fez com que as vendas de imóveis crescessem consideravelmente, refletindo diretamente no volume de ITBI's solicitados na prefeitura, que além de aumentar a arrecadação desse imposto, serviu também para evidenciar as falhas de procedimento atualmente utilizado, mostrando que há muito a ser melhorado nesse aspecto.

Atualmente, aquele contribuinte que deseja pagar o ITBI deve comparecer pessoalmente na secretaria de finanças da prefeitura, munido da escritura pública de compra e venda, Matrícula atualizada do imóvel e documentos pessoais das partes envolvidas na transmissão. De posse dos documentos exigidos, um requerimento de ITBI deve ser preenchido com as informações das partes, adquirente e transmitente, descrição do imóvel e valores relativos à transação imobiliária, devidamente assinado pelo comprador ou procurador desse.

1.2 Objetivo Geral do trabalho

Melhorar a qualidade do serviço prestado, agilizar a emissão do imposto e potencializar a quantidade através da descentralização do procedimento.

1.3 Objetivos específicos do trabalho

1. Criar uma plataforma *on-line* com senha e *login* para o contribuinte solicitar avaliação de ITBI e emissão de guia para pagamento após o cálculo do imposto pela Prefeitura.
2. Descentralizar o processo de requerimento.
3. Agilizar o procedimento de solicitação do cálculo.
4. Desafogar o setor de atendimento da prefeitura.

1.4 Justificativas do objetivo

Atualmente, todo e qualquer tipo de serviço que seja possível ser disponibilizado pela *internet* fatalmente será implantando nessa plataforma que ganhou o gosto e a confiabilidade dos seus usuários. Os clientes de bancos desafogam as agencias quando acessa o *internetbanking* no conforto do seu lar, os consumidores compram seus produtos novos ou usados através de sites populares com segurança e eficiência, os cidadãos do município verificam os débitos do seu imóvel sem a necessidade de se deslocar até a prefeitura, economizando tempo e mostrando respeito por parte das autoridades públicas em relação às necessidades do munícipe. De acordo com Marcacini (2003), o fenômeno se destaca não só pela multiplicidade de usos que se pode dar a um computador, mas também pela popularização que esta tecnologia alcançou alterando sensivelmente o modo de vida da sociedade.

Por isso, acompanhando essa realidade, os municípios procuram disponibilizar o maior número possível de serviços nos portais das prefeituras e com certeza um desses serviços está relacionado avaliação de ITBI.

2. Revisão teórico-empírica

Antes de discutir sobre o processo eletrônico do ITBI é preciso ao menos uma rápida análise sobre o que é esse imposto. Pires (2002) explica que o ITBI incide sobre a transmissão *inter vivos*, a qualquer título, por ato oneroso de bens imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos à sua aquisição, sendo a sua competência do Município em que se situa o imóvel transmitido ou sobre que versarem os direitos cedidos. Esse imposto surgiu do desdobramento do antigo ITBI estadual que incidia sobre as transmissões *inter vivos* e *causa mortis* de bens imóveis, estas últimas mantidas, junto com a tributação sobre doações, na competência dos Estados.

O ITBI não incide sobre a incorporação de bens imóveis ao patrimônio de pessoa jurídica em realização de capital nem sobre as transmissões de bens ou direitos decorrentes de fusão, incorporação, cisão ou extinção de pessoa jurídica. Haverá incidência, porém, se a atividade preponderante do adquirente for a compra e venda de bens imóveis ou de direitos a eles relativos, locação ou arrendamento mercantil.

A base de cálculo é o valor venal dos bens, ou direitos transmitidos (art.38, CTN). Segundo Melo (2002) não devem ser abatidas do valor venal quaisquer dívidas que onerem o imóvel transmitido; sendo que, nas cessões de direitos à aquisição, o valor ainda não pago pelo cedente será deduzido da base de cálculo. O contribuinte é qualquer das partes envolvidas na operação, de acordo com o que definir a lei estadual, que no Brasil tem nomeado o comprador como contribuinte do ITBI.

A alíquota do imposto é estabelecida em lei municipal, sendo vedado estabelecer sua progressividade, por não haver expressa previsão constitucional. O STF (Supremo Tribunal Federal) fulminou a pretensão dos Municípios, a saber: “Constitucional. Tributário. Imposto de Transmissão de Imóveis, *Inter Vivos* – ITBI – Alíquotas Progressivas: a Constituição Federal não autoriza a progressividade das alíquotas, realizando-se o princípio da capacidade contributiva proporcionalmente ao preço de venda.”

(RE nº 234.105-3-SP – Pleno – Relator Min. Carlos Velloso – j. 8.4.1999 – DJU 1-E 31.3.2000, p. 61).

Segundo Zugman (2006) as iniciativas do *e-government*, ou *governo eletrônico* podem ser classificadas em termos de quem esta interagindo ou para que se está interagindo.

Já a implantação de um procedimento eletrônico justifica-se em quatro grupos, segundo Castor e José (2001):

Prestação de serviços públicos: Neste caso, o governo utiliza as ferramentas do *e-government* para oferecer seus serviços aos cidadãos via Internet, o que pode compreender desde um simples *website* a um *call-center* informatizado para agendamento de consultas em hospitais e clinicas do sistema publico de saúde, por exemplo;

Tomada de decisões administrativas complexas: a utilização da Internet busca tornar mais rápidas e eficazes as decisões que necessitem de pareceres ou autorizações de diferentes áreas administrativas. Utilizando métodos como a disponibilidade do arquivo de informações (texto, imagens, gravações de áudio, etc.) para todos os setores que irão analisar os pleitos administrativos, a correspondência via *e-mail* e a videoconferência, substituir-se-á o atual método sequencial, em que o volume de informações a respeito do assunto e submetido sucessivamente a diferentes especialistas para se obter opiniões técnicas e pareceres, bem como a administradores em diversos graus da escala hierárquica para que decidam sobre o pleito em exame. No cenário de *e-government*, os processos administrativos poderiam ser submetidos ao exame simultâneo (e eventualmente a análise conjunta) dos setores encarregados de opinar de forma técnica, tarefa que hoje pode demorar meses, devido às barreiras burocráticas e espaciais.

Atividade da logística dos governos: a Internet possui a capacidade de reduzir de forma drástica os custos de transação de organizações e indivíduos, conforme cita Tapscott (2000). Aplicações como leilões reversos, comunicação barata e instantânea e a capacidade de gerar grandes redes de relacionamento estão começando a ser utilizadas em todo seu potencial e, no futuro, terão seus benefícios bastante ampliados.

Processo politico-administrativo: o uso da *Internet* visa fornecer aos cidadãos meios de participar de forma mais ativa do processo político do

país. Consultas e discussões públicas, além do simples contato por *e-mail* com seus representantes, pode agilizar o processo político e levar o cidadão para a mesa de discussão. Mecanismos de fiscalização popular, como a disponibilidade de informações sobre o andamento de obras públicas acompanhadas de seus custos, podem proporcionar transparência e eficácia à máquina governamental.

3. Metodologia

Estudo comparativo de municípios que implantaram a solicitação de ITBI pela *internet*. A pesquisa qualitativa será aplicada, através de questionários, para verificar o nível de qualidade no preenchimento da solicitação do ITBI e a qualidade dos documentos apresentados, evitando atrasos na emissão da guia do imposto. Quanto ao possível aumento de requerimentos e, conseqüentemente, incremento na arrecadação pode ser verificado pela pesquisa quantitativa, que pode ser verificado através de relatórios mensais.

Outra maneira de colher informações sobre a receptividade da implantação dessa ideia seria a elaboração de um questionário com perguntas abertas e fechadas para entender melhor as necessidades e dificuldades que os usuários podem encontrar.

4. A Organização Pública

A Prefeitura Municipal de Pinhais será a unidade de análise da proposta, especificamente na Secretaria de Finanças.

4.1 Descrição geral

O Município de Pinhais tem poucos anos de existência e, conseqüentemente, a estrutura da administração pública da cidade. Emancipado do Município de Piraquara no ano de 1992, conforme citado no sitio da prefeitura municipal, devido ao crescimento da população nesta região, surgiu a necessidade da criação de uma administração local para atender os serviços públicos requeridos pelos cidadãos da atual Pinhais. A prefeitura de Pinhais tem poucos anos de existência e por isso mesmo apresenta alguns problemas básicos na estrutura administrativa que apenas com o tempo apresentarão uma evolução.

4.2 Organograma da Secretaria de Finanças

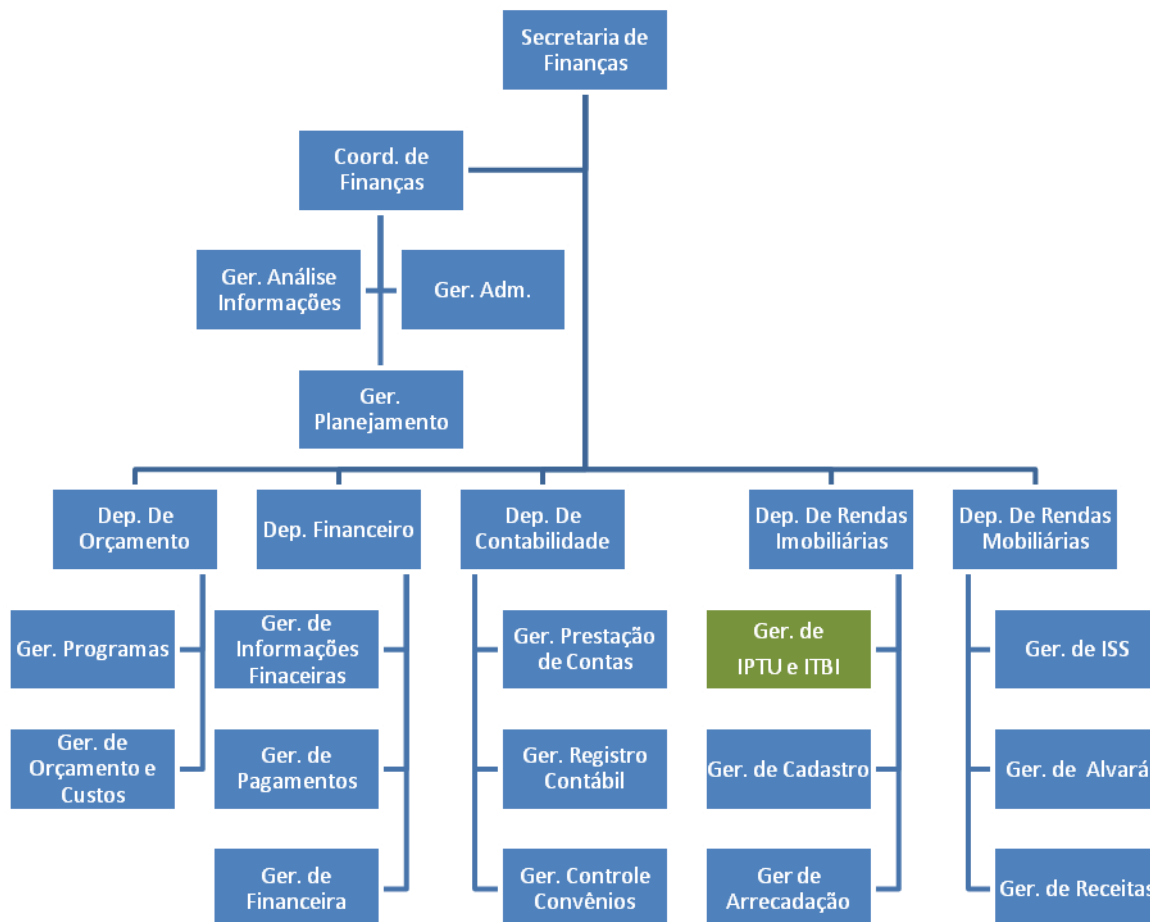


FIGURA 1 – ORGANOGAMA DA SECRETARIA DE FINANÇAS

4.3 Diagnóstico da situação-problema

A totalidade das solicitações de avaliação de ITBI efetuadas atualmente no município de Pinhais são requeridas pessoalmente no prédio da prefeitura, inexistindo outra opção para solicitar o imposto de transmissão.

- o atendimento de solicitações de ITBI é demorado e muitas vezes acumulam o número de contribuintes aguardando atendimento. Como o departamento de rendas imobiliárias não discrimina os guichês de atendimento por assunto não existe um atendimento especializado para o ITBI.

- geralmente os contribuintes encontram muitas dificuldades para o preenchimento do requerimento de ITBI, sobrando na maioria das vezes para o atendente completar essas informações, por mais que os dados estejam de forma clara na escritura de compra e venda.
- a estrutura do atendimento na tributação é relativamente pequeno, além de dividir o número de assentos da área de espera com outros departamentos a quantidade de atendentes é limitada.

O fluxograma abaixo apresenta as etapas de um processo de solicitação on-line de ITBI:

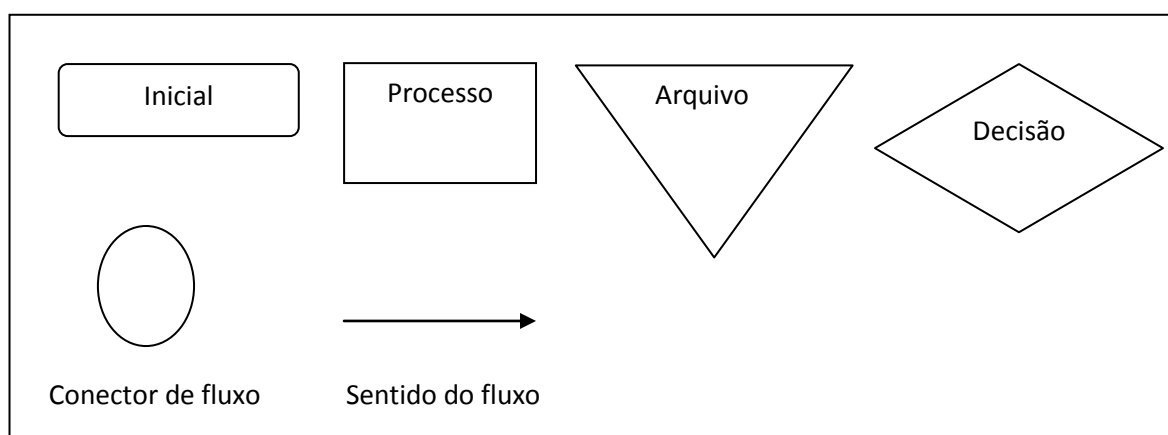


FIGURA 2 – COMPONENTES DO FLUXOGRAMA

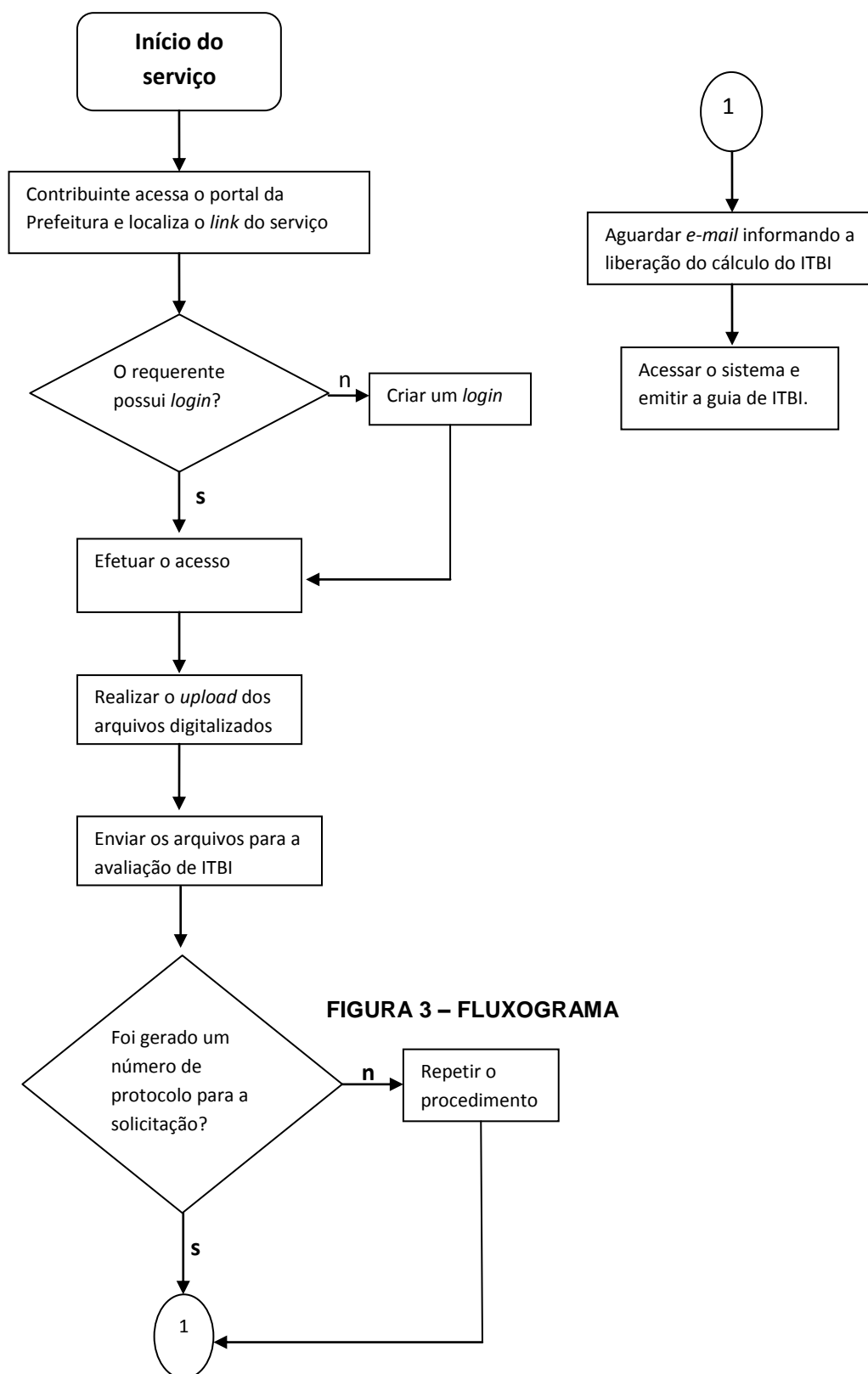


FIGURA 3 – FLUXOGRAMA

5 Proposta

5.1 Desenvolvimento da proposta

O primeiro passo para o desenvolvimento da proposta é conseguir a aprovação do projeto junto a administração e conseqüentemente a verba para o investimento na implantação.

5.2 Plano de implantação

Com o projeto aprovado e a verba disponível para o investimento já é possível iniciar os testes para a implantação do serviço. De início, os trabalhos de desenvolvimento do portal são prioridade, ou seja, o Departamento de Informática ficará responsável por desenvolver essa ferramenta em conjunto com o suporte técnico do fabricante do sistema. Finalizada essa etapa, devem ser iniciados os testes com o Departamento de Rendas Imobiliárias, responsável pelo cálculo do ITBI, até que o serviço apresente um funcionamento satisfatório. Terminado os trabalhos da parte técnica da ferramenta, pode ser iniciada a etapa seguinte de divulgação do serviço para os contribuintes. Nessa fase o Departamento de Marketing deverá utilizar os canais de comunicação adequados, tais como, internet (portal da prefeitura), boletim eletrônico (*e-mail interno da instituição*), colagem de folders em lugares estratégicos de grande circulação, propaganda em rádios e televisão, de tal forma que a informação sobre o novo serviço atinja o público interessado.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS Ajuda 

Início Atende.net



Portal de Serviços Cadastrar-se Esqueci minha senha

CPF/CNPJ:
 Senha:

Lista de Serviços

- » PERFIL
- » MAIS ACESSADOS
- » MEUS SERVIÇOS
- » GUIA DE SERVIÇOS
- A B C D E F
- G H I J L M
- N O P Q R S
- T U V X Z
- listagem completa
- serviços on-line
- Não encontrou o serviço?
- » ÁREAS
- » SECRETARIAS

Como Navegar pelo Portal?

← Menu de Acesso Rápido...

 **Mais Acessados**
Contém a lista de serviços mais acessados pelo usuário no Portal.

 **Meus Serviços**
Contém a lista de serviços favoritos escolhidos pelo usuário. Disponível a todos os usuários cadastrados, permitindo que o usuário tenha fácil acesso aos serviços constantemente acessados.

 **Guia de Serviços**
Mostra os serviços em ordem alfabética, a listagem completa e os serviços disponíveis de forma integralmente on-line.

Destaque

Nota Fiscal de Serviço Eletrônica

Escrita Fiscal

Portal da Transparência

Destaques

Simulador REFIP

FIGURA 4 – INTERFACE DO SISTEMA ATENDE.NET

5.3 Recursos

Para a implantação desse projeto será necessário um investimento junto ao fabricante do sistema gerencial para a criação e desenvolvimento de um módulo dentro do programa suporte dos serviços on-line da prefeitura. Segundo o Departamento de Informática o valor de investimento será de aproximadamente R\$ 5.000,00 para desenvolver o módulo e prestar o suporte para a implantação. Além disso, estima-se que uma quantia próxima de R\$ 4.000,00 deverá ser dispendida para a divulgação desse novo serviço ao cidadão. Essa previsão, feita pelo Departamento de Marketing, considera a divulgação através de folders, panfletos, rádio e televisão.

Para os usuários do serviço será fundamental um equipamento para fazer a digitalização dos documentos exigidos para o cálculo do ITBI (escritura de

compra e venda, Matrícula de Registro de Imóveis, documentação pessoal das partes, etc). Para usuários simples, que solicitam a avaliação apenas esporadicamente para registrar o seu próprio imóvel, e desejam digitalizar os documentos na sua própria residência, o investimento com equipamento ficará na faixa de R\$ 190,00 a R\$ 350,00 (<http://lista.mercadolivre.com.br/scanner>) dependendo da qualidade do *scanner*.

Um scanner é um aparelho de leitura ótica que permite converter imagens, fotos, ilustrações e textos em papel, num formato digital que pode ser manipulado em computador. Por exemplo, é possível "passar" uma capa de revista ou uma fotografia para a tela de seu PC. Existem diversos tipos de scanners no mercado, que utilizam vários tipos de tecnologia. O mais comum é o scanner de mesa, que parece muito com uma máquina copiadora. Outros tipos são: scanner de tambor, scanner de mão, scanner leitor código de barras, scanner de página e scanner para cartão de visita. ALECRIM, Emerson. Disponível em: <<http://www.infowester.com/scanners.php>>. Acesso em 23.09.11.

Caso o contribuinte não queira adquirir esse tipo de equipamento, existe ainda a opção do serviço de digitalização oferecido por *Lan Houses* e papelarias, que resolvem o problema na ausência desse periférico e possibilitam ao cidadão efetuar a solicitação pela *internet*.

5.4 Resultados esperados

Em um primeiro momento, pelo fato da prefeitura disponibilizar um novo serviço *on-line*, espera-se que o contribuinte sinta-se respeitado e satisfeito com a opção de requerer o cálculo do ITBI sem ter a necessidade de sair do conforto do seu lar. Naturalmente, se a implantação do serviço for um sucesso, o atendimento presencial tenderá a desafogar em razão da redução da quantidade de contribuintes que farão a solicitação pessoalmente. Dessa forma, a qualidade do atendimento será melhorada, reduzindo o tempo de espera do munícipe e agilizando as solicitações feitas diretamente nos guichês. A médio prazo, espera-se um aumento na quantidade de pedidos de cálculo de ITBI, refletindo dessa maneira na arrecadação desse imposto.

5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Sempre que um projeto é implantado, pelo fato de ser uma situação nova, acabam surgindo imprevistos que deverão ser corrigidos até que se atinja o serviço proposto. Como todo e qualquer serviço que dependa da *internet* é de se esperar que ocasionalmente a rede esteja fora do ar, indisponibilizando os serviços *on-line*. Para reduzir essa inconveniência, é necessário um suporte técnico de qualidade que corrija esse problema no menor tempo possível, para que o usuário do sistema verifique que o serviço é monitorado e rapidamente solucionado.

6. Conclusão

Todo pedido efetuado por um contribuinte na Secretaria de Finanças é oficializado através da abertura de protocolo administrativo, servindo para o acompanhamento da solicitação e exigência de resposta dentro do prazo legal. Além disso, para a prefeitura também é interessante o registro desses requerimentos pois eles reúnem toda a documentação envolvida no processo, podendo ser utilizado para elucidar situações futuras, bem como para atualização do cadastro municipal. Aplicando-se a digitalização do processo de solicitação de avaliação de ITBI, o serviço público está caminhando junto com uma tendência mundial, trazendo uma série de vantagem para a administração pública, como por exemplo, a redução de espaços de armazenamento, desenvolvimento do arquivo digital, economia de tempo e desafogamento do atendimento local.

7. Referências bibliográficas

ALECRIM, Emerson. Scanners. Disponível em: <<http://www.infowester.com/scanners.php>>. Acesso em: 23.set.2011.

CASTOR, Antonio. JOSE, Marcos. Gestão de processos. Editora Magno. 2001.

Código Tributário Nacional.

<<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/codtributnaci/ctn.htm>>, Acesso em: 21.ago.2011.

FUNDAÇÃO PREFEITO FARIA LIMA – CEPAM. O município no século XXI: Cenários e Perspectivas, Edição Especial, 1999.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. O documento eletrônico como meio de prova. Disponível em: <<http://www.interlex.com/docdigit/.htm>>, Acesso em: 09.ago.2011.

MELO, Jose Eduardo Soares. Curso de Direito Tributário, 3ª Edição, Editora Dialética, 2002.

MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira de. Processos Administrativos. Especialização em Gestão Pública Municipal. UFPR. 2010.

PEIXE, Blênio César Severo. Tecnologia da Informação e Inteligência Tributária, V.1, UFPR/Departamento de Ciências Contábeis, 2005.

_____. _____. V.2.

PIRES, Adilson Rodrigues. Manual do Direito Tributário, 10ª Edição, Editora Forense, 2002.

TAPSCOTT, D. The digital economy: promise and peril in the age of networked intelligence. New York: McGraw Hill, 1997.

TYSON, Jeff. Como funcionam os scanners. Disponível em: <<http://informatica.hsw.uol.com.br/scanner2.htm>>, Acesso em: 10.set.2011

ZUGMAN, Fábio. Governo Eletrônico (Saiba tudo sobre essa revolução), Editora Livro Ponto, 2006.

Consulta a preço de scanner. Disponível em: <<http://lista.mercadolivre.com.br/scanner>>. Acesso em: 27.set.2011

Questionário Estruturado

Buscando melhorar a qualidade do atendimento aos cidadãos, a Secretaria de Finanças está estudando a implantação de um serviço on-line de solicitação do cálculo de ITBI. Por esse motivo, para ajudar a construir essa ideia, queremos saber a sua opinião a respeito das seguintes questões:

1. Qual o seu perfil de usuário?

- Comprador/Procurador
- Imobiliária
- Tabelionato de Notas
- Construtora
- Outros. Qual? _____.

2. Você conhece o portal de serviços da Prefeitura?

Sim Não

3. Qual o seu grau de satisfação em relação aos serviços *on-line*?

- Insatisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Nunca utilizei

3. Você possui equipamento para digitalizar documentos, tipo Scanner de mesa ou manual?

Sim Não

4. Em caso negativo, algumas das opções seguintes lhe serviriam

- Lan House
- Amigo
- Trabalho
- Cartório
- Não tenho conhecimento