

## Facilitador Fiscal - Sistematização para Processos Administrativos Tributários

Facilitador Fiscal: Systematization of Administrative Tax Procedures

*Débora Carvalho de Souza*<sup>1</sup>  
*João Vitor Franco Benjamim Belem*<sup>2</sup>  
*Andréa Costa Van Herk Vasconcelos*<sup>3</sup>  
*Aracy Alves de Araújo*<sup>4</sup>  
*Catarine Palmieri Pitangui Tizziotti*<sup>5</sup>

### Resumo

O presente trabalho pretende relatar o Facilitador Fiscal, desenvolvido como instrumento de padronização, de orientação e de otimização da análise de processos administrativos tributários da Prefeitura Municipal de Uberlândia. O referido mecanismo foi concebido como um produto técnico voltado à melhoria da gestão tributária no âmbito municipal, por meio da otimização de tecnologias para eficiência operacional. A proposta surge a partir da identificação de dificuldades enfrentadas por contribuintes no acesso a benefícios tributários, decorrentes da ausência de orientações claras, de padronização processual e de suporte técnico acessível. Com base nesse diagnóstico, foi desenvolvido, a partir da análise da legislação e de experiências dos servidores e dos contribuintes, um instrumento prático e sistematizado que organiza os requisitos legais e os documentos necessários de forma objetiva, promovendo a otimização da análise e da tramitação dos processos administrativos. A sistematização desenvolvida contribui para a redução de erros, para a diminuição do tempo de resposta da administração pública e para a ampliação do acesso aos direitos tributários. Sua implementação na Prefeitura Municipal de Uberlândia demonstrou impactos significativos na eficiência da gestão fiscal e na transparência dos serviços públicos. Adicionalmente, a adaptabilidade do modelo permitiu sua replicação em outros contextos administrativos, reafirmando seu potencial de inovação e de transformação nos processos de concessão de benefícios tributários.

**Palavras-Chave:** Processo administrativo; Gestão pública; Administração tributária; Benefícios tributários; Otimização.

---

<sup>1</sup> Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN, Universidade Federal de Uberlândia - UFU, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8179-9804> . E-mail: csouza.debora@ufu.br

<sup>2</sup> Secretaria de Estado de Fazenda do Amapá – SEFAZ - AP, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5724-8854> . E-mail: joao.belem@sefaz.ap.gov.br

<sup>3</sup> Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN, Universidade Federal de Uberlândia - UFU, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9030-5830> . E-mail: andreaaherk@ufu.br

<sup>4</sup> Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN, Universidade Federal de Uberlândia - UFU, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5497-5159> . E-mail: aracy@ufu.br

<sup>5</sup> Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN, Universidade Federal de Uberlândia - UFU, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2892-0197> . E-mail: catarinepitangui@ufu.br

### Abstract

This paper aims to present the *Facilitador Fiscal*, developed as a tool for standardization, guidance, and optimization of the analysis of administrative tax procedures within the Municipal Government of Uberlândia. This mechanism was conceived as a technical product aimed at improving municipal tax management by leveraging technology to enhance operational efficiency. The proposal emerged from the identification of challenges faced by taxpayers in accessing tax benefits, due to the lack of clear guidance, procedural standardization, and accessible technical support. Based on this diagnosis, and through the analysis of legislation and the experiences of both civil servants and taxpayers, a practical and systematized instrument was developed to objectively organize legal requirements and necessary documentation. This approach streamlines the analysis and processing of administrative procedures. The resulting systematization contributes to reducing errors, shortening public administration response times, and expanding access to tax-related rights. Its implementation by the Municipal Government of Uberlândia has shown significant impacts on fiscal management efficiency and public service transparency. Additionally, the model's adaptability has enabled its replication in other administrative contexts, reinforcing its potential for innovation and transformation in the granting of tax benefits.

**Keywords:** Administrative procedure; Public management; Tax administration; Tax benefits; Optimization.

\* \* \*

## 1 Introdução

A concessão de benefícios tributários, principalmente relacionados ao Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) e ao Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), constitui um importante instrumento de implementação das políticas públicas municipais para incentivar o desenvolvimento urbano e a regularização fundiária. O acesso a esses benefícios depende da formalização de requerimentos administrativos pelos contribuintes, os quais enfrentam dificuldades para compreender os procedimentos, os documentos necessários e os critérios que regem tais solicitações. Essa situação pode gerar atrasos, requerimentos incompletos, retrabalho e, conseqüentemente, um entrave na efetivação das políticas fiscais, reduzindo a eficiência da administração pública.

Muitos contribuintes que têm direito a benefícios tributários relacionados ao ITBI e ao IPTU enfrentam obstáculos para acessar tais prerrogativas. A falta de informações claras sobre os critérios, sobre os documentos e sobre as etapas necessárias para a formalização de processos administrativos contribui para a alta incidência de requerimentos incompletos ou mal instruídos. Esse problema gera retrabalho para a equipe técnica, aumento da carga burocrática e demora na análise dos pedidos, o que compromete tanto a eficiência da gestão pública quanto o exercício pleno de direitos por parte dos cidadãos.

A concessão de benefícios tributários, embora prevista legalmente e legitimada como mecanismo de justiça fiscal e de inclusão social (Rodrigues e Kuntz, 2018), representa uma renúncia de receita por parte do Estado (Secretaria do Tesouro Nacional, 2020). Por esse motivo, requer-se uma análise criteriosa, baseada em documentação comprobatória e com amparo legal, o que naturalmente implica em um processo com alto grau de formalidade e de controle. Contudo, esse mesmo rigor burocrático, somado à carência de orientação acessível ao contribuinte, pode transformar o exercício de um direito em um processo desmotivador ou ineficaz.

Além disso, a baixa qualidade na instrução dos pedidos protocolados acarreta atrasos na tramitação, aumento no tempo de resposta e desperdício de recursos humanos, configurando um gargalo operacional na gestão tributária. A ausência de padronização prejudica também a consistência das análises, gerando assimetrias no tratamento de casos semelhantes e vulnerabilidades nos mecanismos de controle interno.

Essa realidade revela uma oportunidade concreta de melhoria por meio da introdução de um instrumento sistematizado e tecnológico, que funcione como guia prático e técnico para o contribuinte e como padronizador de procedimentos internos para a administração. A estratégia se alinha aos princípios da inovação no setor público, especialmente no que diz respeito à transparência, à eficiência e à simplificação de processos.

Nesse contexto foi criado o Facilitador Fiscal, desenvolvido como instrumento de padronização, de orientação e de otimização da análise de processos administrativos da Prefeitura Municipal de Uberlândia. A proposta representou uma inovação no fluxo de trabalho da administração pública municipal de Uberlândia - MG, ao introduzir uma ferramenta sistemática e acessível que orienta os contribuintes quanto aos critérios legais e à documentação necessária para o requerimento de benefícios tributários. Ao mesmo tempo, a iniciativa ofereceu aos servidores públicos um modelo padronizado de conferência e de análise, promovendo mais eficiência, previsibilidade e controle nos processos.

O Produto Técnico Tecnológico (PTT) objeto deste relato foi desenvolvido no decorrer de 2024 para ser aplicado, inicialmente, no contexto da administração pública municipal, especificamente, no âmbito da Prefeitura Municipal de Uberlândia – MG.

Trata-se de um instrumento público voltado à gestão dos processos administrativos, fundamentados em não incidência, em isenção e em imunidade, vinculados ao ITBI ou ao IPTU.

O requerimento sistematizado foi desenvolvido com o objetivo de apresentar uma ferramenta clara, objetiva e sistematizada que ajuda tanto os contribuintes quanto os servidores públicos no processo de análise e instrução dos pedidos de benefícios tributários. A utilização do Facilitador Fiscal visa a auxiliar na identificação dos documentos essenciais e dos requisitos legais, promovendo maior organização e transparência na tramitação administrativa.

O Facilitador Fiscal contribui para acelerar a análise dos processos, uma vez que orienta o contribuinte na apresentação adequada das informações e dos documentos, reduzindo a necessidade de solicitações complementares. Já para a administração pública, a utilização de um instrumento padronizado permite uma avaliação criteriosa e consistente, fundamental diante da natureza sensível da renúncia fiscal, conceituada no artigo 14, §1º-A, da Lei Complementar nº 101/00 – Lei de Responsabilidade Fiscal (Brasil, 2000), exigindo rigor no controle e na conformidade com os parâmetros legais.

Atualmente, o PTT encontra-se disponível no Protocolo Online da Prefeitura de Uberlândia (2025), sistema no qual o contribuinte protocola o pedido a ser analisado por meio do Processo Administrativo Tributário (PAT). Ademais, o produto é de fácil adaptação para aplicação em diversos entes e tributos e está em implantação na Secretaria Estadual de Fazenda do Estado do Amapá (SEFAZ-AP), sendo adaptado para os tributos estaduais.

A implementação do Facilitador Fiscal resultou em uma melhoria significativa na qualidade das solicitações protocoladas, na redução do tempo médio de análise e na diminuição da quantidade de exigências complementares por ausência ou por inadequação documental. Além disso, contribuiu para o fortalecimento da transparência administrativa e da efetividade das políticas públicas tributárias.

O público-alvo da solução compreendeu os contribuintes do município de Uberlândia, interessados na obtenção de benefícios tributários relativos ao ITBI e ao IPTU; e também os servidores públicos responsáveis pelo recebimento, pela triagem e pela análise técnica dos processos administrativos. A adoção do facilitador

sistematizado impactou positivamente ambos os grupos, promovendo um ambiente mais acessível, ágil e seguro do ponto de vista processual e administrativo.

Assim, implementar o Facilitador Fiscal otimizou a tramitação dos processos administrativos, gerando eficiência operacional e fortalecendo a efetividade das políticas públicas municipais. Dessa forma, foi possível garantir que os benefícios tributários sejam concedidos de forma transparente, criteriosa e ágil, contribuindo para um ambiente fiscal mais eficiente e acessível.

## **2 Fundamentação Teórica**

A elaboração do Facilitador Fiscal baseou-se em observação direta dos fluxos processuais, a partir das conversas com os servidores públicos responsáveis pela tramitação e pela análise dos processos administrativos (atendimento, protocolo e fiscalização tributária); do levantamento das principais dúvidas e queixas manifestadas pelos contribuintes, por meio dos atendimentos presenciais e eletrônicos realizados pelo Plantão Fiscal (Prefeitura de Uberlândia, 2020); do mapeamento completo dos processos administrativos relativos à concessão de benefícios tributários no âmbito da Prefeitura Municipal de Uberlândia, com foco nos tributos ITBI e IPTU; e da pesquisa aprofundada a respeito das leis e das normas que dispõem sobre os requisitos de fruição e sobre os documentos necessários para cada benefício.

A análise dos dados obtidos demonstrou que os usuários (contribuintes e servidores) possuíam dificuldade em identificar a documentação necessária para instrução dos processos. Os auditores precisavam fazer despachos exclusivamente para solicitar os documentos iniciais obrigatórios. Além disso, a legislação de cada benefício é ampla e esparsa, dificultando o acesso e gerando falta de padronização nos trâmites processuais.

O cenário observado foi de baixa eficiência administrativa, de desperdício de recursos públicos e de dificuldade no exercício dos direitos tributários, em razão de problemas recorrentes que comprometeram a eficácia dos processos de concessão de benefícios tributários, tais como: elevada taxa de indeferimentos por ausência de documentos obrigatórios, morosidade na tramitação dos processos e inconsistências nas análises dos pedidos.

Foi diagnosticado que, frequentemente, os processos eram finalizados sem resolução do mérito em razão da falta de documentos obrigatórios ou dos preenchimentos incompletos. A causa para essa ocorrência se encontrava na dificuldade dos contribuintes em compreender corretamente os critérios legais e os documentos exigidos, agravada pela carência de material orientativo acessível. Ao iniciar o processo o requerente não juntava os documentos obrigatórios e ao ser intimado a apresentá-los, permanecia inerte, o que levava ao encerramento do processo.

Também foi observado que a maioria dos processos eram finalizados próximo ao prazo limite, que é de 180 dias, conforme previsão do artigo 16, inciso XVI, da norma municipal de proteção do contribuinte (Uberlândia, 2003). Tal situação se dava em razão do retrabalho constante por parte dos servidores, para corrigir ou para completar processos mal instruídos e pela ausência de ferramenta tecnológica sistematizada que permitisse um controle mais efetivo da documentação. Ao faltar documentos em um processo, o auditor responsável precisa solicitar ao requerente, por meio de despacho, que os junte aos autos. Cada despacho de solicitação de documentação aumenta, pelo menos, 30 dias no tempo de trâmite, pois é o prazo em que o processo fica disponível para juntada.

Outro problema identificado foi o desalinhamento entre os agentes públicos envolvidos, com interpretações divergentes sobre os critérios documentais aplicáveis aos pedidos, gerando inconsistências na avaliação técnica. Cada auditor possuía um entendimento diferente a respeito dos documentos necessários para comprovação de que o contribuinte preenchia algum requisito do benefício, então, eram feitas solicitações diferentes, gerando divergências entre as análises e insegurança para o contribuinte.

As consequências gerais desses fatores incluíam insatisfação dos contribuintes, aumento da carga de trabalho dos servidores, risco de judicialização e inobservância ao princípio da eficiência, previsto no artigo 37, da Constituição Federal (Brasil, 1988), essencial para a administração pública.

Para Motta e Bresser-Pereira (2003), eficiência é o emprego do mínimo de esforço para obter o máximo de resultados. O contexto descrito demonstra, portanto, que não havia eficiência, já que era empregado muito tempo e recurso para sanear o processo e o resultado era insatisfatório devido ao encerramento sem resolução do mérito, à morosidade e às inconsistências nas análises.

Segundo Pietro (2025), a eficiência vai além do modo de atuação do agente público, pois tem como um de seus aspectos a forma de organizar, de estruturar e de disciplinar a administração pública. É justamente nesse ângulo que se insere o Facilitador Fiscal, o qual simplifica a estrutura administrativa processual, auxiliando os servidores na execução célere e objetiva das análises e os contribuintes no acesso às políticas públicas relacionadas a benefícios tributários.

Com o instrumento sistematizado também buscou-se atender aos princípios e às diretrizes do Governo Digital, elencados no artigo 3º, da Lei nº 14.129/2021 (Brasil, 2021). A saber, podemos citar como aplicados ao caso concreto: a desburocratização, a modernização e a simplificação por meio de serviços digitais de amplo acesso; a possibilidade aos cidadãos de acessarem serviços públicos de forma eletrônica; a transparência na execução dos serviços; o uso de linguagem clara e compreensível; o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho; a simplificação dos procedimentos; a eliminação de formalidades excessivas; a imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos; e a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.

O artigo 14, parágrafo único da mesma Lei dispõe ainda que “O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço”. Já o artigo 4º, inciso II conceitua o autosserviço como “acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana”. Ao implementar o produto no sistema de Protocolo Online, o cidadão pode fazer toda a solicitação sem intermediação, além de, já no primeiro acesso, poder verificar todos os requisitos e os documentos necessários para fruição de algum benefício fiscal, o que vai ao encontro do Governo Digital.

Para desenvolver o PTT e assim mitigar os problemas diagnosticados também foram utilizados princípios da administração pública gerencial e da governança tributária, que enfatizam a importância da padronização, da transparência e da simplificação dos processos administrativos para a efetividade das políticas públicas. Segundo Bresser-Pereira (1996), a administração pública deve adotar práticas gerenciais que promovam resultados por meio da eficiência e com foco no atendimento das demandas dos cidadãos.



A padronização foi essencial para atender aos objetivos do projeto, pois foi por meio dela que as análises feitas pelos servidores se tornaram mais consistentes e livres de surpresa. Após a introdução do Facilitador Fiscal, todos os documentos são solicitados ao contribuinte de pronto, no início do procedimento, e somente é solicitado mais documentos se ainda restarem dúvidas nas análises, em casos pontuais. Dessa forma todos os requerentes são atendidos do mesmo modo, evitando a discricionariedade e o juízo de valor por parte dos servidores, o que traz maior segurança ao solicitante em relação ao resultado obtido com o procedimento.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

A proposta de intervenção consistiu no desenvolvimento e na implementação de um requerimento sistematizado, denominado Facilitador Fiscal, desenvolvido como instrumento de padronização, de orientação e de otimização da análise de PAT's da Prefeitura Municipal de Uberlândia, especificamente dos pedidos de benefícios tributários.

O Facilitador Fiscal é um mecanismo técnico operacional aplicável ao contexto da gestão pública, com forte base normativa e tecnológica. Foi necessário reunir conhecimentos de diversas áreas para que fosse possível sua implementação. A partir da observação empírica, foram levantados os problemas frequentes e as oportunidades de melhoria, por meio dos quais traçou-se o objetivo de estabelecer um modelo único de requerimento, com linguagem objetiva e de fácil acesso.

A partir dessa premissa foram necessários amplos conhecimentos jurídicos para realizar o levantamento legal completo das exigências documentais e procedimentais relativas às hipóteses de não incidência, de isenção ou de imunidade tributária. Por meio de pesquisa na literatura, principalmente dos princípios de direito administrativo, foi reforçada a necessidade de disponibilização pública da ferramenta para garantir transparência, isonomia e atender aos direitos dos contribuintes.

Também foram utilizadas as habilidades práticas decorrentes do contexto de trabalho dos autores, indispensáveis para a ideal estruturação de fluxos e de requisitos de forma lógica, clara e didática; e para a criação de campos de preenchimento orientado, incluindo campos para justificativas e declarações de responsabilidade do



contribuinte. Tal passo foi importante na incorporação do instrumento nos sistemas utilizados pelos servidores e pelos contribuintes, como procedimento padrão.

Por fim, foram necessários conhecimentos tecnológicos para que fosse realizada a integração do Facilitador Fiscal com o sistema de protocolo online da Prefeitura de Uberlândia. Essa disponibilização eletrônica foi fundamental para concretizar todo o trabalho, já que é por meio dessa plataforma que o contribuinte faz os requerimentos para obter benefícios fiscais.

Até chegar no cenário atual, que é de monitoramento e atualização do PTT, a proposta passou por um complexo plano de implementação, dividido em seis fases interdependentes, descritas a seguir.

### *3.1 Fase 1 - diagnóstico e mapeamento de processos: coleta de dados, análise dos procedimentos administrativos existentes, identificação de pontos críticos e definição dos objetivos do facilitador sistematizado*

Na primeira fase foram realizadas conversas com os oficiais administrativos e com os auditores fiscais que atuam diretamente na tramitação e análise dos processos administrativos, a fim de identificar as suas principais dificuldades em relação à instrução dos procedimentos. Assim, foram constatados os problemas relacionados à finalização dos processos sem resolução do mérito, em razão da falta de documentos, e à morosidade no andamento dos mesmos, causada pelo alto índice de retrabalho.

Em ato contínuo, foi feito o levantamento das principais dúvidas e queixas manifestadas pelos contribuintes, por meio dos atendimentos presenciais e eletrônicos. Dessa forma, pudemos compreender que os requerentes não apresentavam os documentos de forma satisfatória por desconhecimento dos requisitos obrigatórios, agravado pela dificuldade em buscar e em interpretar as normas tributárias e administrativas.

Nesse ponto foi definido que o produto seria um requerimento sistematizado, por ser ideal para aplicação na realidade observada, já que é de fácil entendimento e pode ser adaptado para vários setores e procedimentos. Também foi decidido que o documento conteria um checklist, para que o requerente e o servidor responsável pela análise possam verificar, de forma fácil e ágil, se a documentação está completa.

Diante da definição do produto a ser elaborado, ocorreu o mapeamento completo dos processos administrativos relativos à concessão de benefícios tributários de ITBI e

de IPTU, no âmbito da Prefeitura Municipal de Uberlândia. Aqui foi definido que seriam desenvolvidos seis requerimentos, separados de acordo com o tipo de processo administrativo. São eles:

- *Imunidade Tributária - Templos de Qualquer Culto*: Processo que visa a reconhecer a imunidade prevista no artigo 150, inciso VI, alínea b, da Constituição Federal (Brasil, 1988). É direcionado às entidades religiosas e aos templos de qualquer culto que sejam locatários de imóvel utilizado para fins religiosos ou que não possuam cadastro regular no município. Nesses casos, por força do artigo 44-A, do Código Tributário Municipal (Uberlândia, 1966) a instauração de processo administrativo é obrigatória e serve para verificar a propriedade do imóvel, a destinação do mesmo, a relação locatícia e a regularidade do requerente junto ao Município.
- *Imunidade Tributária - Partidos Políticos, Entidades Sindicais dos Trabalhadores e Instituições de Educação e de Assistência Social*: Processo que objetiva o reconhecimento da imunidade prevista no artigo 150, inciso VI, alínea c, da Constituição Federal (Brasil, 1988). É destinado aos partidos políticos, às entidades sindicais dos trabalhadores e às instituições de educação e de assistência social, desde que atuem sem fins lucrativos e atendam aos requisitos previstos no artigo 14, do Código Tributário Nacional (Brasil, 1966). Assim, será averiguado se o requerente não distribui seu patrimônio ou sua renda, se aplica os seus recursos integralmente no País para manutenção dos seus objetivos institucionais e se mantém escrituração regular de suas receitas e despesas.
- *Isenção de IPTU - Único Imóvel Popular até 70m²*: Processo desenvolvido para atender à benesse prevista no artigo 1º, da Lei nº 5.939/94 (Uberlândia, 1994), revogada a partir da publicação da Lei Complementar nº 775/2024 (Uberlândia, 2024), que trouxe novos critérios de isenção. O benefício era concedido aos contribuintes que possuíam um único imóvel residencial popular, no Município, cuja área não fosse maior que 70m². Considera-se como popular os imóveis construídos por entidades públicas ou sob responsabilidade do proprietário, mas segundo projetos-tipos elaborados pelo Poder Público, como o projeto Planta Popular (Prefeitura Municipal de Uberlândia, s.d.), conforme disposto no artigo 33, da Lei Complementar nº 521/2011 (Uberlândia, 2011).

- *Não Incidência de ITBI - Integralização e Operações Societárias*: Processo utilizado para verificação da atividade empresarial dos contribuintes, a fim de averiguar o possível enquadramento na hipótese de não incidência prevista no artigo 156, parágrafo 2º, inciso I, da Constituição Federal (Brasil, 1988). O referido dispositivo prevê que não incide o ITBI na incorporação de bens feita em realização de capital, nem na transmissão decorrente de fusão, de incorporação, de cisão ou de extinção de pessoa jurídica, desde que a empresa não atue, predominantemente, na área imobiliária. Dessa forma, é necessário determinar, por meio de análise dos livros contábeis, qual é a atividade preponderante da requerente. Também é nesse procedimento que é realizada a avaliação do imóvel transmitido, nos casos em que a decisão é pela incidência do ITBI.
- *Não Incidência de ITBI - Divórcio/Dissolução da Sociedade Conjugal*: Processo necessário para verificação da partilha realizada em dissolução da sociedade conjugal, a fim de identificar se houve excesso de meação e torna compensatória. Conforme previsão do artigo 1º, do artigo 2º, inciso IX e do artigo 8º, inciso IX, da Lei nº 4.871/1989 (Uberlândia, 1989), caso um dos cônjuges tenha recebido, da totalidade dos bens imóveis, cota-parte cujo valor seja maior do que o devido e tenha realizado uma compensação, teria ocorrido uma transmissão imobiliária onerosa, incidindo ITBI sobre a diferença. Se verificado que ocorreu o fato gerador do imposto, também será feita a avaliação do imóvel.
- *Não Incidência de ITBI - Divisão Amigável/Estremação/Unificação*: Processo no qual é feita a averiguação da natureza da operação realizada, a fim de determinar se há transferência imobiliária e se é onerosa. Se as duas premissas forem verdadeiras há incidência de ITBI, conforme artigo 1º, da Lei nº 4.871/1989 (Uberlândia, 1989). Se demonstrado que, na divisão amigável, na extremação ou na unificação, cada proprietário permaneceu com a sua cota-parte ideal do imóvel ou que, em caso de diferença, não houve onerosidade, não incidirá ITBI. Ressalte-se que se for verificada diferença material, o requerente deve comprovar de que forma houve alteração na área do imóvel.

Os processos listados abrangem todos os benefícios tributários que podiam ser solicitados à época da implementação. Há outros procedimentos que foram acrescentados posteriormente, em fase de monitoramento, devido a alterações

legislativas. Os mais recentes são referentes ao IPTU, pois a entrada em vigor da Lei Complementar nº 775/2024 (Uberlândia, 2024) trouxe novas isenções e hipóteses de não incidência.

### *3.2 Fase 2 - desenvolvimento técnico: sistematização das exigências legais e normativas e elaboração dos modelos de checklist, com validação jurídica e administrativa*

Aqui foi realizada uma pesquisa aprofundada a respeito das leis e das normas que dispõem sobre os documentos básicos para ingressar com um processo administrativo e sobre os requisitos de fruição de cada benefício tributário listado. A partir dos dados obtidos foram desenvolvidas as sessões do Facilitador Fiscal.

A primeira seção do facilitador é uma lista da documentação exigida, separada em tópicos para facilitar a compreensão. Os tópicos comuns a todos os modelos são: identificação do requerente; identificação do imóvel; preenchimento do requerimento (encontra-se anexo à lista); pagamento da taxa de expediente; preenchimento integral do checklist e preenchimento das informações adicionais.

A tarefa de compilar toda a documentação necessária para cada processo relacionado à benefício tributário se mostrou de alta complexidade. As normas que tratam do tema são esparsas e para alguns temas, como estremação, não há lei que preveja os requisitos obrigatórios. Nesses casos, a pesquisa abrangeu também fontes infralegais, como as instruções e consultas da Confederação Nacional de Notários e Registradores (CNR) e do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF).

Por fim, foi incluída a informação “Assinado e Datado” em todos os tópicos que possuem essa exigência, para que não ocorra preenchimento incompleto, evitando novas solicitações. Também foi adicionada, ao final da lista de documentos, a fundamentação legal para a documentação solicitada e, como observação, a informação de que mais documentos podem ser solicitados pela autoridade competente.

A segunda seção é o próprio requerimento. Aqui o contribuinte preenche seus dados pessoais, o seu pedido, a justificativa para o que requer e informa se já possui outro processo em trâmite na Prefeitura de Uberlândia com o mesmo objeto. Algumas informações já estão pré-preenchidas, como o órgão a que se dirige, para que não ocorra ausência de informação obrigatória. Tal preenchimento é necessário para atender ao

disposto no artigo 6º, da Lei nº 8.814/2004 (Uberlândia, 2004), que disciplina o processo administrativo municipal.

Também é nessa parte do documento que o contribuinte declara, sob as penas da lei, que as informações prestadas são verdadeiras, e manifesta a ciência de que dados falsos ou omissões são passíveis de multa. A base legal para a penalidade a ser aplicada foi incluída e refere-se ao artigo 72, inciso VIII, da Lei nº 1.448/1966 (Uberlândia, 1966), que prevê multa de até R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) por omitir informação ou fazer declaração falsa.

A terceira seção contém o checklist dos documentos apresentados, a ser preenchido pelo próprio contribuinte. Ela serve como um verificador das condições para o trâmite do processo, pois é onde o requerente confere se cumpriu a entrega do necessário e o auditor fará a conferência célere do que foi juntado.

Os tópicos da primeira seção do Facilitador Fiscal são repetidos no checklist, para que o requerente faça uma conferência completa dos documentos juntados. Esta seção também deve ser datada e assinada, como forma de afirmação, por parte do contribuinte, de que ele conferiu toda a lista inicial. As instruções para preenchimento foram incluídas na seção.

A Figura 1 apresenta um modelo de checklist utilizado. O requerente deve assinalar com um 'x' se o documento foi apresentado. O campo 'não se aplica' será utilizado nos casos de documento que não seja possível apresentar. Por exemplo, se o requerente não possui procurador, não se aplicará os itens 1.d ou 2.d; se é pessoa física, não apresentará os documentos do item 1; e se é um imóvel rural, não será aplicável o item 4.

DIVISÃO AMIGÁVEL / ESTREMAÇÃO		
1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE (PESSOA JURÍDICA)	DOCUMENTO APRESENTADO	NÃO SE APLICA
a. Cartão CNPJ;		
b. Ato constitutivo e posteriores alterações pertinentes à transação;		
• De forma alternativa, pode ser apresentada uma <u>certidão simplificada atualizada</u> .		
• <b>Divisão Amigável:</b> Se houver mais de um proprietário, anexar <u>documento de todos</u> .		
• <b>Estremação:</b> Apenas a <u>documentação do requerente</u> .		
c. Carteira Nacional de Habilitação <b>DIGITAL</b> do administrador da empresa;		
d. Se for o caso, <u>procuração específica</u> ;		
• <u>Datado e assinado</u> .		
• Outorgante: <u>Pessoa Jurídica</u> (Contribuinte).		
• Outorgado: <u>Procurador</u> .		
• Carteira Nacional de Habilitação <b>DIGITAL</b> do Procurador.		
2. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE (PESSOA FÍSICA)	DOCUMENTO APRESENTADO	NÃO SE APLICA
a. Carteira Nacional de Habilitação <b>DIGITAL</b> do requerente (Contribuinte);		
• Se houver mais de um proprietário, anexar <u>documento de todos</u> .		
b. Se for o caso, <u>procuração específica</u> ;		
• <u>Datado e assinado</u> .		
• Outorgante: <u>Pessoa Física</u> (Contribuinte).		
• Outorgado: <u>Procurador</u> .		
• Carteira Nacional de Habilitação <b>DIGITAL</b> do Procurador.		
3. IDENTIFICAÇÃO DO IMÓVEL	DOCUMENTO APRESENTADO	NÃO SE APLICA
a. Matrícula Atualizada;		
• <u>Prazo inferior a 90 dias</u> .		
• <u>Registrada a aquisição</u> (condômino).		
• Caso não esteja registrado, apresentar o <u>título aquisitivo</u> (escritura pública, formal de partilha ou similar).		
4. IDENTIFICAÇÃO DA TRANSAÇÃO – IMÓVEL URBANO	DOCUMENTO APRESENTADO	NÃO SE APLICA
a. Memorial descritivo;		
• O documento deve estar <u>assinado pelo responsável técnico</u> .		
b. Anotação de Responsabilidade Técnica ( <b>ART</b> );		
c. <u>Projeto Aprovado</u> pela Diretoria de Urbanismo (Secretaria Municipal de Planejamento Urbano - Prefeitura de Uberlândia);		
d. <u>Minuta</u> da escritura pública;		
5. IDENTIFICAÇÃO DA TRANSAÇÃO – IMÓVEL RURAL	DOCUMENTO APRESENTADO	NÃO SE APLICA
a. Memorial descritivo;		
• Imóvel com <b>área superior a 25 hectares</b> : O documento deve estar <u>certificado no SIGEF/INCRA</u> .		
• Imóvel com <b>área inferior a 25 hectares</b> : Dispensável a certificação no SIGEF/INCRA. Porém, o documento deve estar <u>assinado pelo responsável técnico</u> .		
b. Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);		
c. <u>Planta do imóvel conforme memorial descritivo</u> ;		
• Imóvel com <b>área superior a 25 hectares</b> : O documento deve estar <u>certificado no SIGEF/INCRA</u> .		
• Imóvel com <b>área inferior a 25 hectares</b> : Dispensável a certificação no SIGEF/INCRA. Porém, o documento deve estar <u>assinado pelo responsável técnico</u> .		
d. <u>Minuta</u> da escritura pública;		
6. <b>PREENCHIMENTO DO REQUERIMENTO</b> Datado e Assinado		
7. <b>PAGAMENTO DA TAXA EXPEDIENTE</b>		
8. <b>PREENCHIMENTO INTEGRAL DO CHECKLIST</b> Datado e Assinado		
9. <b>PREENCHIMENTO DAS INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> Datado e Assinado		

**Figura 1.** Checklist de Não Incidência de ITBI - Divisão Amigável/Estremação

Fonte: autores (2024)

Como pode ser observado, o checklist demonstra a alta complexidade que há na instrução de alguns processos administrativos. São exigidos documentos técnicos fundamentados em diversas normativas, dificultando o acesso do contribuinte.

Antes da implementação do PTT precisava-se de diversos despachos devolutivos até completar a instrução processual. Após sua concretização, o contribuinte passou a ter total acesso ao que é exigido antes mesmo de iniciar o processo. Assim, ele pode reunir tudo o que será preciso, fazer a conferência preenchendo o checklist e anexar a documentação no Protocolo Online de uma só vez.

A quarta e última seção do Facilitador Fiscal traz as informações adicionais, onde o requerente pode justificar a falta de algum documento. Esta seção é utilizada em casos excepcionais, como arquivos maiores que o permitido no sistema, por exemplo. Assim, o auditor responsável pode determinar a melhor forma de lidar com a situação. Essa seção também deve ser datada e assinada, pois se trata de uma declaração.

### *3.3 Fase 3 - testagem e validação interna: recebimento de feedbacks dos servidores, ajustes técnicos no conteúdo e aprovação*

Na terceira fase do Facilitador Fiscal, o seu esboço foi encaminhado aos servidores responsáveis pela tramitação e pela análise dos processos para que fizessem sugestões de adaptações e de melhorias. Aqui foi definido, por exemplo, que seria solicitado o comprovante de endereço dos requerentes, em razão do alto índice de preenchimentos incorretos. Também foi definido que o contribuinte manifestasse se possui outro processo com o mesmo objeto, em razão da frequente ocorrência de processos idênticos. Essa fase foi crucial para a adequação final do projeto, ajustando os detalhes sugeridos pelos agentes públicos.

### *3.4 Fase 4 - convencimento do superior hierárquico: apresentação do projeto e de suas vantagens ao diretor da administração tributária*

A quarta etapa de implementação do PTT, uma das mais relevantes, consistiu em apresentar o projeto ao Diretor de Fiscalização e Lançamento Tributário da Prefeitura de Uberlândia. Nessa etapa, foram discutidas as vantagens esperadas com a implementação da ferramenta e os desafios a serem enfrentados. Sem o apoio da diretoria, não seria possível efetivar a implementação do projeto.

Um conjunto isolado de servidores não seria capaz de alterar de forma significativa o fluxo processual da Prefeitura. Somente o diretor teria condições de articular essas alterações junto aos demais setores da instituição. Buscou-se então demonstrar que o PTT seria capaz de trazer segurança jurídica no âmbito dos processos administrativos tributários de isenção e de não incidência, assim como de facilitar a compreensão e a instrução processual por parte dos requerentes.

Em relação aos desafios a serem enfrentados, foi pontuada a possibilidade de os contribuintes oferecerem resistência à significativa mudança a ser promovida na listagem inicial dos documentos. Essa situação poderia gerar desgaste político e



repercutir negativamente no contexto da gestão superior. Porém, foi explicado que toda a lista de documentos já era, à época, exigida pela maioria dos auditores. A única diferença residia no fato de que até então a exigência se dava por meio de despacho processual em etapa intermediária do fluxo, ao passo que, com a implementação do PTT, essa exigência se daria já na fase inicial do processo.

Inclusive, ficou evidenciado que a demora na análise dos processos, queixa frequentemente apresentada pelos contribuintes, decorria, em grande parte, da necessidade de despachos ao longo do processo para exigência complementar de documentação. Portanto, mostrou-se que um gargalo capaz de prejudicar a imagem da Prefeitura poderia ser solucionado com a implementação do PTT, o que facilitou no processo de convencimento do diretor e dos seus superiores.

Uma vez convencida das vantagens advindas do projeto, a diretoria decidiu apoiar a sua implementação e sustentar as alterações vindouras. Dessa forma, foi autorizada a instauração do Facilitador Fiscal como procedimento padrão nos processos administrativos relacionados a benefícios tributários.

### *3.5 Fase 5 - implementação oficial: inclusão do Facilitador Fiscal no Protocolo Online e orientação dos servidores envolvidos no atendimento e na análise dos pedidos*

Após a aprovação do projeto, o Facilitador Fiscal precisava ser disponibilizado na plataforma online de requerimentos, de forma ampla. Então, buscou-se apoio dos servidores do Núcleo de Protocolo para inclusão no sistema. Foram feitos os ajustes finais para adequação ao ambiente eletrônico e a implementação foi efetivada em setembro de 2024.

Os servidores foram devidamente orientados a respeito da utilização do Facilitador Fiscal como procedimento padrão. Dessa forma, desde então todos os auditores utilizam os mesmos documentos para a análise de processos idênticos. Além disso, em caso de dúvida, o contribuinte é orientado sobre como acessar o instrumento de forma online, para que possa fazer o requerimento de forma autônoma.

Atualmente, o Facilitador Fiscal está disponível do portal de requerimentos da Prefeitura Municipal de Uberlândia, denominado ‘Protocolo Online PMU’ (Prefeitura de Uberlândia, s.d.). Ao fazer o login e manifestar que deseja fazer uma nova solicitação, o cidadão deve preencher seu CPF e, no campo referente ao tipo de

requerimento, selecionar a opção ‘Contribuinte’. Assim, o site disponibiliza todos os procedimentos disponíveis, e deve-se buscar o que possui interesse.

Os nomes dos tipos de processo foram pensados para serem de fácil compreensão, então basta procurar pelo benefício pretendido (não incidência, isenção ou imunidade). Ao abrir a página do procedimento, o primeiro ícone já é o arquivo do Facilitador Fiscal para ser baixado. Com isso, qualquer pessoa pode ter acesso aos requisitos e aos documentos necessários, sem necessidade de abrir o processo administrativo antes.

### *3.6 Fase 6 - monitoramento e avaliação contínua: reavaliação periódica da ferramenta para atualização conforme alterações normativas*

A avaliação contínua é necessária para verificação periódica das legislações aplicáveis. Devido ao potencial de replicação e adaptação do Facilitador Fiscal, seu conteúdo acompanha as atualizações das políticas públicas municipais. Os modelos disponíveis no Protocolo Online já se encontram atualizados, de acordo com as novas normas, o que demonstra o alto grau de adaptabilidade do Facilitador Fiscal a diversos cenários.

## **4 Resultados**

### *4.1 Impacto*

O Facilitador Fiscal apresenta impacto significativo, tanto em termos de eficiência administrativa quanto de ampliação do acesso aos direitos tributários por parte dos contribuintes. A motivação para o desenvolvimento deste instrumento derivou da constatação, no âmbito da Prefeitura Municipal de Uberlândia, da elevada taxa de indeferimentos e da morosidade na tramitação dos pedidos, motivadas, em grande medida, pela baixa qualidade da instrução processual apresentada pelos contribuintes. Essa realidade implicava não apenas ineficiências operacionais, mas também um obstáculo concreto ao exercício pleno de direitos legalmente assegurados.

Os resultados ainda estão sendo acompanhados, tendo em vista a implementação recente do Facilitador Fiscal (menos de um ano). Entretanto, a partir da pesquisa empírica, foi observado que a utilização do Facilitador Fiscal reduziu em 30 (trinta) dias o prazo de análise dos processos, pois eliminou o despacho saneador inicial, no qual o

auditor solicitava todos os documentos obrigatórios. Atualmente, são solicitados apenas documentos complementares, caso necessário.

Os auditores relataram, também, que o número de indeferimentos por inépcia documental reduziu. Observou-se que, a partir da verificação do checklist, o contribuinte tem evitado abrir processos se não estiver com toda a documentação necessária em mãos, para que não ocorra encerramento sem resolução do mérito.

As divergências nas análises foram eliminadas, uma vez que o PTT foi adotado como verificador padrão. Assim, todos os auditores se utilizam dos mesmos documentos para analisar processos semelhantes, garantindo transparência e segurança para o contribuinte, resultando em maior satisfação com os resultados.

Ainda, foi constatado que as dúvidas a respeito de documentos necessários, realizados pelo Plantão Fiscal reduziram drasticamente. Há raros atendimentos no qual o contribuinte solicita esclarecimentos a respeito dos documentos necessários para os processos que utilizam o Facilitador Fiscal. No mês de maio de 2025, por exemplo, não houve e-mail com essa solicitação.

Assim, conclui-se que, a partir da introdução do Facilitador Fiscal, foi possível observar uma melhoria expressiva na qualidade dos PAT's de benefícios tributários. Do ponto de vista da administração pública, a padronização resultou em maior controle interno e aumento da produtividade da equipe técnica. Para os cidadãos, o instrumento promoveu maior clareza, acessibilidade e celeridade processual, contribuindo para a efetivação dos direitos tributários e para o fortalecimento da cidadania fiscal.

#### *4.2 Aplicabilidade*

O PTT foi concebido para ser acessível e de fácil utilização, tanto para os contribuintes quanto para os servidores, com linguagem clara e estrutura modular adaptável às especificidades legais de cada procedimento. A utilização do checklist sistematizado no Protocolo Online da Prefeitura de Uberlândia demonstra sua efetiva operacionalização em um ambiente real de gestão pública municipal.

O Facilitador Fiscal já foi adaptado para processos de restituição de IPTU na Prefeitura de Uberlândia, em razão de demanda levantada pelos auditores. Apesar de não se tratar de um benefício em si, trata-se de um direito do contribuinte, previsto no artigo 165 do Código Tributário Nacional (Brasil, 1966) e que também encontrava

dificuldades na efetivação. Tal fato demonstra sua aplicabilidade em diversos contextos, bastando utilizar o mesmo modelo e adequar os documentos elencados às normas pertinentes.

Além disso, o PTT está em fase de implementação na Secretaria Estadual de Fazenda do Estado do Amapá, o que reforça sua capacidade de replicação em diferentes níveis da administração tributária (municipal e estadual) e para diversos tributos. Atualmente o modelo já foi utilizado para adaptação aos tributos estaduais e há uma Instrução Normativa em elaboração para formalizar a sua utilização como padrão de verificação documental da SEFAZ/AP.

Essa adaptabilidade elevada decorre da versatilidade do produto, que permite a modificação dos conteúdos do checklist conforme as normas e procedimentos locais, sem comprometer sua lógica funcional. Assim, o Facilitador Fiscal tem potencial de disseminação em diversas unidades federativas e áreas de atuação administrativa.

#### *4.3 Inovação*

A principal inovação promovida pelo Facilitador Fiscal está na reorganização dos processos de requerimento de benefícios tributários, anteriormente marcados pela informalidade, pela ausência de padronização e pelo alto índice de retrabalho. A novidade também está na integração criativa e inédita de sistemas e normativas em uma solução orientadora, prática e acessível.

Ao transformar requisitos legais em um modelo sistematizado funcional, a ferramenta simplifica o acesso dos cidadãos aos benefícios tributários, sem comprometer o rigor processual. O projeto também representa uma inovação institucional, ao alinhar-se com os princípios e diretrizes do Governo Digital e ao viabilizar o autosserviço no contexto da gestão tributária.

O produto também dialoga com princípios de inovação no setor público ao promover transparência, eficiência e padronização. A usabilidade dos serviços, com foco na experiência do cidadão, e o uso de ferramentas digitais para melhoria dos fluxos administrativos demonstram sua aderência ao tema.

Ao reduzir as barreiras de entrada ao sistema tributário, traduzindo a complexidade normativa dos requisitos de fruição dos benefícios tributários em uma

linguagem operacional e acessível, o Facilitador Fiscal promove justiça fiscal e inclusão de forma inovadora e funcional.

#### *4.4 Complexidade*

O desenvolvimento do Facilitador Fiscal envolveu elevado grau de complexidade técnica e institucional. Esse aspecto pode ser observado no desenvolvimento técnico do produto. O maior desafio enfrentado foi a sistematização de normas legais e infralegais dispersas. Para determinados procedimentos, como estremação e divisão amigável, não há regulamentação clara e objetiva, exigindo pesquisas extensas em legislações municipais e constitucionais, em doutrinas, em decisões de órgãos como o CARF e em orientações técnicas da CNR.

Foram desenvolvidos seis modelos distintos de requerimento, cada um com exigências documentais e jurídicas específicas, voltados a diferentes públicos (cidadãos, empresas, entidades religiosas, partidos políticos, etc.) e situações jurídicas complexas (como fusões societárias ou partilhas de bens em divórcio). Essa variedade implicou diferenciação entre tipos de requerentes (pessoa física, jurídica, entidades sem fins lucrativos); adequação a diferentes hipóteses legais de não incidência, de imunidade ou de isenção tributária; e criação de listas personalizadas de documentos, levando em conta variações do imóvel (urbano/rural), da titularidade (individual ou coletiva) e da forma de aquisição (onerosa ou gratuita).

O projeto demandou a integração entre diferentes setores da Administração Pública, incluindo os auditores fiscais, os quais são responsáveis pela análise técnica e tributária dos processos, os oficiais administrativos, que cuidam da tramitação procedimental, e os servidores do Núcleo de Protocolo, que são responsáveis pela implementação do instrumento no ambiente digital. Essa articulação entre áreas distintas exigiu gestão de equipe, escuta ativa e adaptação às realidades operacionais, o que se provou um desafio organizacional significativo.

Apesar da complexidade legal dos temas tratados, o Facilitador Fiscal foi construído com o objetivo de ser um instrumento de linguagem acessível e usabilidade intuitiva. Esse propósito demandou a criação de checklists simplificados, mas juridicamente completos, a inclusão de informações pré-preenchidas para evitar erros, a

elaboração de instruções de preenchimento e o uso de linguagem clara e estrutura lógica.

A disponibilização do Facilitador Fiscal na plataforma Protocolo Online PMU envolveu ajustes de formato eletrônico dos documentos, integração com o sistema de requerimentos da Prefeitura, definição de caminhos de acesso simples e intuitivos para o cidadão e orientação dos servidores de atendimento. Essas etapas exigiram domínio de ferramentas digitais, organização de processos eletrônicos e alinhamento institucional, em um contexto de transição digital da administração pública, um desafio técnico e estratégico considerável.

Além disso, o projeto não se encerrou com a implementação. A fase de monitoramento e avaliação contínua exige que o instrumento seja constantemente revisado e ajustado conforme mudanças legislativas, novas interpretações jurídicas e reformulações administrativas. Esse compromisso com a manutenção da ferramenta demonstra a sofisticação da proposta e o seu alinhamento com boas práticas de governança pública.

## **5 Considerações Finais**

Assim, percebe-se que o Facilitador Fiscal tem natureza multidisciplinar e intersetorial, que exigiu a articulação entre direito tributário, gestão pública, tecnologia da informação e comunicação com o cidadão. O PTT cumpriu o seu objetivo de ser instrumento de padronização, de orientação e de otimização da análise de processos administrativos tributários, com elevado rigor técnico, alinhamento legal, inovação digital e foco na cidadania ativa.

Apesar dessa complexidade técnica e institucional, o resultado final é uma ferramenta de uso intuitivo e de impacto direto na simplificação do atendimento ao contribuinte, evidenciando a eficácia do processo metodológico adotado. Essa combinação de fatores justifica a caracterização do Facilitador Fiscal como um produto técnico-tecnológico complexo, robusto e de alto valor institucional.

## Referências

Brasil. *Constituição (1988)*. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 27 junho 2025.

Brasil. *Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000*. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc132.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc132.htm). Acesso em: 27 junho 2025.

Brasil. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera as Leis nº 7.116, de 29 de agosto de 1983; 12.527, de 18 de novembro de 2011; 12.682, de 9 de julho de 2012; e 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm). Acesso em: 28 jun. 2025.

Brasil. *Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966*. Código Tributário Nacional. Dispõe sobre o Sistema Tributário Nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15172compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15172compilado.htm). Acesso em: 28 jun. 2025.

Bresser Pereira, Luiz Carlos. Da administração pública burocrática à gerencial. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 47, n. 1, p. 7-40, 1996. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/702>. Acesso em: 28 jun. 2025.

Motta, Fernando C P.; Bresser-Pereira, Luiz C. *Introdução à organização burocrática*. Porto Alegre: +A Educação - Cengage Learning Brasil, 2003. E-book. p.Cover. ISBN 9788522128495. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522128495/>. Acesso em: 28 jun. 2025.

Pietro, Maria Sylvia Zanella D. *Direito Administrativo - 38ª Edição 2025*. 38. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. E-book. p.73. ISBN 9788530995935. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995935/>. Acesso em: 28 jun. 2025.

Prefeitura de Uberlândia. *Planta Popular – Secretaria Municipal de Planejamento Urbano*. Uberlândia, [s.d.]. Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/prefeitura/secretarias/planejamento-urbano/documentacao-requerimentos/planta-popular/>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Prefeitura de Uberlândia. Prefeitura conta com Plantão Fiscal para esclarecer dúvidas tributárias. *Portal da Prefeitura de Uberlândia*, 11 nov. 2020. Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/2020/11/11/prefeitura-conta-com-plantao-fiscal-para-esclarecer-duvidas-tributarias/>. Acesso em: 27 jun. 2025.



Prefeitura de Uberlândia. Protocolo Online PMU. Requerimentos. *Portal da Prefeitura de Uberlândia*. Disponível em: <https://requerimento.uberlandia.mg.gov.br/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

Rodrigues, Hugo Thamir; Kuntz, Tatiele Gisch. Políticas públicas tributárias: a justiça fiscal como instrumento de auxílio na viabilização da justiça social. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC*, Fortaleza, v. 38, n. 2, p. 151–170, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/43931>. Acesso em: 27 jun. 2025.

Secretaria do Tesouro Nacional. *Instruções de procedimentos contábeis: IPC 16 – Benefícios fiscais – conforme § 6º do art. 165 da CF/88 e art. 14 LRF*. Novembro 2020. Disponível em: [https://sisweb.tesouro.gov.br/apex/f?p=2501:9::::9:P9\\_ID\\_PUBLICACAO\\_ANEXO:10000](https://sisweb.tesouro.gov.br/apex/f?p=2501:9::::9:P9_ID_PUBLICACAO_ANEXO:10000). Acesso em: 27 maio 2025.

Uberlândia. *Lei Complementar nº 313, de 16 de abril de 2003*. Estabelece normas de proteção e garantia ao contribuinte do município de Uberlândia. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/mg/u/uberlandia/lei-complementar/2003/32/313/lei-complementar-n-313-2003-estabelece-normas-de-protecao-e-garantia-ao-contribuinte-do-municipio-de-uberlandia?q=313>. Acesso em: 27 jun. 2025.

Uberlândia. *Lei Complementar nº 524, de 8 de abril de 2011*. Institui o Código Municipal de Obras do Município de Uberlândia e de seus distritos. Uberlândia, 2011. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/mg/u/uberlandia/lei-complementar/2011/53/524/lei-complementar-n-524-2011-institui-o-codigo-municipal-de-obras-do-municipio-de-uberlandia-e-de-seus-distritos?q=524>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Uberlândia. *Lei Complementar nº 775, de 2024*. Dispõe sobre o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) no município de Uberlândia, define critérios da sua base de cálculo e dá outras providências. Uberlândia, 2024. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/mg/u/uberlandia/lei-complementar/2024/78/775/lei-complementar-n-775-2024-dispoe-sobre-o-imposto-predial-e-territorial-urbano-iptu-no-municipio-de-uberlandia-define-criterios-da-sua-base-de-calculo-e-da-outras-providencias?q=775>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Uberlândia. *Lei nº 1.448, de 1º de dezembro de 1966*. Institui o Código Tributário do Município de Uberlândia. Uberlândia, 1966. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/codigo-tributario-uberlandia-mg>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Uberlândia. *Lei nº 8.814, de 30 de agosto de 2004*. Disciplina o processo administrativo no âmbito da administração pública municipal. Uberlândia: Município de Uberlândia, 2004. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/mg/u/uberlandia/lei-ordinaria/2004/881/8814/>. Acesso em: 3 jul. 2025.

Uberlândia. *Lei Ordinária nº 4.871, de 23 de janeiro de 1989*. Dispõe sobre transmissão inter vivos, a qualquer título, por ato oneroso, de bens imóveis por natureza ou acessão

física, e de direitos reais sobre imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos à sua aquisição. Uberlândia, 1989. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/mg/u/uberlandia/lei-ordinaria/1989/488/4871/lei-ordinaria-n-4871-1989-dispoe-sobre-transmissao-inter-vivos-a-qualquer-titulo-por-ato-oneroso-de-bens-imoveis-por-natureza-ou-acessao-fisica-e-de-direitos-reais-sobre-imoveis-exceto-os-de-garantia-bem-como-cessao-de-direitos-a-sua-aquisicao?q=4871>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Uberlândia. *Lei Ordinária nº 5.939, de 1994*. Concede isenção do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) aos contribuintes que menciona. Uberlândia, 1994. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/mg/u/uberlandia/lei-ordinaria/1994/594/5939/lei-ordinaria-n-5939-1994-concede-isencao-de-imposto-predial-urbano-aos-contribuintes-que-menciona?q=5939>. Acesso em: 30 jun. 2025.

Recebido em Agosto de 2025.

Aprovado em Novembro de 2025.

Trabalho fast-track do EGEN 2025.