



ISADORA RODRIGUES JERÔNIMO

**O PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIÁRIA: UM ESTUDO
DE CASO NA CIDADE DE LAVRAS-MG**

LAVRAS-MG

2017

ISADORA RODRIGUES JERÔNIMO

**O PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIÁRIA: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE
DE LAVRAS-MG**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

Orientadora

Prof. Dra. Daniela Meirelles Andrade

Coorientador

Prof. Dr. José Roberto Pereira

LAVRAS-MG

2017

ISADORA RODRIGUES JERÔNIMO

**O PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIÁRIA: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE
DE LAVRAS-MG**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 04 de agosto de 2017.

Prof. Dra. Daniela Meirelles Andrade
Prof. Dr. Dany Flávio Tonelli

Orientadora
Prof. Dra. Daniela Meirelles Andrade

Coorientador
Prof. Dr. José Roberto Pereira

LAVRAS-MG

2017

Dedico todas as minhas realizações em primeiro lugar a Deus, que me proporcionou cada vitória. Dedico tudo que me tornei e cada etapa concluída aos meus amados pais, que batalharam muito para que esse sonho se realizasse. Dedico todo meu esforço como forma de gratidão aos meus irmãos, familiares e amigos.

AGRADECIMENTOS

Com imensa alegria pela vitória de mais um sonho realizado como resultado de muito esforço e dedicação durante todos esses anos, não posso deixar de reconhecer e expressar meu enorme sentimento de gratidão a todos que foram responsáveis e fundamentais para que tudo isso se tornasse possível.

Dedico e entrego a realização deste sonho primeiramente à Deus, autor da minha fé, que me conduziu até aqui dando-me forças, oportunidades e amparo ao longo desta caminhada.

Aos meus amados pais Celso Jerônimo e Silvana Fátima Rodrigues Jerônimo, principais responsáveis pela conclusão de mais uma etapa da minha vida, dedico toda e qualquer vitória alcançada, por darem o máximo de si em prol das minhas realizações, por serem tão presentes em todos os momentos, bons ou ruins, e por apostarem no meu sucesso. Devo a eles tudo que sou. Aos meus irmãos Isabella R. Jerônimo e Ian R. Jerônimo, que sempre me apoiaram, entrego minhas realizações.

Devo esta conquista a todos meus professores por tanta dedicação aos alunos, e, em especial aos professores Daniela Meirelles Andrade e José Roberto Pereira, que disponibilizaram tempo extra com muita paciência e atenção, estando sempre prontos a ajudar, transmitindo-me grandes conhecimentos que me direcionaram até aqui. A vocês, muito obrigada.

Agradeço a todos meus amigos que me incentivaram durante essa jornada. Aos amigos de classe, grandes companheiros e futuros colegas de profissão, sou grata por me estenderem a mão em todos os momentos de dificuldade ao longo de todos esses anos.

Estendo ainda meus agradecimentos a todos os funcionários e colaboradores da instituição de ensino pela dedicação e zelo para com todos os alunos.

A todos, meu mais sincero, muito obrigada.

RESUMO

Pretendeu-se, neste trabalho, demonstrar como acontece a atuação da gestão pública no processo de regularização imobiliária na cidade de Lavras-MG, bem como expor as etapas deste procedimento, a fim de verificar aspectos falhos e gargalos presentes em sua execução. Partindo-se da premissa de que cabe à gestão pública a função de não só prestar o serviço de regularização de imóveis à população, mas também auxiliar os munícipes quanto aos requisitos necessários para executar sua missão, a pesquisa valeu-se do método do estudo de caso. Buscando o êxito deste propósito, definiu-se, primeiramente, Gestão Pública, suas principais funções e obrigações segundo a legislação vigente para um município, além da definição de leis tais como Plano Diretor, Código de Obras, Plano Habitacional e Leis de Uso e Ocupação do solo e, ainda, como acontece o processo de registro de imóveis. Em busca de sustentação dos conceitos teóricos, apresentou-se a definição dos serviços prestados pela gestão pública e quais as ferramentas utilizadas neste aspecto, para alcançar a qualidade. Com o objetivo de demonstrar a realidade que emerge na Prefeitura de Lavras quanto à prestação do serviço de regularização imobiliária, e, identificar pontos que podem ser aperfeiçoados, contou-se com a realização de entrevistas dos diferentes atores envolvidos nesse processo, entre eles representantes da Prefeitura de Lavras-MG, do Cartório de Registro de Imóveis de Lavras-MG, de alguns escritórios de engenharia civil, da cidade em estudo, além de clientes que tiveram a experiência de passar pelo processo de regularização de seu imóvel. O presente estudo contou com análise qualitativa dos dados coletados. Após a etapa de entrevista, utilizou-se para análise dos dados as ferramentas de qualidade, mais especificamente o mapeamento de processos, a fim de organizar, a partir da percepção dos diferentes atores da pesquisa, as etapas que compõem a execução do serviço de regularização imobiliária e tornar possível a identificação de pontos críticos. Observou-se como o serviço prestado pela prefeitura de Lavras-MG carece de melhorias na prestação de serviço de regularização imobiliária, o que pôde ser constatado pela ausência de dados digitalizados de todos os registros, além da precariedade na divulgação de informações importantes aos munícipes quanto ao processo de regularização, bem como a ausência de um software que possibilite organizar os dados de um registro e dar maior transparência ao munícipe. Procedeu-se, por fim, a elaboração de recomendações para melhorias na execução do serviço em questão, prestado pela Administração Pública. Avalia-se que o estudo permitiu a ampliação do conhecimento teórico sobre o tema, além da visualização empírica da realidade da regularização imobiliária, na cidade de Lavras-MG.

Palavras-chave: Regularização imobiliária. Qualidade. Gestão pública.

ABSTRACT

The purpose of this study was to demonstrate how the public administration operates in the process of real estate regularization in the city of Lavras-MG, as well as expose the stages of this procedure in order to verify the flawed aspects and bottlenecks present in its execution. Based on the premise that it is the public management function not only to provide the property regularization service to the population, but also to assist the residents with the necessary requirements to carry out their mission, the research was based on the method of studying case. Aiming at the success of this purpose, public management was first defined, its main functions and obligations under the legislation in force for a municipality, as well as the definition of laws such as the Master Plan, Code of Works, Housing Plan and Laws of Use and Occupation Of the land, and also, as happens the process of registration of real estate. In search of support for the theoretical concepts, the definition of the services provided by public management and the tools used in this aspect in search of quality were presented. With the objective of demonstrating the reality that emerges in the Municipality of Lavras regarding the rendering of the real estate regularization service, and to identify points that can be improved, interviews were conducted related to the proposed theme in all environments involved in this Lavras-MG City Hall, Lavras-MG Real Estate Registry Office, civil engineering offices of this same city and clients who had the experience of going through the regularization process of their property. The present study had qualitative analysis of the data collected. After the interview stage, quality tools such as process mapping were used to organize the steps that comprise the execution of the real estate regularization service and make it possible to identify critical points. It was observed how the service rendered by the city of Lavras-MG lacks improvements in the provision of real estate regularization services, for example, due to the lack of digitized data of all registries, precariousness in the disclosure of important information to the community about the process Of regularization and absence of software that makes it possible to organize the data of a registry and give greater transparency to the citizen. Finally, conclusions were drawn on the study of the results obtained, within which recommendations were made for improvements in the execution of the service in question, provided by the Public Administration. It is evaluated that the study allowed the expansion of the theoretical knowledge on the subject, besides the visualization of the reality in the city of Lavras-MG.

Keywords: Real estate regularization. Quality. Public administration.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Controle de processos em serviços.....	23
Figura 2 – Diagrama de causa e efeito.....	23
Figura 3 – Exemplo de fluxograma.....	25
Figura 4 – Simbologia para fluxograma.....	25
Figura 5 – Exemplo de blueprinting de serviço.....	26
Figura 6 – Exemplo de projeto de levantamento	30
Figura 7 – Fluxograma do serviço de regularização imobiliária.....	39

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	09
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Gestão pública municipal.....	11
2.2 Gestão do uso e da ocupação do solo urbano.....	17
2.3 Gestão dos serviços públicos sob a ótica da qualidade.....	21
3. METODOLOGIA.....	27
3.1 Caracterização da pesquisa.....	27
3.2 Coleta de dados.....	27
3.3 Análise dos dados.....	28
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	29
4.1 Regularização imobiliária sob a ótica da Prefeitura Municipal de Lavras.....	29
4.2 Regularização imobiliária sob a ótica do Cartório de Registro de Imóveis.....	34
4.3 Regularização imobiliária sob a ótica dos engenheiros civis.....	36
4.4 Regularização imobiliária sob a ótica dos munícipes.....	38
4.5 Mapeamento do processo de regularização imobiliária.....	38
5. CONCLUSÃO.....	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS.....	46

1. INTRODUÇÃO

É dever de todo cidadão cumprir com a regularização de seu imóvel conforme as leis que regem o município. O plano diretor, em conjunto com o código de obras, a lei orgânica municipal, a lei de uso e ocupação do solo e o plano habitacional, compõem algumas das principais ferramentas utilizadas pela gestão pública no exercício desta regularização (SANTOS, 2015).

Conforme Louro (2009), alguns instrumentos de qualidade, quando aplicados na gestão pública, podem ser eficientes quanto à percepção de aspectos que podem ser aperfeiçoados durante um processo que deve ser executado, proporcionando a visualização dos gargalos e falhas existentes.

As dificuldades inerentes ao processo de registro de imóveis da cidade de Lavras, no que diz respeito à compreensão dos munícipes quanto ao funcionamento deste processo, a dificuldade interna - por parte do órgão público - quanto à inexistência de ferramentas que possibilitem enxergar falhas e proporcionar qualidade ao serviço prestado, além do questionamento - por parte da população - no que se refere às funções e a necessidade de inclusão do Cartório de Registro de Imóveis neste processo, constituem os principais problemas apontados no presente estudo.

Desta maneira, os objetivos da pesquisa são demonstrar como ocorre a prestação do serviço de regularização imobiliária na cidade de Lavras, além de identificar e analisar pontos que podem ser aperfeiçoados, no intuito de observar, através de ferramentas de qualidade, quais as etapas a serem seguidas para cumprir este procedimento. Para atingir tal objetivo foi necessário investigar todos os atores envolvidos nesse processo, quais sejam: o Setor de obras da Prefeitura Municipal de Lavras, o Cartório de Registro de Imóveis, alguns escritórios de engenharia e alguns munícipes que utilizaram esse serviço, a fim de identificar os processos e suas as possíveis falhas, para apresentar melhorias.

O estudo se justifica na medida em que busca não só entender como acontece o processo de regularização imobiliária na cidade de Lavras- Minas Gerais, mas também enxergar os gargalos deste procedimento e suas possíveis falhas. Justifica-se ainda, pelo fato de proporcionar maior conscientização dos gestores públicos responsáveis para com o processo de regularização imobiliária, no que diz respeito à preocupação com o entendimento dos cidadãos quanto aos procedimentos a serem seguidos, proporcionar clareza aos procedimentos cumpridos pela Prefeitura de Lavras, além da urgente necessidade de verificar as etapas seguidas neste processo, de modo a viabilizar o procedimento para uma prestação de serviço qualificada e eficiente à população.

A pesquisa contou com a sustentação de conceitos teóricos, capazes de proporcionar uma compreensão clara ao leitor quanto às competências da administração pública na aplicação de leis referentes ao processo de regularização imobiliária. O estudo contou com a realização de entrevistas com os gestores públicos da Prefeitura Municipal de Lavras, funcionários responsáveis pelo Cartório de Registro de Imóveis da mesma, Engenheiros Civis e cidadãos Lavrenses, em busca de compreender qual a visão de cada um deles a respeito do cumprimento deste processo na cidade de Lavras, Minas Gerais. Por fim, apresentou-se, quais as maiores dificuldades encontradas por cada um destes atores envolvidos, além de um fluxograma que tornou possível enxergar de forma clara quais os caminhos percorridos durante a prestação do serviço de regularização imobiliária.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se nesta etapa a base teórica da pesquisa discutida no presente trabalho, no intuito de dar suporte à mesma, e ampliar os conhecimentos referentes ao tema a ser discutido no decorrer do estudo.

É apresentado primeiramente, a respeito do que é a gestão pública municipal, como ela funciona e qual sua importância. Logo após, são abordadas algumas das competências da gestão pública de um município e sua aplicação, seguida da exposição das principais leis municipais que regem o uso e a ocupação do solo urbano e como a gestão, por meio destas, determina o processo de regularização imobiliária. Por fim, são apresentados e conceituados alguns métodos e modelos que podem ser utilizados no serviço prestado pela administração pública em prol da eficiência, eficácia e efetividade não só do corpo administrativo do município, como do serviço realizado, apresentando-se, portanto, a ferramenta de mapeamento de processos e fluxogramas, como exemplos de instrumentos a serem utilizados a favor da gestão pública no processo de regularização de imóveis.

2.1 Gestão pública municipal

Segundo Pereira (2016), define-se por município uma corporação estatal, que possui capacidade de administrar uma população. Este conta com autonomia de autogovernar segundo suas próprias leis e competências, constituído por órgãos políticos-administrativos, composto por uma Câmara Municipal em conjunto com a Prefeitura local.

O município é uma entidade com personalidade jurídica de direito público interno, que, diferentemente dos outros níveis de governo (federal e estadual), está dividida em somente dois poderes: o legislativo e o executivo. O governo é resultante da interação harmônica e independente desses dois poderes: o legislativo e o executivo, que têm sede na câmara municipal e na prefeitura municipal, respectivamente. (KLERING et al, 2011, p.32).

Gestão pública por sua vez, define-se como sendo a maneira de se administrar um município. Os responsáveis pela gestão devem traçar metas e objetivos a serem alcançados em prol do desenvolvimento e crescimento econômico e social do mesmo, de forma a melhorar a qualidade de vida da população local.

Para que isso aconteça, é de suma importância aprofundar os conhecimentos a respeito da realidade do ambiente o qual está inserido, conhecer os pontos fortes e fracos da cidade,

suas principais ameaças e oportunidades, o movimento municipalista e o cenário político, para então, agir com sabedoria para planejar estrategicamente suas ações (PEREIRA, 2016).

Aplica-se ao conceito de gestão pública municipal as definições de governabilidade e governança. Ou seja, enquadra-se a esta gestão as condições sistêmicas de exercício do poder, tais como a capacidade de decidir e implementar as decisões tomadas, viabilizando os recursos financeiros, administrativos, materiais e humanos disponíveis. (CNM, 2008).

Ainda segundo o autor, a gestão municipal acontece a partir das atividades realizadas pelo prefeito, presidente da câmara, vereadores, ministros, secretários, comitês, em conjunto com os habitantes da cidade, que escolhem seus representantes. Instrumentos tais como decisões do secretariado e a participação de entidades sociais também fazem parte das tomadas de decisões quanto às prioridades dos municípios

Faz-se necessária para todo e qualquer município, uma boa gestão como instrumento de suma importância para promoção da qualidade do serviço público prestado, a fim de atender às opiniões da população, para criar e gerenciar as políticas públicas e garantir organização e responsabilidade aos serviços prestados. Num país descentralizado administrativamente como o Brasil, é primordial a sustentação da capacidade de gestão, ou seja, a efetividade do Poder Executivo do município a fim de cumprir com seus objetivos e atribuições legais, em prol do interesse público, com eficiência, eficácia e efetividade, para que o desenvolvimento municipal ocorra de forma igualitária. (KLERING et al, 2011).

De acordo com Brasil (1988), fica à cargo da gestão pública municipal: a fiscalização dos municípios realizada pela Câmara Municipal do mesmo, prestar serviços públicos segundo os interesses locais e legislar sobre eles, instituir e arrecadar tributos de sua competência, prestar serviços que atendam as necessidades quanto a saúde da população, promover planejamento, controle, parcelamento e ocupação do uso do solo urbano, e proteger o patrimônio histórico-cultural.

Cabe à gestão pública municipal criar, impor e reger leis e diretrizes, administrar e realizar o planejamento para tomadas de decisão e controlar todas as atividades locais, quaisquer sejam elas, tais como recursos humanos, materiais ou financeiros, seja na área de saúde, educação, saneamento, transporte, meio ambiente, habitação ou planejamento urbano (CNM, 2008).

Todas as competências atribuídas à administração pública municipal possuem o dever de cumprir não só com tais responsabilidades, mas também com as prestações de transparência a todo e qualquer cidadão em busca da legitimidade e eficiência, de maneira a possibilitar que a população realize o controle e a fiscalização de seus atos. A transparência

consiste não só na informação disponibilizada à sociedade quanto ao que a Administração Pública realiza, mas também na explicação da sua atuação e avaliação do grau de influência da própria sociedade no processo de tomada de decisão (MARTINS JUNIOR, 2010).

Conforme Klering et al. (2011), para cumprimento de tais competências, a Constituição determina que leis complementares devem fixar normas e diretrizes, afim de estabelecer a participação cooperativa entre a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios. Portanto, fica à cargo do prefeito do município em questão tomar conhecimento a respeito da organização federal e estadual, no intuito de identificar os órgãos e as entidades com os quais poderá buscar prováveis parcerias para exercer suas competências. Na gestão pública municipal, todo ato deve sujeitar-se às leis locais, ou seja, cabe ao gestor e todo corpo administrativo, assim como aos munícipes, cumprir com o dever de atender às leis sancionadas, fazendo apenas aquilo que elas permitam. Como parte de uma das atribuições da gestão pública municipal, encontra-se o exercício do poder legislativo quanto à criação e fiscalização de leis e normas que regem o município.

Ainda segundo Klering et al. (2011), o poder legislativo constitui a ligação entre sociedade e administração pública. Sua função controladora e administrativa relaciona-se à análise, discussão e aprovação de projetos de Leis municipais a serem aplicados. O processo de criação de leis municipais, emendas à Lei Orgânica Municipal, leis complementares, leis ordinárias, decretos legislativos e resoluções - a partir do poder legislativo - envolvem ações coordenadas e subseqüentes tais como: iniciativa, emenda, discussão, votação, sanção ou veto e, por fim, sua promulgação.

Segundo Silva (1977), a etapa da iniciativa é aquela onde é apresentado por alguém, algum órgão, pelo prefeito, vereador, pela mesa diretora da casa legislativa, comissões permanentes ou mesmo pela própria população, um projeto de lei, decreto legislativo ou resolução, no intuito de transformá-lo em ato normativo. A iniciativa de se apresentar esse projeto pode ser classificada como iniciativa concorrente ou iniciativa privativa. A concorrente consiste em uma iniciativa onde o direito de apresentar projetos é igual para todos, enquanto a privativa é aquela onde somente a mesa diretora ou o chefe do executivo podem apresentar.

A fase das emendas por sua vez consiste no fato de modificar o texto original de um projeto apresentado, onde esta só pode ser realizada por vereadores do município em questão. Já a etapa da discussão é o momento onde se analisará e observará o projeto onde todos têm a oportunidade de debater sobre o assunto. O processo de votação acontece a partir da manifestação do plenário, onde se torna possível expressar a vontade de cada parlamentar. A

sanção ou o veto expressam a aprovação ou negação, por parte do chefe executivo, do projeto antes aprovado pela câmara do município. A etapa da promulgação por fim define-se a partir da declaração final, por parte do chefe do poder executivo ou presidente da mesa diretora, da existência da lei (FELISBINO, 2010).

Independentemente da natureza do projeto de lei a ser implementado em algum município, este deve ter como foco o bem estar e a melhoria da qualidade de vida dos munícipes, de forma a respeitar e promover seus direitos.

A câmara, em observância à Constituição Federal (1988), e Estadual, elabora a lei mais importante que rege um município e o Distrito Federal, denominada Lei Orgânica. Esta lei dispõe sobre as atribuições do Legislativo e Executivo, a partir das definições de suas competências, trazendo consigo o processo de elaboração e organização para a administração pública (Instituto Brasileiro de Administração Municipal – IBAM, 2008).

Segundo Temer (2001), a lei orgânica expressa ordenamentos em todas as naturezas que envolvem o município, assim como tudo que é lícito ou ilícito realizar neste território. Alguns dos itens determinados e abordados nesta lei são os princípios e direitos fundamentais da organização municipal, a divisão administrativa, a indivisibilidade do município, a jurisdição local, competências do município, da organização dos poderes, das atribuições e funcionamento da câmara municipal e dos vereadores, da perda do mandato, da remuneração, da eleição da mesa diretora e suas competências, dos decretos legislativos, das resoluções, da sanção e do veto do prefeito, da Iniciativa popular e do plebiscito, da fiscalização contábil, financeira e orçamentária, das atribuições do tribunal de contas, do poder executivo, das atribuições do prefeito e suas responsabilidades, das infrações político-administrativas, dos conselhos municipais, da procuradoria geral, dos atos municipais, das licitações, contratos e convênios, dos servidores e seus direitos, do patrimônio municipal, dos bens móveis e imóveis, da tributação municipal, da receita e despesa e do orçamento, dos tributos, das políticas municipais, desenvolvimento social, da cidadania e bem-estar social, da educação, da saúde, do transporte coletivo, do desenvolvimento urbano, do controle e da preservação do meio ambiente, do saneamento básico, dentre muitos outros ícones. Portanto, esta lei trata do desenvolvimento dos poderes públicos e dos direitos fundamentais à população.

Assim como a lei orgânica, o plano diretor também se inclui nas leis que regem o município. Segundo o IBAM (2008), o plano diretor consiste em uma ferramenta da política de desenvolvimento e expansão, obrigatória para cidades com mais de vinte mil habitantes, aprovado pela lei municipal. Suas abordagens contam com os instrumentos jurídicos de uso, ocupação e parcelamento do solo, assim como os Códigos de Obras e de Posturas, de maneira

a atuar para o ordenamento do mesmo, contando com a legislação urbanística e de parcelamento do solo.

O plano diretor e seu controle urbanístico são criados no intuito de evitar e controlar o mau uso do território que acontece na medida em que cresce as ocupações com o crescimento e expansão das cidades, ao mesmo tempo, para garantir a qualidade de vida dos munícipes. Logo, para toda edificação, seja ela residencial, comercial, ou de qualquer outra natureza, deve-se seguir as normas e diretrizes impostas pelo município, assim como toda sua regularização. É a partir do plano diretor, que se estabelecem os objetivos e as diretrizes do desenvolvimento urbano do municipal, definindo princípios e regras orientadoras para construção e utilização do espaço urbano (TEMER, 2001).

Ainda a respeito das leis e normas de competência da administração pública do município, encontra-se o código de obras em conjunto ao plano diretor e à lei orgânica. De acordo com o IBAM (2008), define-se código de obras como sendo a ferramenta que possibilita que a administração pública e seus gestores municipais fiscalizem e controlem todas as edificações do território pertencente ao município, buscando regularizar e garantir segurança às obras, preservar o meio ambiente, além da qualidade de vida de seus habitantes, conforme dita as normas. Este código varia de acordo com cada município e integra os cuidados tanto com a legislação urbana municipal, quanto às normas já estabelecidas por outros órgãos em relação à construção civil. Ele deve ser cumprido em conjunto com as imposições do plano diretor, essencial para a aprovação de um projeto.

O Código de obras torna possível ao poder público controlar e fiscalizar o espaço urbano construído, em prol do conforto ambiental, conservação de energia, acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade limitada, entre outros aspectos. Algumas das diretrizes nele expressas dizem respeito, por exemplo, às adequações das edificações; a execução de obras e o mobiliário urbano, referentes aos fundamentos de acessibilidade às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida ou idosos; redução de ruídos de uma edificação para a outra; às questões relacionadas à gestão do consumo de energia e eficiência energética nas edificações; ao licenciamento de construções; área construída do terreno; taxa de ocupação; coeficiente de aproveitamento e até mesmo os recuos mínimos do terreno com a via pública ou lote vizinho. Ou seja, o código de obras é um conjunto de leis que estabelece tudo que é permitido ou não construir em determinada região. Faz-se obrigatório o cumprimento de suas normas no processo de aprovação dos projetos na prefeitura do município e licenças para execução das obras, sendo aplicadas as devidas penalidades, tais como multa, para o descumprimento de suas leis (FERNANDES, 2009).

Tendo em vista a competência da gestão pública municipal em criar leis que tenham capacidade de reger o município, acrescenta-se a esta função executar o planejamento que torne possível colocar tais leis em prática. Um crescimento urbano mal planejado pode ter como resultado o crescimento de favelas, a degradação ambiental, dificuldades e congestionamentos no trânsito com vias muito saturadas, mal planejadas e de difícil acesso, aumento dos gastos para atenuação dos problemas de habitação e moradia - principalmente da população mais carente -, poluição hídrica, moradias desconfortáveis em morros - resultando muitas vezes em deslizamentos ou desmoronamentos -, aglomerados urbanos sem infraestrutura, além da poluição visual. A correção de tais problemas é uma tarefa onerosa e de longo prazo, que necessita de atenção desde os primeiros passos em busca de sua solução. Por isso, torna-se de suma importância haver uma integração entre as dimensões econômicas, sociais, e organizacionais de um município, na criação de novas estratégias, ferramentas e políticas públicas, que visem um melhor planejamento das cidades, suas instalações de comércio e moradia, organização das vias de acesso através de um plano habitacional. A ausência do plano habitacional como planejamento urbano é a principal razão de muitos problemas relacionados não só às questões habitacionais, mas também ambientais, como por exemplo, desmatamento, poluição do solo, poluição hídrica, etc. (CORRÊA, 2005).

Segundo Gomes, Silva e Silva (2003), o processo de urbanização, impulsionado pelas políticas públicas habitacionais, desenvolvida pelo governo federal, deve contribuir para melhorar as condições de vida da população, ou seja, a implementação de políticas públicas habitacionais, deve apresentar projetos urbanos, os quais tornem possível satisfazer a dinâmica da vida urbana, observando os princípios de sustentabilidade. Desta maneira, o espaço urbano deve ser (re)formado através de políticas habitacionais, que busquem solucionar os problemas de moradia e instalação para a sociedade, viabilizando a expansão capitalista e de forma a valorizar as áreas urbanas.

De acordo com Corrêa (2005), a política habitacional, implementada pelo Banco Nacional de Habitação, baseia-se em um conjunto de características tais como a criação do sistema de financiamento que permitia a captação de recursos subsidiados (Fundo de Garantia de Tempo de Serviço e no Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo), chegando a atingir um montante bastante significativo para o investimento habitacional; Criação de uma agenda de redistribuição dos recursos; e a Criação de uma rede de agências em nível local, responsáveis pela operação direta das políticas.

Em conformidade ao plano habitacional encontra-se o método de zoneamento. Conforme Paixão e Aiala (2013), o zoneamento consiste em uma importante ferramenta para

a implementação da política habitacional, visando delimitar ou dividir geograficamente áreas urbanas em setores reservados a certa atividade, no intuito de regular o uso da terra e dos edifícios, a altura e o gabarito das construções, de acordo com a proporção que estas podem ocupar e a densidade da população.

O objetivo da divisão do território a partir do zoneamento é orientar a distribuição da população nas áreas urbanas, de forma a garantir o desenvolvimento econômico, social e o equilíbrio ambiental. A ferramenta de zoneamento é implantada dentro do plano diretor de cada cidade, buscando obedecer às características e necessidades de cada comunidade em particular. É de extrema importância para o procedimento de planejamento a elaboração, e efetiva aplicação pelo plano diretor de cada município, do instrumento de zoneamento, cujo principal, e, senão maior objetivo é a divisão territorial delimitando áreas e definindo o uso do solo em longo prazo observando as características e necessidades de cada lugar visando garantir o pleno desenvolvimento social e ambiental das cidades. O zoneamento apresenta como objetivo a proteção e manutenção de recursos ambientais, a partir de um planejamento que possa garantir o desenvolvimento das funções sociais e ambientais do local, no intuito de proporcionar o bem-estar dos cidadãos e a preservação do meio ambiente (DORNELES, 2010).

Segundo Silva (2007), é possível distinguir diferentes tipos de zonas de uso estabelecidas pelo poder público, como por exemplo, as zonas residenciais, comerciais, industriais, mistas, institucionais, etc.

Após a criação e implementação das leis acima apresentadas, cabe à gestão pública fazer com que as mesmas sejam rigorosamente cumpridas e prestar apoio à população nesta tarefa. Para tanto, a gestão pública controla o uso e a ocupação do solo urbano no processo regulatório de registro imobiliário de seu município.

2.2 Gestão do uso e da ocupação do solo urbano

De acordo com Gomes, Silva e Silva (2003), a expansão urbana encontra-se intimamente ligada ao fator de especulação imobiliária, ou seja, geralmente se vende, em primeiro lugar, os lotes de pior localização e depois, a partir da ocupação do loteamento, as outras áreas circunvizinhas vão sendo colocadas à venda. Porém, estas áreas passam a ter um valor agregado, referente ao espaço até então já construído. Outro aspecto a ser considerado são as áreas que, estrategicamente, são reservadas e direcionadas para fins de instalação de serviços e comércio, ou mesmo de conjuntos comerciais, as chamadas “zonas de uso”. A

política habitacional implementada pelo Estado Brasileiro, ao mesmo tempo em que, propicia a moradia para uns, propicia renda para outros, além de segregar outros. O preço do solo urbano torna-se cada vez mais raro e, ao mesmo tempo, com um valor econômico agregado cada vez maior. Tal situação apresenta como consequência o fato de pessoas de menor poder aquisitivo ocuparem áreas de riscos e insalubres, aumentando a desigualdade social espacial, gerando dificuldades de acesso da população mais carente à habitação.

O Estado Brasileiro se reestruturou no sentido da promoção de política pública habitacional, assumindo a condição de intermediador de recursos entre o poder público e a iniciativa privada, no que se refere aos programas habitacionais. Houve, a partir desse momento, o surgimento de novos programas com base nos empreendimentos associativos, condomínios fechados, ou mesmo habitações isoladas, muito embora, na sua maioria, por meio de financiamentos ou de autofinanciamento de longa duração, através dos bancos, excluindo muitos cidadãos brasileiros. O espaço urbano vem sendo construído através de uma articulação entre o capital e o Estado, a qual privilegia as classes mais altas e de maior poder aquisitivo, deixando e esquecendo-se da maior parcela da população, que é pobre, uma vez que apenas um número ínfimo dessa população tem tido acesso ao crédito da casa própria, o que resulta na opção da cidade clandestina, ilegal, pela favela, pelos cortiços, pela ocupação de áreas de riscos, etc. (DORNELES, 2010).

Segundo Singer (1987), o crescimento urbano implica a reestruturação do uso das áreas já ocupadas. Desta maneira, o crescimento se dá graças ao adensamento da área originalmente ocupada, à intensificação e demanda dos serviços e à ampliação do solo ocupado. Portanto, dado este crescimento urbano, faz-se necessária o registro das áreas construídas para regularização do espaço ocupado conforme os ditames da lei.

Para acompanhar o acelerado processo de crescimento urbano, a gestão pública fica incumbida de controlar e monitorar as áreas ocupadas através de registros imobiliários.

O registro de imóveis é um procedimento público e acontece através dos cartórios. Os serviços de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público. O Oficial do Cartório de Registro de Imóveis é responsável pela divisão territorial imobiliária e recebe a delegação de autoridade, possuindo a permissão de praticar atos relativos aos imóveis situados dentro de um determinado território (BRASIL, 1988).

"Notário, ou tabelião, e oficial de registro, ou registrador, são profissionais do direito, dotados de fé pública, a quem é delegado o exercício da atividade notarial e de registro" (artigo 3º da Lei 8.935/94).

Portanto, vale ressaltar que a delegação pelo Poder Público é realizada através de concurso de provas e títulos, realizado pelo Poder Judiciário.

O processo de registro de imóveis acontece a partir de três etapas, sendo elas: a fase de matrícula, registro e averbação. Para se adquirir um imóvel é necessário que se registre o título de aquisição no cartório. Somente a escritura não basta para comprovar sua posse. O comprador deve solicitar, antes de realizar a compra, uma matrícula atualizada do imóvel para verificar a sua atual situação e se não existe gravame que impeça o registro. Sem esse procedimento, não há transferência de propriedade, como estabelece o Código Civil. Ou seja, somente considera-se efetivamente dono da propriedade após a realização do registro. Sem a realização deste processo não é possível procederem as aquisições imobiliárias, vendas ou negociações. A fase de matrícula, conhecida como “carteira de identidade do imóvel” é realizada no ato de seu primeiro registro, e consiste em um processo obrigatório para todos os bens imóveis. Neste procedimento deve-se focar na propriedade em particular e reconhece-lo por meio de suas características e localização, de forma a demonstrar a real situação jurídica que este se encontra até o momento, constando todas as informações relativas a ele. É no processo de matrícula onde se registra as escrituras de compra, venda ou hipoteca, inclusive sua história, através dos sucessivos registros e averbações que poderão ocorrer com o passar do tempo (SANTOS, 2015).

Conforme Corregedoria da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (2014), imóveis ainda não possuem o documento de matrícula, mas possuem o registro em livro próprio, devido à mudança ocorrida na Lei 6.015/73 que alterou a forma como ocorre este procedimento. Até 31 de dezembro de 1975, o sistema de registro no Brasil seguia Decreto nº 4.857/39, o qual estabelecia que no Registro de Imóveis deveria ser realizado na Inscrição, Transcrição e Averbação. Porém, a partir do dia primeiro de janeiro de 1976 passou-se a considerar a Lei 6.015/73, que é mantida até os dias atuais como Lei dos Registros Públicos, revogando o Decreto nº 4.857/39. A presente Lei estabelece que qualquer indivíduo pode requerer certidão do registro do imóvel sem informar o motivo de sua solicitação, verificando a situação do imóvel ou quem é seu proprietário. Ela estabelece ainda que no Registro de Imóveis, deve ocorrer a abertura de matrícula para todo imóvel que sofrer algum tipo de ato jurídico a ser registrado em cartório, além de serem realizados os atos de Averbação e de Registro. Desta maneira, somente não possui matrícula atualmente o imóvel que, desde o advento da Lei dos Registros Públicos, não sofreu nenhum tipo de venda, desmembramento, doação, penhora ou qualquer situação que a Lei determina que seja registrada (IBDA, 2012).

O registro do imóvel por sua vez tem por finalidade declarar quem é o atual proprietário e se este está sendo transferido de um cidadão para o outro.

Para efetivação da etapa de registro imobiliário, deve-se efetuar o pagamento de impostos que incidem sobre a compra, tais como o ITBI – Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. O valor deste imposto sofre variações de acordo com o município e é de responsabilidade do comprador realizar o pagamento. Após o pagamento deve-se encaminhar o traslado da escritura, juntamente com o comprovante de pagamento do ITBI para o Cartório de Registro de Imóveis para se adquirir o registro de propriedade na matrícula do mesmo. Já a fase de averbação é onde se encontram todas as alterações realizadas do imóvel ou de seu proprietário, que alteram a situação atual, como por exemplo em casos de obtenção do habite-se, mudanças no estado civil ou profissão do proprietário, etc. (SANTOS, 2015).

De acordo a Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais – SES (2014), o processo de aprovação de projetos arquitetônicos nas prefeituras ocorre através de profissionais da área de engenharia civil ou arquitetura, que devem apresentar sua solicitação aos responsáveis pela secretaria de urbanismo do município, no setor de obras da prefeitura. Este procedimento possui como principal objetivo verificar a adequação da área física do terreno, seja em casos de nova obra, reforma ou ampliação do ambiente construído.

Para aprovação do projeto devem ser anexadas às documentações necessárias, juntamente com o projeto arquitetônico, as taxas de arrecadação que tem seu valor dependente da área construída, recolhida através do Documento de Arrecadação Estadual (DAE).

O projeto arquitetônico da obra deve conter todas as informações e detalhes da edificação, com as medidas reais e obedecendo as leis de uso e ocupação do solo impostas pela gestão fiscalizadora e regulamentadora municipal. Um dos quesitos diz respeito, por exemplo, aos limites de altura, área máxima construída, taxas de permeabilidade de solo, zonas de ocupação, afastamentos em relação ao terreno e prédios vizinhos, contidos na legislação do município através do Plano Diretor e do Código de Obras. A partir do momento em que o projeto arquitetônico é aprovado e as taxas são devidamente pagas, o setor de obras da prefeitura libera o alvará de construção (PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2014).

Demais projetos de uma edificação, como por exemplo, projetos elétricos, telefônicos, de água, esgoto e estrutural não necessitam de aprovação na prefeitura, apenas que sejam executados por um profissional da área. Após a execução da obra, no momento em que esta se encontra concluída deve-se ainda obter o Certificado de Vistoria e Conclusão de Obra (CVCO) ou Habite-se. Torna-se possível adquirir tal documento, a partir da vistoria realizada pelo responsável pela secretaria de urbanismo da prefeitura, onde este verificará se a obra foi executada exatamente conforme descrito no projeto aprovado na prefeitura anteriormente. Após a realização da vistoria e entrega do habite-se a construção pode ser averbada no

cartório de registro de imóveis. Desta maneira, no registro, onde anteriormente continha apenas um terreno, agora será incluída a construção em questão e a obra finalmente estará regularizada (IBDA, 2012).

O serviço de regularização imobiliária, assim como todo e qualquer serviço prestado pelo poder público, deve exercer-se de forma qualificada para atender ao cidadão, como uma das obrigações a serem cumpridas pela gestão vigente.

2.3 Gestão dos serviços públicos sob a ótica da qualidade

Segundo Kotler (1998), define-se serviço como qualquer atividade intangível para solução de um problema. Uma das principais características que permite a definição de um serviço consiste em sua impossibilidade de ser estocado. O serviço é consumido em seu fornecimento, não havendo possibilidade de armazená-lo.

Outras características que permitem a definição de serviços, dizem respeito à participação do cliente no processo de sua realização, do contato entre o cliente e o prestador do serviço, de sua intangibilidade, entre outras. Para prestação de um serviço necessita-se de aspectos básicos e fundamentais para que estes se realizem. Estes aspectos consistem em instalações de apoio, bens facilitadores, serviços explícitos e implícitos. As instalações de apoio são os recursos físicos disponíveis para a prestação do serviço, como por exemplo, o ambiente onde este será executado. Um exemplo de instalação de apoio para serviços públicos é o edifício onde se localiza a prefeitura. (CARDOSO, 2012).

Os bens facilitadores representam os materiais utilizados na prestação de serviços, como por exemplo, no caso do serviço público prestado pela prefeitura são os documentos legais ou a uniformidade dos dados para os serviços da administração pública. Os serviços explícitos por sua vez, consistem nos benefícios obtidos e percebidos pelo cliente, como por exemplo, o tempo de análise de um projeto arquitetônico na prefeitura pelos funcionários públicos responsáveis ou treinamento do pessoal prestador do serviço. Já os serviços implícitos são características extrínsecas dos serviços prestados, como por exemplo, um projeto arquitetônico ser analisado por um profissional habilitado na área que compreenda o projeto ou senhas para entrada em áreas específicas da administração pública (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000).

De acordo com Cardoso (2012), as prestações de serviços podem ser diferenciadas a partir de seu público (apresentando baixo ou alto grau de interação e personalização com seus clientes), a partir do tipo de atendimento (atender um grande público ao mesmo tempo ou uma

pessoa por vez), ou ainda através de serviços exclusivos ou customizados (atendendo cada cliente de forma individualizada ou não).

Na administração pública o cliente é o cidadão que busca por seus direitos. O principal produto fornecido ao cliente da administração pública é o serviço. Portanto, cabe à gestão pública fazer com que os serviços prestados por ela consigam atender as demandas da população e solucionar suas necessidades, de forma eficiente e de qualidade. A definição de qualidade em serviços é dependente da relação entre as expectativas prévias dos clientes quanto ao que desejam e suas percepções durante e após a realização do serviço prestado (CARDOSO, 2012).

A gestão da qualidade aplicada ao município visa ao bem-estar da população de forma geral. Visto que a qualidade depende da percepção de cada indivíduo, encontra-se dificuldade em realizar sua medição. Portanto, a qualidade de um serviço prestado possui alguns aspectos que torna possível entender o grau de satisfação dos clientes. Estes aspectos referem-se à confiabilidade, presteza, garantia, competência, velocidade de atendimento, flexibilidade, facilidade de acesso, a aparência das instalações e equipamentos, pessoal envolvido, material de comunicação, etc. (CNM, 2008).

Conforme Turati (2007), em organizações públicas, devido à estabilização de funcionários por cargos obtidos através de concursos, a atividade por ele exercida pode se tornar rotineira e acabar desmotivando o funcionário, o que poderá afetar a qualidade do serviço prestado.

Para promover a qualidade do serviço prestado, os gestores devem constantemente identificar os gargalos decorrentes da prestação de determinado serviço, a fim de buscar por uma solução que possa reduzi-los. O gargalo de um processo consiste na etapa onde se gasta maior tempo na prestação de um serviço, ou seja, são as atividades que limitam a capacidade de um atendimento. Uma maneira de identificar estes gargalos é através do estudo do fluxo dos processos do serviço realizado. A gestão baseada em processos trabalha de forma integrada com todas as etapas de um processo de produção de um bem ou de um serviço, fragmentando em etapas que o compõe para obter uma visão sistêmica de toda a extensão das ações (KOTLER, 1998).

No controle do serviço prestado pela administração pública, é importante verificar como o serviço ocorre para pensar em como agir para sua melhoria. Uma dessas maneiras é apresentada pelo ciclo proposto por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), na figura 1.

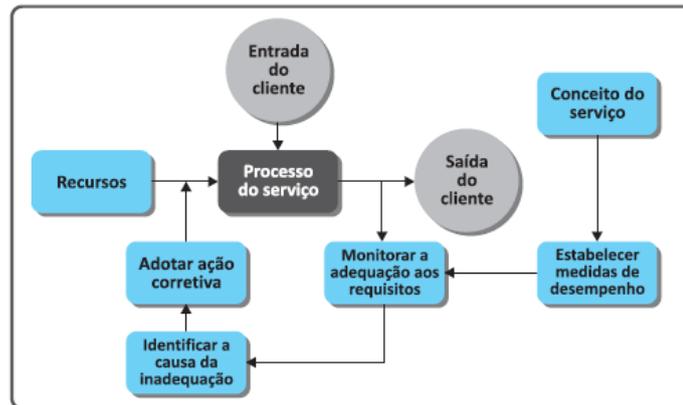


Figura 1: Controle de processos em serviços
Fonte: Adaptada Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000)

Conforme a Figura 1, o ciclo tem seu início e término representados pelo círculo, característica de um fluxograma de serviços. A imagem exemplifica como um serviço pode ser mapeado de forma a identificar cada fase a qual ele está sujeito a enfrentar.

Muitas são as formas de encontrar os problemas que ocorrem durante a prestação de um serviço, de mapear os processos de um serviço prestado e de encontrar pontos que podem ser melhorados. Algumas das maneiras podem ser através de diagramas, fluxograma, planilhas de controle, ciclos e mapeamento de processos, que deverão expor quais as fases e etapas que devem ser cumpridas no decorrer da atividade. Uma maneira de se encontrar os aspectos falhos, que impede o desenvolvimento qualificado do serviço prestado, pode ser através do mapeamento dos processos que compõem o serviço. A partir de um mapeamento detalhado torna-se possível detectar os gargalos e pontos críticos de cada etapa, para então estudar quais medidas a serem adotadas para solucionar estes problemas. (LOURO, 2009)

Segundo Cardoso (2012), uma das maneiras de realizar o mapeamento de um serviço pode acontecer através da aplicação do diagrama de causa e efeito (Figura 2).

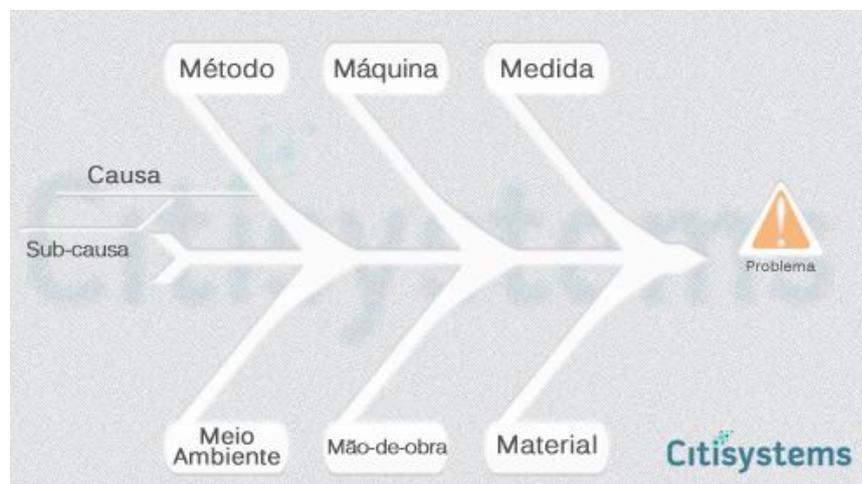


Figura 2: Diagrama de causa e efeito
Fonte: Silveira (2016)

O diagrama de causa e efeito, também conhecido como espinha de peixe, é aplicável na ocorrência de uma dificuldade, onde, diante de um determinado problema deve-se listar suas possíveis causas que o gerou, as quais podem estar relacionadas a pessoas, máquinas, ambiente, etc. Este diagrama pode com sucesso ser aplicado para serviços prestados por órgãos públicos. Conforme a Figura 2, cada seguimento que se distribui do caminho da causa até o efeito do problema representa um aspecto que pode influenciar o resultado final, na realização de uma análise de dispersões do processo. (SILVEIRA, 2016)

Já o ciclo PDCA (Plan-planejar, Check-controlar, Act-atuar corretivamente), consiste em outro método aplicável na busca pela qualidade do serviço prestado, que visa melhorar a execução do serviço, possibilitando a redução de custos e o aumento de sua produtividade. Na etapa de planejamento do ciclo devem ser estabelecidas as metas a serem atingidas e a maneira de atingi-la, estabelecendo-se quais serão as ações a serem realizadas. A fase de execução representa o dia a dia, ou seja, a monitoração do desempenho. No controle, deve-se, a partir dos dados coletados por relatórios ou gráficos daquilo que foi realizado, relatar e comparar os resultados alcançados com as metas anteriormente determinadas no planejamento. É nessa fase onde podem ser detectadas as falhas para depois atuar corretivamente sobre elas (CARDOSO, 2012).

A fim de se de melhorar os processos, pode-se ainda utilizar fluxogramas (Figura 3). Este método busca enxergar quais as etapas a serem cumpridas, uma após a outra, as distâncias percorridas pelos clientes e o tempo decorrente de fatores como atrasos, inspeções, deslocamentos e operações, que poderá depender do layout de como estão dispostas as etapas do serviço. (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2000).

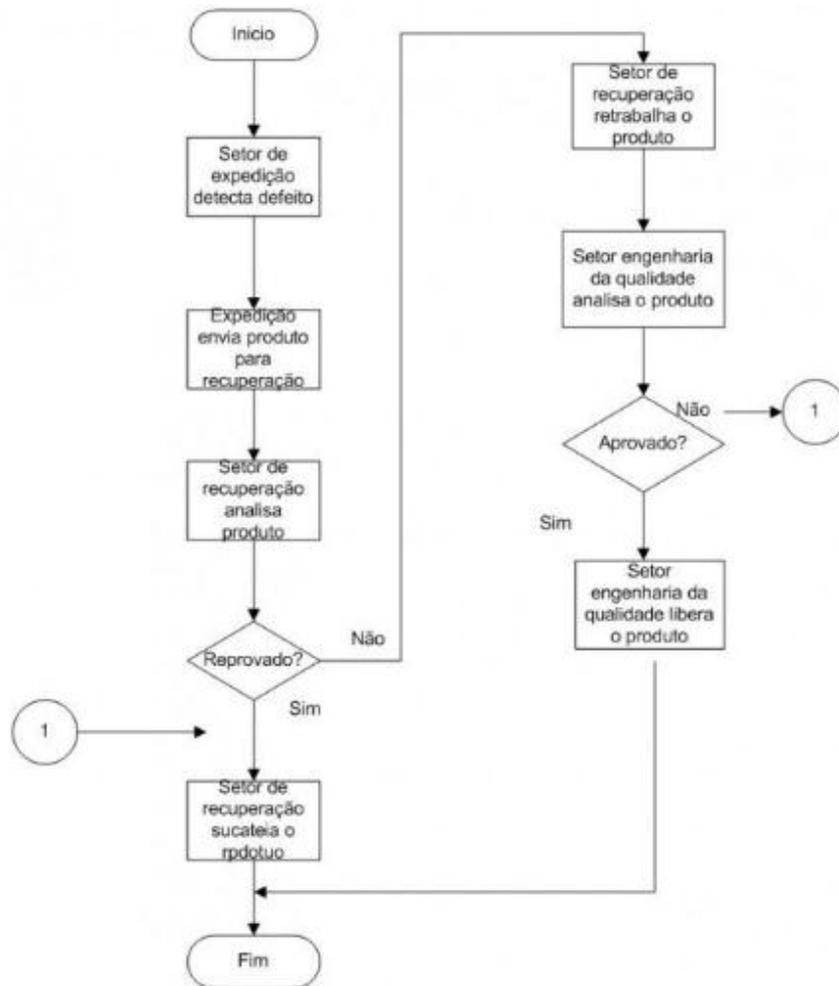


Figura 3: Exemplo de Fluxograma
Fonte: Martins (2012)

Para elaboração de fluxogramas, deve-se organizar os símbolos de forma a respeitar os padrões de suas representações. Estes símbolos são estabelecidos para cada tipo diferente de acontecimento que ocorre em um processo, conforme a Figura 4.

	Indica o início ou fim do processo
	Indica cada atividade que precisa ser executada
	Indica um ponto de tomada de decisão
	Indica a direção do fluxo
	Indica os documentos utilizados no processo
	Indica uma espera
	Indica que o fluxograma continua a partir desse ponto em outro círculo, com a mesma letra ou número, que aparece em seu interior

Figura 4: Simbologia para fluxogramas
Fonte: Martins (2012)

Ainda conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), o blueprinting do serviço (Figura 6), conhecido como mapa do serviço, consiste na técnica utilizada para representar os processos de um serviço, dividindo-os entre linha de frente e retaguarda. Ou seja, expõe-se todas as fases do serviço representando todas as transações que o compõe desde o pedido do serviço até sua entrega.

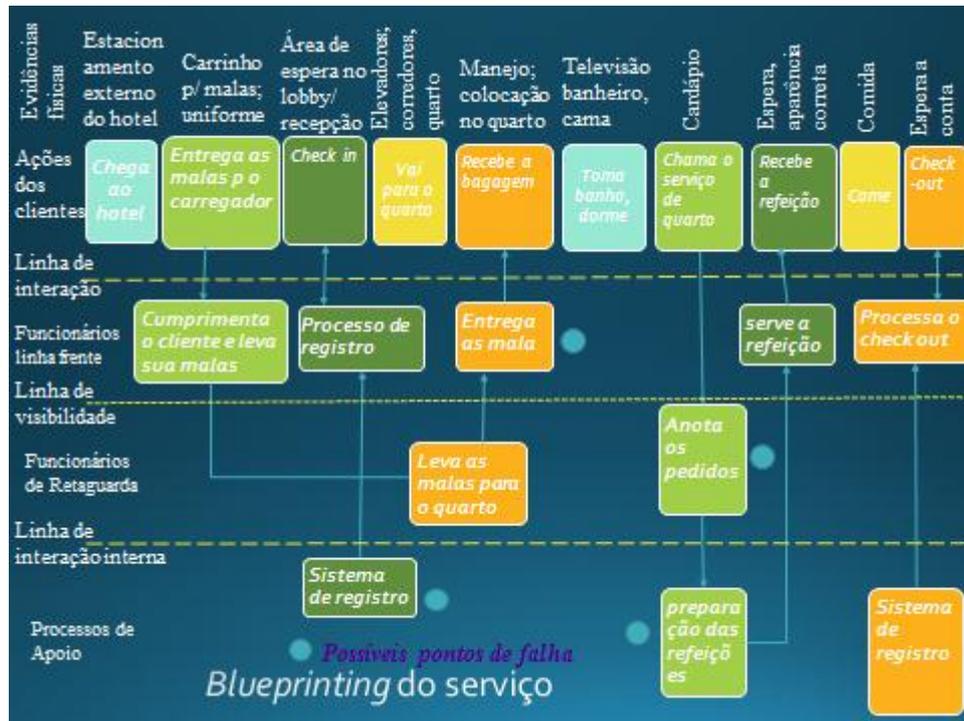


Figura 5: Exemplo de Blueprinting de serviço
Fonte: Adaptada Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000)

Visto as várias e diversas ferramentas possíveis de serem aplicáveis na execução de um serviço, deve-se ter em mente que seu uso deve acontecer conforme a natureza do serviço prestado, bem como em função da demanda. Cada uma das ferramentas acima demonstradas devem contribuir para o fornecimento de clareza, transparência e um resultado eficiente que corresponderão às ações executadas no decorrer de um processo. Sob a ótica de um serviço público, a eficiência deve-se mostrar através da qualidade compreendida pelo cidadão, onde a partir da ferramenta escolhida tenha-se no final a prospecção de possíveis falhas que podem e devem ser corrigidas pelo gestor público.

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

A presente pesquisa pode ser classificada quanto sua abordagem, seu objetivo e procedimentos. Quanto sua abordagem, a pesquisa é classificada como descritiva, devido à exposição de informações que buscaram embasar teoricamente o estudo e auxiliar a análise dos dados e da realidade alvo da pesquisa. Sustentando-se a partir dos autores Pereira (2016) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), essa abordagem teve o intuito de investigar os atores e processos envolvidos na atividade de regularização imobiliária e identificar possíveis falhas, a fim de apresentar melhorias.

Quanto ao objetivo, a pesquisa é classificada como explicativa pelo fato de registrar fatos e procedimentos, analisa-los e interpreta-los, uma vez que a pesquisa identifica os fatores que contribuem ou afetam o processo para a realização do registro imobiliário.

Por fim, quanto aos procedimentos, a pesquisa é caracterizada como pesquisa de levantamento. O estudo contou com as opiniões e expectativas dos munícipes, engenheiros e funcionários da prefeitura e do cartório do registro de imóveis, através de recursos tais como entrevistas semiestruturadas e observação em campo, características estas de uma pesquisa qualitativa e de levantamento.

3.2 Coleta de dados

O estudo de campo aconteceu a partir da realização de entrevistas semiestruturadas e presencial, transcritas, com diferentes atores envolvidos no processo de regularização imobiliária na cidade de Lavras – Minas Gerais, tais como Prefeitura, Cartório de Registro de Imóveis, Escritório de engenharia e Munícipes. O roteiro da entrevista encontra-se anexo ao presente trabalho.

Para coleta de dados, a entrevista número 1 foi realizada primeiramente com três funcionários públicos do setor de obras, responsáveis pelo processo de regularização imobiliária da Prefeitura Municipal da cidade de Lavras, Minas Gerais. Após a obtenção de informações na prefeitura de Lavras, foi realizada a entrevista número 2 com dois funcionários do Cartório de Registro de Imóveis da mesma cidade. A entrevista número 3 foi realizada com cinco engenheiros civis, separadamente, que trabalham em Lavras. Por fim, a entrevista número 4 foi aplicada a cinco munícipes, também separadamente, da cidade de Lavras, sendo cada um dos entrevistados cliente de um dos engenheiros civis entrevistados anteriormente.

Para escolha dos engenheiros civis e clientes a serem entrevistados foi estabelecido o critério de escritórios de pequeno porte da cidade de Lavras, e o último cliente deste escritório a realizar o processo de regularização imobiliária.

As entrevistas foram realizadas no mês de maio de 2017.

3.3 Análise dos dados

Para o cumprimento da etapa de análise dos dados foi realizado primeiramente um estudo das respostas fornecidas na entrevista número 1, realizada na Prefeitura de Lavras e a segunda entrevista realizada no Cartório de Registro de Imóveis de Lavras.

Para a terceira e quarta entrevistas, foram feitas análises comparativas de um engenheiro civil para o outro (entre os cinco engenheiros entrevistados) e de um cliente para o outro (entre os cinco clientes entrevistados), a fim de se verificar se os problemas e informações fornecidas são os mesmos ou se os problemas variam para cada cidadão ou engenheiro civil.

Após compreender todo o processo através das descrições fornecidas pelas entrevistas, tornou-se possível montar um mapeamento do processo de regularização imobiliária para se identificar de forma clara não só os passos a serem seguidos, mas também quais são os aspectos falhos identificadas em cada etapa do processo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As análises foram realizadas a partir da compreensão da base teórica apresentada no referencial teórico do presente trabalho, aliada à coleta de dados, obtidas através das entrevistas e da observação do ambiente em questão, tais como Setor de Obras da Prefeitura Municipal de Lavras-MG, escritórios de engenharia e Cartório de Registros de imóveis da cidade de Lavras-MG.

As informações obtidas através das entrevistas aplicadas no Cartório de Registro de Imóveis e na Prefeitura Municipal de Lavras-MG serviram de complemento uma para outra, onde tornou-se possível compreender, sob a visão de cada um destes ambientes em questão, quais os procedimentos durante o exercício do registro imobiliário. As entrevistas realizadas com cinco engenheiros civis do município por sua vez, foram analisadas de forma comparativa uma com a outra, a fim de se observar se existem opiniões diferentes quanto ao serviço público prestado pela prefeitura e se todos compreendem como acontece esta prestação de serviço. Por fim, quanto às entrevistas aplicadas aos cinco munícipes, estas também foram analisadas de forma comparativa, a fim de se analisar se os problemas são os mesmos ou se há opiniões divergentes entre os entrevistados.

As análises de todas as entrevistas tiveram o intuito de buscar respostas aos principais problemas apontados como foco do trabalho, tais como a identificação dos processos envolvidos na prestação do serviço de regularização de imóveis, as possíveis falhas e dificuldades deste procedimento e a identificação de melhorias para sua execução.

4.1 Regularização imobiliária sob a ótica da Prefeitura Municipal de Lavras

Conforme o levantamento das informações obtidas, tornou-se possível descrever quais as etapas a serem seguidas para realizar a regularização de um imóvel.

Desta maneira, a primeira etapa a ser seguida neste processo, consiste em procurar um engenheiro civil ou arquiteto para se responsabilizar pela realização o serviço. Deve-se em seguida comparecer ao cartório de registro de imóveis do município, e retirar uma certidão de matrícula atualizada do terreno. Esta certidão de matrícula tem o intuito de comparar os dados da prefeitura com aquilo que se encontra registrado no cartório, como por exemplo, conferir se a área que consta na prefeitura é mesma registrada em cartório ou se existe alguma área do terreno já regularizada. Esta etapa pode ser realizada pelo próprio munícipe proprietário do imóvel ou pelo profissional responsável (engenheiro civil ou arquiteto). Em casos onde a área do registrada em cartório estiver em desacordo com a área registrada em prefeitura deve-se

proceder uma retificação de área, ou seja, atualizar os dados identificando em projeto qual a área correta, para apenas depois regularizar o imóvel.

Após retirar a certidão de matrícula em cartório, deve-se procurar o engenheiro ou arquiteto, para que este realize um projeto de levantamento da edificação existente no terreno. O projeto de levantamento consiste em identificar, através de um desenho, toda a edificação construída e detalhada, identificando todas as áreas existentes, conforme a figura 6.

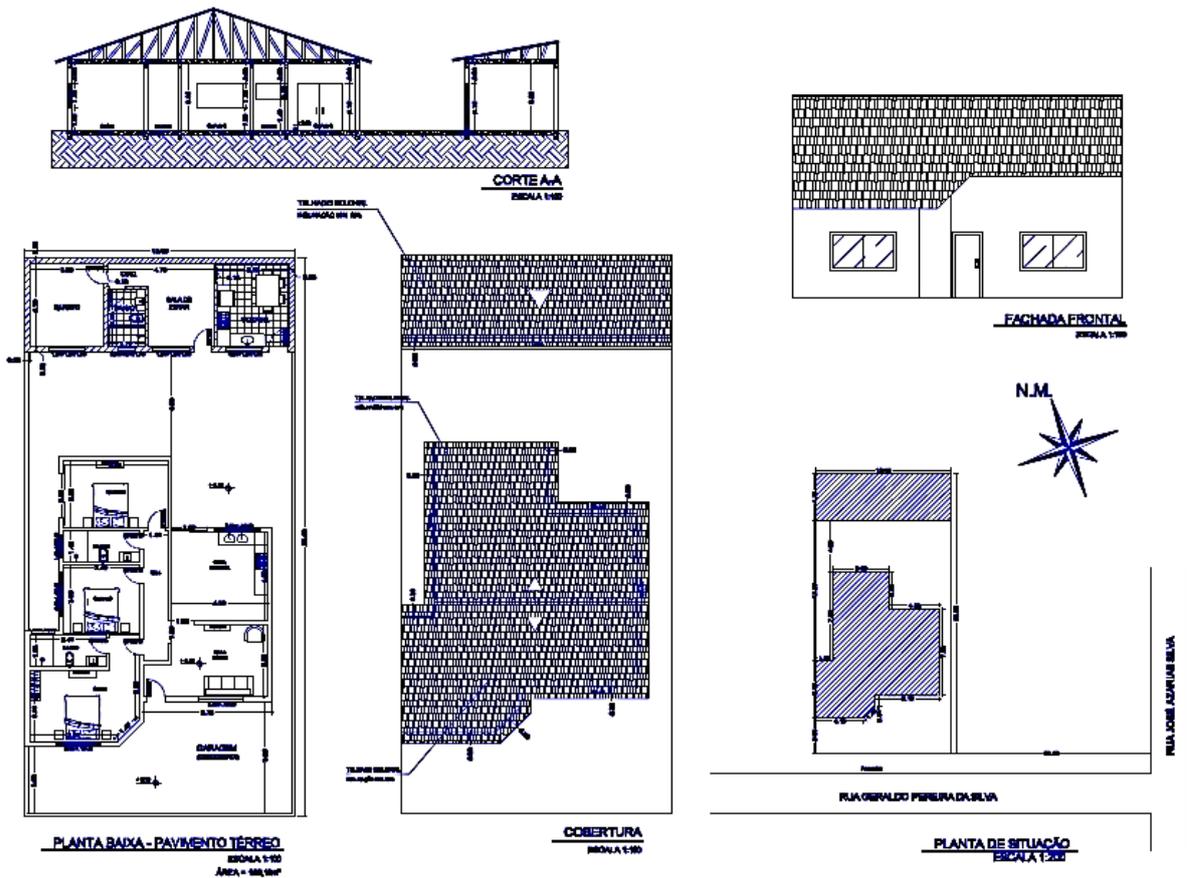


Figura 6: Exemplo de projeto de levantamento
Fonte: Autora.

Tendo-se em mãos a certidão de matrícula obtida em cartório e o projeto fornecido pelo engenheiro ou arquiteto, deve-se anexar a estas documentações a cópia do registro de identidade juntamente com o CPF do requerente e encaminhar até o setor de obras da prefeitura. Na entrega de tais documentações é fornecida uma guia de pagamento de solicitação do serviço e outra guia de multa que deve ser paga pelo solicitante. A guia de multa é devido ao fato de o serviço ser realizado para projetos de levantamento, ou seja, para edificações que já existem. A multa é aplicada pelo fato de o proprietário ter construído sem aprovação prévia da prefeitura, desta forma, em todo caso de levantamento gera-se multa.

Após a entrega do comprovante de pagamento destas guias na prefeitura, efetiva-se o pedido de serviço de regularização de imóveis, ou seja, faz-se o requerimento do habite-se.

Os funcionários responsáveis pelo setor de obra responsabilizam-se por colocar todos os dados deste imóvel em uma planilha feita em Excel, como forma de ter um cadastro na prefeitura além de ter a pasta com os documentos fornecidos pelo munícipe.

Após efetivação do pedido de regularização imobiliária e realização do registro em Excel dos dados cadastrais do imóvel, o projeto de levantamento é encaminhado para análise.

Em casos de erro no projeto, tais como falta de informações ou construção fora das normas estabelecidas pelas leis estabelecidas, o mesmo é encaminhado para o requerente para ser corrigido até que seja entregue corretamente com todas as informações necessárias. Em seguida, após análise do projeto, um fiscal é direcionado para a obra no intuito de verificar se tudo o que foi informado em projeto está em conformidade com a realidade presente na edificação preenchendo um documento determinado como boletim de vistoria que deverá constar tudo o que foi vistoriado e se o pedido de regularização imobiliária está deferido ou indeferido. Encontra-se em anexo ao trabalho o modelo do boletim de vistoria (ANEXO 5).

Após fiscalização da obra, por parte da gestão pública, é realizado um boletim de cadastro imobiliário (anexo 6 do trabalho), que constará tudo que a edificação possui. Em casos onde no processo de vistoria são encontrados desacordos com o projeto, o proprietário deverá adequar a obra conforme as exigências e fazer um novo pedido de vistoria. Portanto, este novo pedido de vistoria irá gerar uma taxa extra a ser paga pelo munícipe.

Juntamente às documentações entregues no início do processo de regularização, são anexados o boletim de vistoria e o boletim de cadastro imobiliário. Tais documentações são não somente anexadas na pasta criada para os munícipes na prefeitura, como também são atualizadas na planilha criada em Excel.

Após a etapa de atualização dos dados na planilha em Excel são emitidos o habite-se e a certidão construtiva (anexo 7 do trabalho). O habite-se consistirá no laudo de aprovação por parte do ente público para habitação na edificação construída. A certidão construtiva (anexo 8) por sua vez consiste em um documento que certifica que a obra edificada possui seus documentos arquivados e cadastrados na prefeitura com as devidas descrições de tudo o que consta na edificação.

A próxima etapa a ser cumprida consiste em encaminhar toda a documentação para a Secretaria da Fazenda onde será realizada a certidão de valor venal além da atualização da situação do imóvel. A certidão de valor venal consiste em uma certidão que informa a base de cálculo do IPTU. A base de cálculo deste imóvel representa o preço que o imóvel pode alcançar em uma operação de compra e venda. Ela leva em consideração a área da edificação, as características do imóvel, tais como idade, posição e tipologia, sua utilização (residencial

ou comercial) e seu respectivo valor unitário padrão (valor do metro quadrado dos imóveis no logradouro).

Feito isso, as documentações voltam para o setor de obras da prefeitura, onde são atualizados novamente os dados na planilha em Excel, para então serem entregues para o munícipe.

Depois de retirar as documentações na prefeitura, o munícipe deve emitir uma guia de pagamento da Receita Federal, a partir das informações contidas nas documentações obtidas na prefeitura. Esta guia pode ser emitida pelo próprio munícipe, online, no site da Receita Federal. Após o pagamento da guia e a emissão da CND - Certidão Negativa de Débitos, que consiste em um documento que atesta a ausência de pendências de empresas e indivíduos, todos estes documentos, obtidos em prefeitura e na Receita, devem ser levados ao cartório de registro de imóveis do município para averbação.

Além de se obter informações a respeito das etapas a serem cumpridas durante o processo de regularização imobiliária, foram fornecidas ainda outras informações conforme o roteiro de entrevista anexado ao trabalho.

Foram obtidas informações a respeito da ausência de materiais que auxiliem o cidadão em como proceder durante o cumprimento do processo de regularização, não existindo, portanto, um mapeamento de todo o processo de regularização imobiliária constando quais os passos a serem seguidos seja pelo engenheiro, pelo cidadão ou pelos próprios funcionários.

De acordo com os funcionários, antes do ano de 2014 todos os cadastros e documentações entregues na prefeitura constavam apenas em papel. Porém, a partir de 2015 as documentações e informações passaram a ser digitalizadas e registradas em planilha no Excel. Porém, nem todas as edificações cadastradas na prefeitura se encontram digitalizadas.

Foi informado ainda sobre a ausência de uma planilha compartilhada com todos os setores da prefeitura, ausência de um software que efetue todos os processos a serem cumpridos de forma unificada e ausência na transparência deste processo para o cidadão como por exemplo, uma página online no site da prefeitura que possibilite o acompanhamento do requerente de como está a situação de seu imóvel.

De acordo com os funcionários do setor de obras da Prefeitura de Lavras, o papel do Cartório de Registro de Imóveis no processo de regularização imobiliária consiste em cumprir a última etapa do serviço. Esta etapa é constituída pela averbação do imóvel, ou seja, consiste em realizar todas as alterações que ocorreram no registro de um imóvel, de maneira a registrar o histórico de mudanças realizadas. No caso de imóveis o cartório registrará se houve ou não a concessão do habite-se.

Um das dúvidas surgidas durante a entrevista realizada na prefeitura, foi quanto à prestação de serviço por parte do cartório. Seguindo a lógica que o processo de regularização imobiliária é um serviço público a ser prestado, questionou-se então o porquê de a etapa de averbação ser exercida pelo cartório e não pela própria prefeitura. Os funcionários da prefeitura foram unânimes ao responderem que este procedimento sempre foi assim e eles apenas seguem o que já foi determinado a muito tempo. Ou seja, nunca houve dentro da prefeitura este questionamento, e por isso todo procedimento realizado pelo cartório continua sendo direcionado a ele.

Outra questão abordada no setor de obras da prefeitura foi a respeito dos principais problemas enfrentados por este setor na prefeitura. Entendeu-se que estes problemas estão relacionados à falta de informações fornecidas aos munícipes. Muitas vezes, os munícipes não sabem se já existe algum registro de seu imóvel no cartório, além de não saber qual o passo a passo do que ele deve cumprir para conseguir cumprir com a regularização imobiliária. Por isso a necessidade de uma ferramenta na internet, talvez no site da própria prefeitura para que seja possível consultar como se encontra a situação atual de seu imóvel, e em casos de regularização já em andamento poder consultar em que etapa este se encontra. A questão quanto a falta de entendimento por parte do cidadão dá-se ainda devido à ausência de uma cartilha que lhe ensine quais os procedimentos a serem seguidos e quais as documentações necessárias para o cumprimento deste serviço.

Conforme os dados fornecidos, não existem prazos mínimos ou máximos estabelecidos a serem cumpridos durante o processo de regularização imobiliária. A demora na conclusão deste serviço pode-se originar devido à demanda de obras que o fiscal responsável tem para verificar, uma vez que a cidade de Lavras conta com apenas quatro fiscais. Após fiscalização, a concessão do habite-se pode demorar até 15 dias para ser concluída.

Considera-se como a etapa que mais demanda tempo no processo de regularização imobiliária o tramite interno, devido ao encaminhamento das documentações da secretaria de obras para a secretaria da fazenda e posteriormente da secretaria da fazenda para o setor de obras.

4.2 Regularização imobiliária sob a ótica do Cartório de Registro de Imóveis

A entrevista número 2 foi realizada com os funcionários do Cartório de Registro de Imóveis da cidade de Lavras-MG. Conforme o levantamento das informações obtidas através da entrevista realizada com os funcionários, tornou-se possível compreender qual o papel

deste órgão no processo de regularização imobiliária e como funciona o processo dentro neste setor.

Conforme os dados obtidos, o Serviço Registral de Imóveis tem o papel de conferir autenticidade, segurança jurídica e publicidade nos negócios jurídicos. Além disso, tem o dever de auxiliar as partes nos processos de regularização registral, que embora muitas vezes não são iniciados por lá, mas sempre irão terminar com o registro e a averbação, pois, é no cartório que se consegue a segurança e publicidade necessária para grande parte dos processos. Segurança, pois o ato por lá praticado irá se perpetuar nos livros e arquivos da Serventia. E publicidade, pois como as informações são públicas, estas poderão ser consultadas por todas as partes interessadas.

Os procedimentos, ou seja, o passo a passo a ser cumprido no cartório pelos funcionários para o serviço prestado, funciona, na prática, da seguinte forma: Tem-se o atendimento, onde se verifica o que a parte deseja no Cartório. Com a Lei 6.015/73, cada imóvel deve possuir uma matrícula, que será aberta quando a parte solicitar um registro ou uma averbação e não mais houver espaço no Livro das Transcrições. Muitas dessas matrículas, devido a irregularidades antigas, dependem de uma regularização registral, que ocorre quando a parte solicita um serviço no cartório. Quando a parte compra um imóvel, ela em tese lavra uma escritura pública que deverá ser registrada para que assim ocorra a transferência da propriedade. Após o registro desse imóvel, caso seja apenas um terreno e ela pretenda edificar sua casa nele, ela deverá averbar sua construção na matrícula.

O processo inicia com a contratação de um engenheiro, que irá elaborar um projeto de acordo com as normas contidas no estatuto da cidade e plano diretor, e esse projeto será encaminhado até a prefeitura para que possa ser aprovado e assim concedido um Alvará para que a parte possa dar início a construção.

Desta maneira, torna-se possível perceber que o processo não se inicia no cartório e sim na contratação de um engenheiro. Porém, muitas pessoas vão até o cartório, onde são instruídas a procurar um engenheiro para dar início aos trabalhos.

Após a concessão do alvará a parte irá construir e quando a obra ficar pronta ela passará novamente pelo município para que possa ser verificado se a construção respeitou o projeto aprovado, quando é então emitido o habite-se. Habite-se nada mais é que a certidão emitida pela Prefeitura, informando que o imóvel em questão já está pronto para ser habitado.

Quando isso acontece, a parte deve comparecer ao cartório, para averbar essa construção, que agora fará parte daquele lote.

No cartório tem-se a lista de documentos necessários para a averbação de construção. Muitas vezes quando ela comparece ao cartório para realizar uma averbação de construção, se o imóvel em questão estiver irregular, ou seja, não possuir a área correta, ou faltar alguma medida perimetral, a mesma deverá regularizar o terreno antes que se faça qualquer ato, por exemplo, a averbação de construção.

O cartório tenta facilitar ao máximo, fornecendo lista de documentos, modelos e informações para que essas dificuldades sejam superadas pelos usuários, conforme a lista das documentações em anexo ao presente trabalho.

Após o ingresso do título, o mesmo será protocolizado, e terá um prazo de 15 dias (a maioria dos processos, mas existem algumas exceções a esse prazo) para ser concluído o registro ou averbação, ou ser emitida uma nota de devolução, onde serão apontadas as exigências, para que o registro possa ser concluído. Estando a documentação em ordem, o registro ou averbação é finalizado.

Conforme informado, não existe nenhum material que informem todos os procedimentos necessários pela parte para que o processo possa ser então concluído no cartório, uma vez que para se detalhar todos os procedimentos, esse documento só seria possível se fosse elaborado em conjunto por todos os órgãos necessários a regularização imobiliária.

Ainda de acordo com os dados fornecidos durante a entrevista, o principal motivo da atividade registral imobiliária não poder ser exercida pela prefeitura do município, está na própria Constituição Federal, que descreve em seu artigo 236 o seguinte:

Art. 236. Os serviços notariais e de registro são exercidos em caráter privado, por delegação do Poder Público.

§ 1º Lei regulará as atividades, disciplinará a responsabilidade civil e criminal dos notários, dos oficiais de registro e de seus prepostos, e definirá a fiscalização de seus atos pelo Poder Judiciário.

§ 2º Lei federal estabelecerá normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e de registro.

§ 3º O ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos, não se permitindo que qualquer serventia fique vaga, sem abertura de concurso de provimento ou de remoção, por mais de seis meses.

Portanto, o serviço realizado pelo cartório encontra-se definido na Constituição e não pode ser exercida pelo Município, que possui outras funções diferentes das realizadas no Serviço Registral.

A respeito dos principais problemas enfrentados no cartório, estão relacionados à falta de conhecimento dos munícipes a respeito de como funciona o processo de regularização imobiliária, além das divergências encontradas entre os pedidos do cartório e os da Prefeitura. O que acontece, por exemplo, quando a Prefeitura comunica ao cidadão que para registrar os imóveis são necessários apenas alguns documentos e ao chegar ao cartório, a informação recebida é divergente, onde o cidadão deve cumprir outro procedimento. A atividade registral é complexa e nem sempre as partes conseguem atuar sozinhas. Alguns processos embora não exijam conhecimento técnico, muitas vezes não são desempenhados pelos próprios cidadãos sem a ajuda de profissionais da área.

Quanto aos prazos mínimos ou máximos a serem cumpridos durante o processo, o cartório estabelece prazos para todos os procedimentos. Muitas vezes o serviço demora, por causa dos próprios usuários, que não cumprem com os requisitos exigidos. Por exemplo, para fornecer uma certidão de matrícula, o prazo máximo estabelecido são de cinco dias, mas 90 % é feita na hora. O prazo para registro e averbação em geral, são 15 dias, podendo ser estendido para 30 dias caso a parte ainda tenha que cumprir com alguma exigência. Pelo fato de o cartório ser fiscalizado pelo poder judiciário, este sempre cumpre rigorosamente com todos os prazos estabelecidos.

4.3 Regularização imobiliária sob a ótica dos engenheiros civis

A entrevista número 3 foi realizada com cinco engenheiros civis atuantes na cidade de Lavras, Minas Gerais. Conforme o levantamento das informações fornecidas por estes profissionais, tornou-se possível perceber que não houve divergência nas opiniões e respostas concedidas, sendo todos eles unânimes quanto ao assunto abordado nas entrevistas em anexo ao presente trabalho.

Desta maneira, tornou-se possível perceber que o papel do engenheiro no processo de regularização imobiliária consiste na criação de um projeto de levantamento da edificação para dar entrada com o processo na prefeitura em casos de edificações já existentes.

Em casos onde a edificação ainda vai ser construída o engenheiro deve criar o projeto dentro das conformidades das leis estabelecidas através do plano diretor e código e obras (IBDA, 2012).

Segundo a opinião dos engenheiros, os principais problemas enfrentados pelo cidadão, ao efetuar o processo de regularização imobiliária, diz respeito à divergência nas documentações apresentadas na prefeitura. Muitas vezes, por exemplo, devido ao fato de as áreas que constam na prefeitura serem obtidas através de fotos aéreas, quando o engenheiro manda algum projeto de levantamento constando a área do terreno e a área construída, surgem diferenças entre estes dados. A prefeitura então reprova o projeto considerando que a área esteja errada. Desta maneira seria conveniente que a gestão pública compreendesse que fotos aéreas nem sempre apresentam áreas com tanta exatidão o que diverge com as áreas medidas pelos engenheiros ou arquitetos. Portanto seria necessário aceitar uma margem de erro que atendessem tais diferenças.

Quanto aos prazos, para os cidadãos não existem prazos a serem cumpridos, seja para apresentação de documentações ou projeto. Apenas a prefeitura e o Cartório de Registro de imóveis possuem prazos estabelecidos para cumprimento do serviço.

Todos os profissionais entrevistados acreditam que seria necessário criar uma cartilha que desse suporte ao cidadão em como proceder durante um processo de regularização imobiliária, a fim de orientá-lo não só quanto às etapas a serem cumpridas, mas também quanto às documentações necessárias para cada etapa.

Todos os engenheiros confirmaram conhecer os trâmites para o processo de regularização imobiliária, mas, ao mesmo tempo apontaram a dificuldade de seus clientes também possuírem tal conhecimento. Os engenheiros informaram ainda como o plano diretor orienta seja os munícipes ou profissionais responsáveis pelo processo quanto às construções e criação do projeto dentro dos padrões da cidade, mas tais normas não orientam quanto ao processo de regularização ou documentações. Por isso, levam em consideração que raros são os casos em que os munícipes procuram se orientar através de tais leis. Surge então a necessidade de algo simples e de fácil entendimento para a população, tal como uma cartilha por exemplo.

4.4 Regularização imobiliária sob a ótica dos munícipes

A entrevista número 4 foi realizada com cinco munícipes de Lavras-MG, clientes de cada engenheiro entrevistado anteriormente, os quais passaram pelo processo de regularização de seu imóvel. De acordo com o levantamento dos dados obtidos em entrevista, tornou-se possível compreender sob a ótica de um cidadão como é o serviço prestado pela gestão pública de Lavras-MG.

De cinco munícipes entrevistados, apenas um deles informou já conhecer os tramites para o processo de regularização antes de ter efetuado a regularização de seu próprio imóvel. Este informou conhecer tais tramites devido ao fato de sua família já ter passado por tal processo e não através da leitura de normas ou orientações concedidas por parte do ente público.

Quanto à dificuldade encontrada para a regularização imobiliária todos concordaram ser devida à falta de orientação para seguir as etapas necessárias, a falta de um instrumento que possibilite a consulta de como anda seu processo de regularização ou da situação atual de seu terreno.

Os munícipes informaram ainda que obtiveram informações a respeito de qual passo a se seguir para efetuar a regularização imobiliária através de dúvidas tiradas seja com engenheiros ou perguntas frequentes ao setor de obras da prefeitura.

Todos os entrevistados confirmaram não conhecer qual o processo mais demorado para o cumprimento de sua regularização, informando ter concluído o serviço em média de 30 dias úteis.

4.5 Mapeamento do processo de regularização imobiliária

A partir da análise de todas as informações obtidas em cada uma das entrevistas e conforme a base teórica sustentada anteriormente neste mesmo trabalho, foi possível desenhar um fluxograma de todo o serviço de regularização imobiliária, seguindo cada etapa descrita pelos órgãos entrevistados, conforme descrito nos tópicos anteriores. O mapeamento deste processo, através de um fluxograma (Figura 7), teve o intuito de dar melhor visibilidade e compreensão de cada fase que o constitui, a fim de não só proporcionar maior clareza ao serviço realizado como também tornar possível a compreensão de quais aspectos podem ser melhorados e em qual etapa este aspecto se encontra. Os aspectos que podem ser melhorados foram discutidos anteriormente nos tópicos de análises.

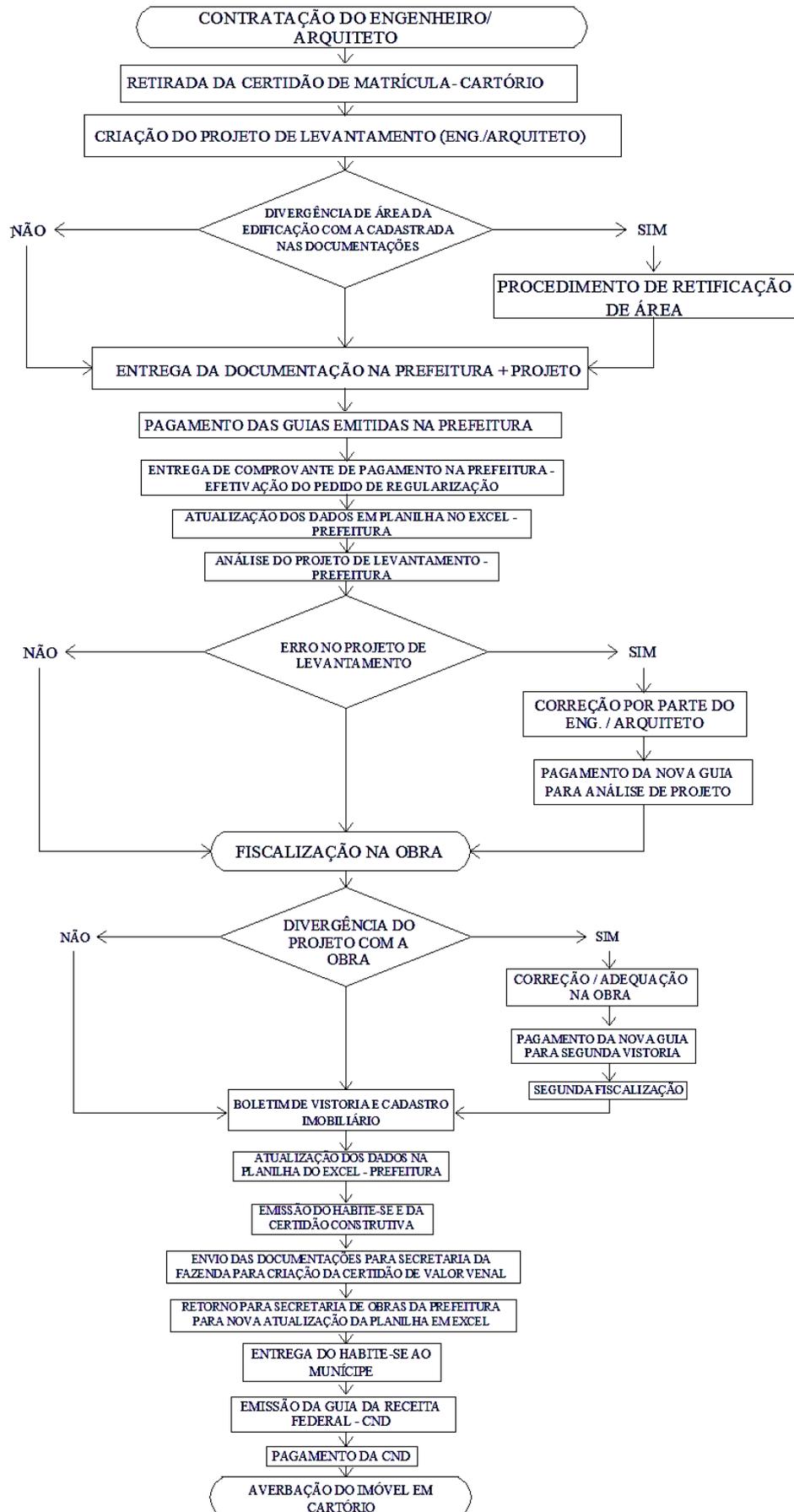


Figura 7: Fluxograma do serviço de regularização imobiliária.

Fonte: Autora.

O primeiro item exposto no fluxograma, de acordo com Martins (2012), representa-se pelo símbolo indicador de início, ou seja, o ponto de partida de um processo, que no presente caso representa a contratação de um profissional responsável pelo processo de regularização imobiliária. Esta corresponde à primeira ação a ser cumprida pelo munícipe que deseja estar em conformidade com as normas de sua cidade. Os próximos passos, representados por um retângulo, indicam as etapas seguintes que devem ser cumpridas pelo cidadão, tais como a retirada da certidão de matrícula no cartório de registro de imóveis, seguida da solicitação ao engenheiro ou arquiteto responsável por executar o serviço para realizar um projeto que represente a atual situação do imóvel. Ao efetuar as medidas no local do imóvel, para criar o projeto de levantamento, caso exista divergência entre os valores apresentados nas documentações da prefeitura e do cartório, é necessário uma restituição de área de forma que seja apresentado um novo projeto identificando as diferenças de área e pagar uma nova guia para a apresentação deste. Caso as áreas estejam corretas, o próximo passo será a fiscalização da obra. Se o projeto apresentado na prefeitura estiver em desacordo com a atual situação do imóvel, no momento da fiscalização, o fiscal poderá solicitar que a edificação ou o projeto sejam modificados, exigir uma nova guia de pagamento para a segunda vistoria, para só então, depois de ter a edificação conforme apresenta o projeto, conceder o boletim de vistoria e o cadastro imobiliário. Após essa etapa, as documentações são atualizadas em uma planilha no Excel e é emitido o habite-se e a certidão construtiva. Feito isso, as documentações são encaminhadas para a secretaria da fazenda, no intuito de se criar a certidão de valor venal que consiste em uma certidão que informa a base de cálculo do IPTU (SANTOS, 2015). Após esta etapa as documentações retornar para o setor de obras da prefeitura municipal de Lavras para que uma nova atualização da planilha do Excel seja realizada. Depois de serem feitas as atualizações do imóvel o habite-se é concedido ao munícipe, o qual, deverá emitir uma guia através do portal disponível na internet da CND. Emitida a CND e após o pagamento de sua guia o imóvel encontra-se pronto para ser averbado no cartório de Registro de Imóveis.

Após detectar as etapas que constituem a prestação de serviço por parte da gestão pública, num processo de regularização imobiliária, alguns aspectos que podem ser melhorados foram detectados e apresentam-se para discussão.

O primeiro ponto a ser discutido diz respeito à dificuldade do cidadão em seguir as etapas deste processo devido à ausência de um material, tal como uma cartilha, que o auxilie quanto ao que fazer e como proceder. A prefeitura apontou a inexistência de qualquer material impresso que informe ao cidadão qual o passo a passo a ser seguido e quais as etapas que compõem a regularização de seu imóvel. Devido a ausência de um material norteador,

disponível ao cidadão, muitos processos são desgastantes e demandam muito tempo pelo fato de o cidadão ter que comparecer por diversas vezes ao setor de obras da prefeitura apenas para tirar dúvidas ou mesmo fazer com que este não saiba a quem recorrer.

Outro aspecto a ser apontado está relacionado ao fato de o setor de obras da prefeitura ainda não possuir todos os dados digitalizados e sistematizados. A prefeitura ainda passa pelo processo de transferir todos os dados, antes impressos e anotados apenas em papel, para um documento em uma planilha em Excel, como forma de organizar e proporcionar agilidade durante a procura de algum dado. Devido ao grande número de dados a serem digitalizados, muitos imóveis e documentações ainda encontram-se apenas em papel, o que prejudica a gestão a encontrar algum dado com maior rapidez e praticidade.

A gestão enfrenta ainda a dificuldade em obter uma ferramenta que possibilite melhor comunicação entre outros setores da Prefeitura de Lavras, através de algum software que integralize os setores, possibilite melhor o acesso aos dados sistematizados, proporcione maior transparência ao serviço prestado e facilite a transição de informações. Um software que possibilita tais ações, denominado Sonner, já é utilizado por outros setores da prefeitura, porém o setor de obras ainda não tem acesso ao mesmo. Existe uma grande burocracia e dificuldade em adquiri-lo. O setor de obras já fez a solicitação deste software mais ainda não obteve sucesso.

Um ponto ainda a ser discutido trata-se da inexistência de uma ferramenta que possibilite ao cidadão consultar pela internet qual a situação atual de seu imóvel, e, em casos de procedimentos de regularização imobiliária já em andamento dentro da prefeitura, que possibilite acompanhar em qual etapa seu processo se encontra. Tal ferramenta seria de grande valia, uma vez que proporcionaria maior transparência aos cidadãos, maior conforto - pelo fato de poder consultar seu imóvel em qualquer momento que desejar-, e ainda poder acompanhar cada etapa de regularização que este se encontra, sendo informado então quando deverá retirar seu documento na prefeitura após conclusão do processo por parte do setor de obras.

Existe ainda a dificuldade quanto à aprovação de projetos no que diz respeito a área registrada. A prefeitura possui um registro da área de todos os lotes do município que é obtida através de uma foto aérea. Porém nem sempre é possível obter com exatidão esta área. O engenheiro responsável por realizar o projeto de levantamento, ao medir presencialmente cada área construída encontra diferença nos valores entre a área registrada na prefeitura pela imagem da foto aérea e a área medida. Desta forma, ao entregar na prefeitura um projeto que possua a área diferente daquela registrada na prefeitura, muitas vezes este projeto é reprovado.

Por isso seria relevante que a gestão pública admitisse uma margem de erro quanto ao valor da área por considerar que uma imagem aérea nem sempre poderá atender com exatidão quais as medidas reais do terreno.

Por fim, e não menos importante, encontrou-se durante as entrevistas realizadas, a questão quanto à prestação de serviço por parte do Cartório de Registro de Imóveis. Considerando-se que o processo de registro imobiliário é um serviço público a ser prestado, surge o questionamento quanto à possibilidade de a etapa realizada pelo Cartório ser realizada pela própria prefeitura. Todos os entrevistados no setor de obras da Prefeitura foram unânimes ao informar que não sabem porquê o serviço não é realizado pela própria prefeitura e o porque de a necessidade de passar pelo cartório de registro de imóveis. Estes informaram que, devido ao fato de este serviço sempre ter sido realizado desta maneira, não houve antes alguém questionamento a respeito. Porém, funcionários do cartório, quando entrevistados sobre este mesmo ponto, responderam que existe a necessidade de se passar pelo cartório pelo fato de se proporcionar maior segurança aos documentos e informações fornecidas aos cidadãos e dar publicidade às mesmas.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo a demonstração de como acontece a prestação do serviço de regularização imobiliária na cidade de Lavras, além da identificação e análise de aspectos críticos que devem ser melhorados no serviço, observados a partir de ferramentas de qualidade - como o fluxograma por exemplo - quais as etapas a serem seguidas para cumprir este procedimento.

Para atingir tal objetivo foi necessário investigar todos os atores envolvidos nesse processo, quais sejam: o Cartório de Registro de Imóveis, alguns escritórios de engenharia e alguns munícipes que utilizaram esse serviço, a fim de identificar os processos envolvidos, possíveis falhas, para apresentar melhorias analisar o sistema prestação de serviço por parte da gestão pública quanto ao processo de regularização imobiliária na cidade de Lavras, Minas Gerais. No decorrer dos estudos buscou-se compreender como a prefeitura realiza este serviço, bem como quais as etapas que constituem sua realização, além de analisar de forma crítica, através da compreensão do mapeamento de todo processo, a partir do fluxograma exposto, quais aspectos podem ser melhorados em busca de proporcionar qualidade ao serviço prestado em prol do cidadão.

No intuito de se alcançar os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa quanto às questões teóricas pertinente ao assunto e posteriormente entrevistas que proporcionaram a compreensão da prática deste serviço no município de Lavras. Aspectos estes tais como a revisão do serviço prestado, criação de um mapeamento detalhado do processo, além da modelagem e adaptação do procedimento.

Quanto à necessidade de uma ferramenta de software para computação dos dados obtidos no setor, faz-se necessário estabelecer padrões e políticas de uso, digitalização e arquivamento de documentos, bem como tramitação de informação de forma segura, propiciando transparência e otimização no serviço interno e externo.

O serviço prestado pela gestão pública desta cidade apontou aspectos importantes e urgentes a serem melhorados que serão capazes de proporcionar maior agilidade, eficiência, transparência e conforto aos munícipes.

Cabe à administração pública responsável disseminação estratégias organizacionais para os públicos internos e externos, visando o impacto quanto à otimização na gestão dos processos e projetos, com a conseqüente melhoria nos serviços oferecidos.

As principais contribuições do presente estudo direcionam-se aos gestores públicos da cidade de Lavras, bem como aos munícipes que não conhecem o processo de regularização imobiliária.

As principais limitações encontradas no decorrer da pesquisa referem-se à dificuldade de propagação das informações aqui fornecidas devido à falta de interesse do próprio munícipe em procurar saber mais a respeito das leis e normas que regem seu município, conforme informado pelos entrevistados do setor de obras da prefeitura municipal de Lavras.

O presente trabalho proporcionou sugestões para futuros estudos tais como: análises em outros municípios de forma comparativa à cidade de Lavras-MG, a possibilidade de análises através de outras ferramentas de qualidade que possibilitem descrever melhor as etapas que constituem o processo de regularização imobiliária, e, por fim, a possibilidade de se utilizar ferramentas que proporcionem mais transparência e visibilidade ao munícipe que deseja obter tais informações aqui expostas, como por exemplo a criação de uma cartilha fornecida pela prefeitura à todos os cidadãos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

CARDOSO, P. A. **Gestão de operações e logística II**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 152p. : il.

Confederação Nacional dos Municípios – CNM. **Nova Administração Pública: Gestão Municipal e Tendências Contemporâneas**. Confederação Nacional dos Municípios – Brasília: CNM, 2008. Disponível em: <<http://www.paulobarretoiconsultoria.com.br/site/wpcontent/uploads/2015/08/novaadministracaopublica24225.pdf>>. Acesso em: fevereiro 2017.

CORRÊA, R. L. **O espaço urbano**. 4. ed. São Paulo: Ática, 2005.

CORREGEDORIA DA JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Brasília, Distrito Federal. **Série conversando sobre cartórios**. 2014. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/publicacoes/manuais-e-cartilhas/cartilha-de-cartorios-extrajudiciais/cartorio-de-notas>>. Acesso em: 7 Março 2017.

DORNELES, A. C. B. **O zoneamento e sua importância como um instrumento de planejamento urbano**. Cadernos da Escola de Direito e Relações Internacionais, Curitiba, 13: 452- 467vol. 1.

FELISBINO, R. A. **Elaboração das leis: as etapas do processo legislativo no âmbito municipal**. 2010. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.27521>> Acesso em: 15 Fev 2017.

FERNANDES, J. T. **Código de obras e edificações do DF: inserção de conceitos bioclimáticos, conforto térmico e eficiência energética**. 2009. 249 f., il. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GOMES, R. C. C.; SILVA, A. B.; SILVA, V. P. **Política habitacional e urbanização no Brasil**. 2003. Revista Eletrônica de Geografia e Ciências Sociais. UFRN, Brasil. Disponível em: <[http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146\(083\).htm](http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146(083).htm)> Acesso em: junho de 2016.

IBAM - Instituto Brasileiro de Administração Municipal. **Guia Básico para Gestão nos Municípios**. Brasil. Presidência da República. Brasília: MP, 2008. 44 p.

IBDA – INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO DA ARQUITETURA. **Procedimentos para legalizar uma obra.** (GIEF). 2012. Disponível em: <<http://www.forumdaconstrucao.com.br/conteudo.php?a=43&Cod=1219>>. Acesso em: 20 Fev 2017.

KLERING, L.R. et al. **Competências, papéis e funções dos poderes municipais no contexto da administração pública contemporânea.** A Revista Acadêmica da FACE, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 31-43, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/face/article/viewFile/9778/6701>>. Acesso em: 6 Fev. 2017.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LOURO, A. I. C. P. **Balanced scorecard, modelo de excelência EFQM e common assessment framework, como instrumentos integrados de gestão de qualidade nos serviços públicos.** 2009. Instituto Politécnico de Castelo Branco. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10400.11/81>>. Acesso em: 8 de Marco 2017.

MARTINS JÚNIOR, W. P. **Transparência administrativa: publicidade, motivação e participação popular.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARTINS, R. **Fluxograma de processo.** Blog da Qualidade. Ferramentas da qualidade. 2012. Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br/fluxograma-de-processo/>>. Acesso em 7 Março 2017.

PAIXÃO, M. J. P.; AIALA C. P. M. Planejamento urbano: a importância do zoneamento. In: **IV CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO AMBIENTAL**, 2013, SALVADOR/BA. Disponível em: <<http://www.ibeas.org.br/congresso/Trabalhos2013/IV-012.pdf>>. Acesso em: junho de 2016.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MINAS GERAIS (SES). 2014. **Passo a passo da aprovação de projeto arquitetônico (GIEF).** Disponível em: <<http://www.saude.mg.gov.br/component/gmg/page/481-passo-a-passo-da-aprovacao-de-projeto-arquitetonico-giefsesmg>>. Acesso em: 13 Fev 2017.

PEREIRA, J. R. **Gestão Pública Municipal.** Lavras, UFLA. 2016. (Apostila GAE 253)

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Exigências legais: Aprovação de projetos de arquitetura.** (GIEF). 2014. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/cotidiano/exigencias-legais-aprovacao-de-projetos-de-arquitetura/54613>>. Acesso em: 16 Fev 2017.

SANTOS, F. A. **A importância da escritura e do registro de imóveis.** Arisp – Associação dos Registradores Imobiliários de São Paulo. São Paulo. 2015. Disponível em: <<http://www.zappro.com.br/saiba-importancia-da-escritura-e-registro-de-imoveis-e-oriente-seu-cliente/>>. Acesso em: 22 Março 2017.

SILVA, J. A. (1977). **Curso de Direito Constitucional Positivo.** SP: Editora Revista dos Tribunais, vol. 1.

SILVA, J.A. Da. **Direito Ambiental Constitucional.** 6. Ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

SILVEIRA, B. S. **Diagrama de Ishikawa, Causa e Efeito ou Espinha de Peixe.** Citisystems. Disponível em: <<https://www.citisystems.com.br/diagrama-de-causa-e-efeito-ishikawa-espinha-peixe/>>. Acesso em: 6 Março 2017.

SINGER, P. **Economia política da urbanização.** São Paulo: Brasiliense, 1987.

TEMER, M. **Elementos de direito constitucional.** São Paulo: Malheiros, 2001.

TURATI, R. C. **Aplicação do lean office no setor administrativo público.** Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo. São Carlos, 2007.

ANEXO 1

ENTREVISTA NÚMERO 1: ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM OS RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIÁRIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS-MG.

1. Quais os procedimentos (passo a passo) a se cumprirem no cartório pelos funcionários?
2. Quais os procedimentos (passo a passo) a se cumprirem no cartório pelos cidadãos?
3. Existe algum material disponível para o cidadão que o auxilie neste processo?
4. Existe algum material disponível para os engenheiros que o auxilie neste processo?
5. Existe um mapeamento de todo o processo de regularização imobiliária que consta quais os passos a serem seguidos seja pelo engenheiro, pelo cidadão ou pelos funcionários?
6. Qual é o papel do Cartório de registro de imóveis neste processo?
7. Por que a atividade prestada pelo cartório não pode ser executada pela própria prefeitura?
8. Quais os principais problemas enfrentados por este setor na prefeitura?
9. Quais os principais problemas enfrentados pelos cidadãos?
10. Quais as principais dúvidas que os cidadãos ou engenheiros encontram durante o processo de regularização imobiliária?
11. Existem prazos mínimos ou máximos estabelecidos a serem cumpridos durante o processo?
12. Qual a etapa mais demorada no processo de regularização imobiliária?
13. Quanto tempo demora para a efetivação do registro?
14. Além de engenheiro civil, prefeitura, cidadão e cartório de registro de imóveis, existe mais algum membro envolvido?
15. Como acontece a transição de informações ou comunicação entre prefeitura e cartório?

ANEXO 2**ENTREVISTA NÚMERO 2: ROTEIRO DA ENREVISTA REALIZADA NO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DA CIDADE DE LAVRAS-MG.**

1. Qual o papel do cartório no processo de regularização imobiliária?
2. Quais os procedimentos (passo a passo) a se cumprirem no cartório pelos funcionários?
3. Quais os procedimentos (passo a passo) a se cumprirem no cartório pelos cidadãos?
4. Existe algum material disponível para o cidadão que o auxilie neste processo? Se sim, qual? O que ele informa? É suficiente?
5. Existe um mapeamento de todo o processo de regularização imobiliária que consta quais os passos a serem seguidos seja pelo engenheiro ou pelo cidadão? Explique.
6. Por que a atividade prestada pelo cartório não pode ser executada pela própria prefeitura?
7. Quais os principais problemas enfrentados no cartório pelos funcionários?
8. Quais os principais problemas enfrentados no cartório pelos funcionários da prefeitura?
9. Quais os principais problemas enfrentados no cartório pelos cidadãos?
10. Como acontece a transição de informações ou a comunicação entre prefeitura e cartório?
11. Existem prazos mínimos ou máximos estabelecidos a serem cumpridos durante o processo?
12. Qual a etapa mais demorada no processo de regularização imobiliária? Há falhas no processo? Quais?

ANEXO 3

ENTREVISTA NÚMERO 3: ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA NOS ESCRITÓRIOS DE ENGENHARIA DA CIDADE DE LAVRAS-MG.

1. Qual o papel do engenheiro no processo de regularização imobiliária?
2. Quais os principais problemas enfrentados pelo cidadão ao efetuar o processo de regularização imobiliária?
3. Existem prazos mínimos ou máximos estabelecidos a serem cumpridos durante o processo?
4. Na sua opinião, é necessário um mapa de processo (passo a passo) para a regularização imobiliária?
5. Você conhece os tramites? Se sim, como eles acontecem? Explique.

ANEXO 4**ENTREVISTA NÚMERO 4: ROTEIRO DA ENREVISTA REALIZADA COM OS MUNICÍPIES DA CIDADE DE LAVRAS-MG, QUE JÁ PASSARAM PELO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIÁRIA.**

1. Qual a principal dificuldade encontrada para a regularização imobiliária?
2. Como você obteve informações a respeito de qual passo a passo seguir para efetuar a regularização imobiliária?
3. Você conhece os tramites? Quais são eles?
4. Qual foi o processo mais demorado para se adquirir a regularização?
5. Quais os aspectos falhos ou críticas a serem apontadas seja com relação à prefeitura, cartório ou escritório de engenharia?

ANEXO 5

 PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS Secretaria Municipal de Obras, Regulação Urbana e Defesa Civil Departamento de Fiscalização de Obras Particulares			
BOLETIM DE VISTORIA			
Dados da Obra			
Requerente / Proprietário:			
Endereço da obra:			
Responsável pelo Projeto:			
Título:	Levantamento	Área projetada:	m²
Uso:	Residencial	Protocolo:	SMORU
Itens vistoriados	Sim / Não	Itens vistoriados	Sim / Não
1. Obra concluída	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	7. Certidão de matrícula	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
2. Instalações elétricas	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	8. Multa de regularização	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
3. Instalações hidrossanitárias	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	9. Projeto Arquitetônico	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
4. Passeio pavimentado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	10. ART/RRT	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
5. Fechamento do terreno	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	11. Laudo Descritivo	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
6. Canalização pluvial	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	12. AVCB	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Observações:			
Resultado da vistoria para emissão do Habite-se: <div style="text-align: center;">INDEFERIDO</div>			
<small>Poderão ser aceitas pequenas alterações que não descaracterizem o projeto aprovado, nem impliquem em divergência superior a 5% (cinco por cento) entre as metragens lineares e/ou quadradas da edificação, constantes do projeto aprovado e as observadas na obra executada, desde que não haja nenhuma violação dos elementos essenciais do projeto aprovado.</small>			
Edificação vistoriada em: ____ / ____ / ____			19/06/2017 16:21
<p>FOTO FACHADA</p>			

ANEXO 6



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS

BOLETIM CADASTRAL IMOBILIÁRIO

MUN.	CÓD. CADASTRO	INSCRIÇÃO CADASTRAL						05 COMANDO			DATA		
		SETOR	ZONA	QUADRA	LOTE	UNIDADE	SEÇÃO	INCLUS.	ALTERAÇÃO	EXCLUSÃO			
04 LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL							09 NÚMERO		10 COMPLEMENTO				
11 BAIRRO			CÓD. LOG.	12 LOTEAMENTO	13 QUADRA	14 LOTE	15 CEP						
IDENTIFICAÇÃO													
16 PROPRIETÁRIO / COMPROMISSÁRIO									CPF				
ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA													
18 LOGRADOURO							19 NÚMERO		20 COMPLEMENTO				
21 BAIRRO				TELEFONE			22 MUNICÍPIO		23 CEP		24 U.F.		
CARACTERÍSTICAS DO TERRENO													
26 OCUPAÇÃO	27 PATRIMÔNIO	29 UTILIZ.	30 LIMITAÇÃO	31 USO	40 ISENTO	41 IMUNE	43 SITUAÇÃO	44 TOPOGRAFIA	45 PEDOLOGIA				
15 VAGO 23 RUINAS 31 EM DEMOL. 40 PARALIZ. 58 EM ANDAM. 74 CONSTRUÍDO	12 PÚBLICO 20 PARTICULAR 39 RELIGIOSO 45 OUTROS	17 VAGO 25 RESIDENC. 50 PÚBLICO 68 INDUST. 76 COMERC. 86 ESTACION. 87 RELIGIOSO	18 MURO 26 CERCA 30 NENHUM 43 GRADIL	15 PRÓPRIO 23 ALUGADO 33 CEDIDO 41 POSSE 53 PÚBLICO	11 SIM 14 NÃO	TAXAS 11 SIM 14 NÃO	16 MEIO DE QUADRA 24 ESQUINA 32 VILA 59 ENCRAVADO 67 GLEBA	13 PLANO 21 ACLIVE 30 DECLIVE 48 IRREGULAR	10 INUNDÁVEL 29 FIRME 37 ALAGADO 86 OUTROS				
MEDIDAS DO TERRENO													
48 TESTADA PRINCIPAL				61 PROFUNDIDADE									
50 TESTADA SECUNDÁRIA				62 ÁREA TOTAL									
51 SOMA DAS TESTADAS				63 ÁREA IDEAL									
CARACTERÍSTICAS DA EDIFICAÇÃO													
73 TIPO	74 TIPO ESPEC.	75 ALINHAMENTO	76 POSIÇÃO	77 PADRÃO	78 ESTRUTURA	79 COBERTURA							
15 CASA 23 CONST. PRECAR. 31 APARTAMENTO 58 GALPÃO 66 TELHEIRO 74 INDÚSTRIA 86 COMERCIAL	90 POSTO GASOLINA 97 CLUBE 101 CINEMA 111 ESCOLA 122 HOSPITAL 136 LOJAMAGAZ. 141 CONCESSION. 155 HOTEL	12 ALINHADA 20 RECUADA	10 ISOLADA 28 CONJUGADA 36 GEMINADA	17 POPULAR 25 BAIXO 33 MÉDIO 50 ALTO 68 LUXO	11 ALVENARIA 20 MADEIRA 38 METÁLICA 46 CONCRETO	19 ZINCO 27 CIM. AMIAN. 35 TELHA BARRO 43 LAJE 86 METÁLICA							
80 PAREDE				81 FORRO		82 REV. EXTERNO		83 INST. SANITAR.		84 INST. ELÉTRICA		85 PISO	86 EST. CONSERV.
10 ALVENARIA 28 MADEIRA 36 CONCRETO 60 TAIPA	17 NENHUM 25 MADEIRA 33 ESTUQUE 41 LAJE 86 GESSO	14 NENHUM 30 EMBOÇO 49 MASSA FINA 57 PEDRAS 86 CERÂMICA 87 CONCRETO 96 TIJOLO À VISTA	11 NENHUMA 20 SIMPLES 46 COMPLETA 86 LUXO	11 NENHUMA 20 SIMPLES 46 COMPLETA 86 LUXO	19 NENHUM 24 CIMENTO 32 MOSAICO 86 TÁBUAS 87 TACOS 89 CERÂMICA 90 GRANITO 93 PEDRAS	13 ÓTIMA 21 BOA 30 REGULAR 86 MÁ 91 PÉSSIMA							
89 ESQUADRIAS		90 IDADE		64 ÁREA CONST. POR UNIDADE			66 ÁREA CONSTRUIDA TOTAL			67 Nº DE PAVIM.			
13 MADEIRA 21 FERRO 35 ALUMÍNIO 43 VIDRO	13 0 A 5 21 5 A 10 35 10 A 15 43 ACIMA DE 15												
NOME DO RESPONSÁVEL						CHEFIA							
ILUMINAÇÃO PÚBLICA <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				ASFALTO <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				ÁGUA / ESGOTO <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
OBSERVAÇÕES													

ANEXO 7

	Processo Nº:	ÁREA:	1ª Via do Contribuinte m²
	<u>PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS</u>		
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E REGULAÇÃO URBANA			
CPF/CNPJ:			
Concessão de "Habite-se" Nº 0076			
Tendo sido satisfeitas as condições regulamentares, como determinam os "Códigos de Obras e Posturas Municipais", pode ser habitado o			
prédio Nº pertencente ao Senhor			
situado em Lavras na Rua Tufi Cherem			
Bairro: Colinas da Serra III			
Lavras, de junho de 2017			
_____ Sec. Munic. de Obras, Reg. Urbana e Defesa Civil			

	Processo Nº:	ÁREA:	2ª Via da Prefeitura m²
	<u>PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS</u>		
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E REGULAÇÃO URBANA			
CPF/CNPJ:			
Concessão de "Habite-se" Nº			
Tendo sido satisfeitas as condições regulamentares, como determinam os "Códigos de Obras e Posturas Municipais", pode ser habitado o			
prédio Nº pertencente ao Senhor			
situado em Lavras na Rua Tufi Cherem			
Bairro: Colinas da Serra III			
Lavras, de junho de 2017			
_____ Sec. Munic. de Obras, Reg. Urbana e Defesa Civil			

ANEXO 8

PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS
SECRETARIA DE OBRAS E REGULAÇÃO URBANA

**CERTIDÃO**

Certifico à vista dos documentos existentes nos arquivos da Secretaria de Obras e Regulação Urbana que o Senhor _____ no dia ____ / ____ / 2016, apresentou nesta prefeitura um projeto Residencial Unifamiliar com área de _____ m². O referido imóvel contém atualmente os seguintes cômodos:

Sala jantar, sala estar, hall 02(dois)quartos, suíte c/closet, banheiro, copa/cozinha e lavanderia.

Certifico ainda que a obra mencionada foi edificada nesta cidade, sito a Rua _____, n.º _____ Bairro _____, conforme habite-se fornecido e verificado pelo fiscal de obras _____ e também está de acordo com a inscrição cadastral em anexo. *****

Taxa paga pelo conhecimento nº _____ de 07/06/2017.
Lavras, _____ de Junho de 2017.

Fiscal de Obras

Subsecretária de Obras, Regulação Urbana e Defesa Civil