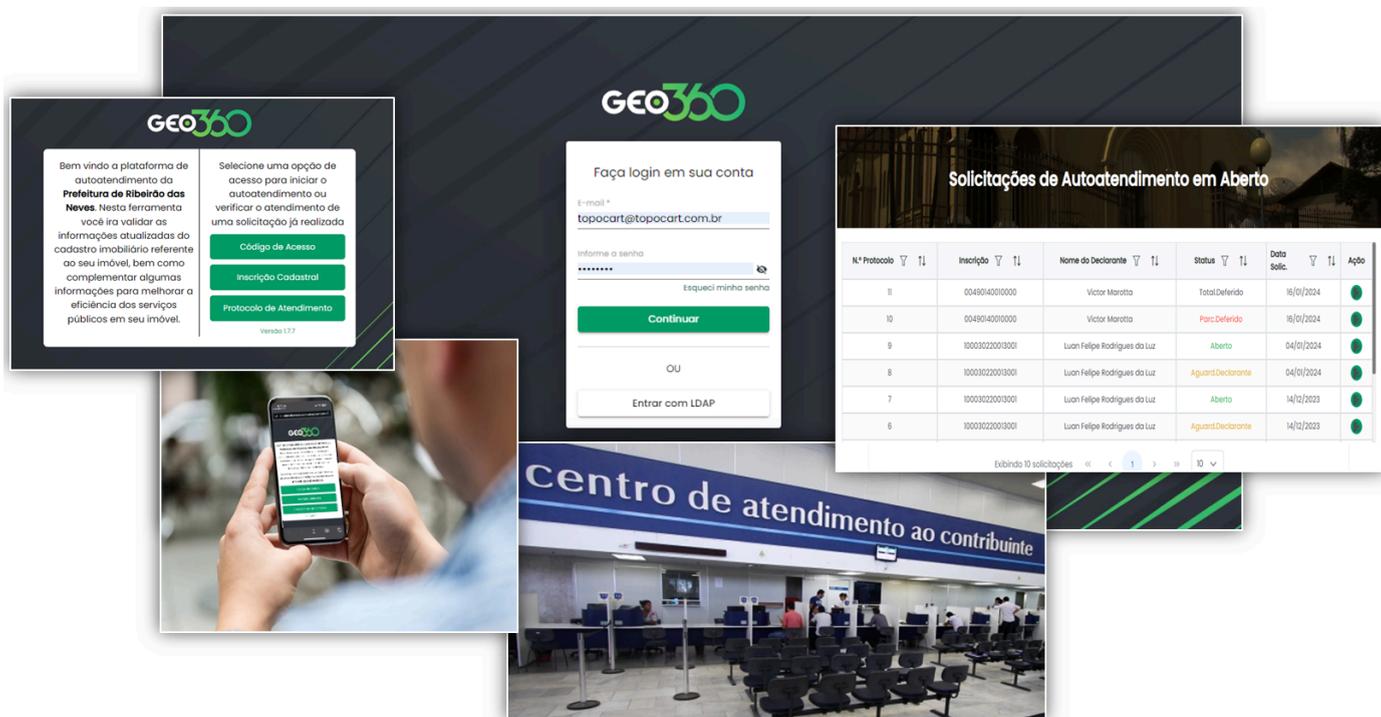


ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE



Fev/2024

PROGRAMA DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

suporte@geo360.com.br
 suporte@topocart.com.br

SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS	2
1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. AUTOATENDIMENTO	4
3.1 CARTA DE NOTIFICAÇÃO	4
3.2 PROTOCOLO DE ATENDIMENTO	7
3.3 DADOS DO PROPRIETÁRIO	9
3.4 DADOS DO IMÓVEL	11
3.5 CONFIRMAÇÃO DE ENVIO	14
4. ATENDIMENTO	16
4.1 PROTOCOLOS	16
4.2 CARACTERIZAÇÃO	19
4.3 MÍDIAS E DOCUMENTOS	19
4.4 INFORMA TENTATIVA DE CONTATO	20
4.5 SOLICITAR O COMPARECIMENTO DO DECLARANTE	21
4.6 DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DE PROTOCOLOS	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 - Modelo de Carta de Notificação	6
Figura 02 - Autoatendimento	7
Figura 03 - Autoatendimento: Abertura e acompanhamento de protocolo	8
Figura 04 - Autoatendimento: Painel inicial	8
Figura 05 - Autoatendimento: Dados do Proprietário	9
Figura 06 - Autoatendimento: Declarante	9
Figura 07 - Autoatendimento: Declarar alteração de Proprietário	10
Figura 08 - Autoatendimento: Documentação para alteração de Proprietário	10
Figura 09 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 01	11
Figura 10 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 02	11
Figura 11 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 03	12
Figura 12 - Autoatendimento: Habilitação de campos no autoatendimento	12
Figura 13 - Autoatendimento: Foto Aérea, Foto de Fachada e Foto 360°	13
Figura 14 - Autoatendimento: Confirmação de envio	14
Figura 15 - Autoatendimento: Acompanhamento de protocolo	14
Figura 16 - Autoatendimento: Envio do resumo de protocolo por e-mail	15
Figura 17 - Ambiente Analista do Atendimento	17
Figura 18 - Atendimento: Informações do Imóvel 01	18
Figura 19 - Atendimento: Informações do Imóvel 02	18
Figura 20 - Atendimento: Ação	19
Figura 21 - Atendimento: Mídias e Documentos	20
Figura 22 - Atendimento: Informar tentativa de contato	20
Figura 23 - Atendimento: Status da tentativa de contato	21
Figura 24 - Atendimento: E-mail de confirmação da tentativa de contato	21
Figura 25 - Atendimento: Solicitar comparecimento do declarante	22
Figura 26 - Atendimento: E-mail de solicitação do comparecimento à central de atendimento	22
Figura 27 - Atendimento: Status de acompanhamento das requisições de comparecimento	23
Figura 28 - Atendimento: Dinâmica de aceite e recusa do atendimento	24
Figura 29 - Atendimento: Disposição do aceite e recusa de um novo proprietário	25
Figura 30 - Atendimento: Aceite e recusa do novo limite de lote (Protocolo nº15)	25
Figura 31 - Atendimento: Deferimento do limite de lote e fachada do protocolo nº15	25
Figura 32 - Atendimento: Carta de Notificação após deferimento do protocolo nº15	26
Figura 33 - Atendimento: E-mail de deferimento do protocolo nº15	27
Figura 34 - Atendimento: E-mail de indeferimento do protocolo nº7	27

1. APRESENTAÇÃO

Com os avanços tecnológicos ocorridos nas últimas décadas tornaram-se disponíveis ferramentas e ambientes de trabalho com os quais o gerenciamento de informações espaciais ganharam uma nova dimensão. Além da praticidade de visualização e consulta de dados, foram aperfeiçoados os métodos de produção e de tratamento de dados através de procedimentos e técnicas inter-relacionadas, onde as fronteiras da ciência da computação e da ciência cartográfica se tornaram mais tênues, em proveito de aplicações em inúmeras áreas, tais como Cadastros Técnicos Multifinalitários (CTM), Fiscalização e Monitoramento Ambiental, Documentação de Projetos de Engenharia, Planejamento Urbano, Administração de Empreendimentos Industriais, Gestão Municipal e entre muitas outras.

A implantação e manutenção de um sistema de geoprocessamento que integre todas as secretarias municipais de forma autônoma e dinâmica compreende-se não apenas em uma ferramenta computacional, mas sim em uma ferramenta essencial para a gestão municipal eficiente no que tange a planejamento territorial, redução da evasão fiscal e transparência das informações.

Neste contexto, uma solução integrada exige não somente uma plataforma para o tratamento das informações territoriais como um conjunto de ferramentas com funcionalidades para a coleta, processamento, cálculos e disponibilização dos dados para a geração de relatórios e consultas claras aos contribuintes.

A solução corporativa deve atender a atualização e manutenção dos registros gráficos e descritivos dos imóveis, os mapas de gestão territorial e planejamento urbano como o zoneamento do plano diretor municipal, o mapa de referência fiscal para a tributação imobiliária, representado pela planta de valores genéricos e demais mapas setoriais que compõe o cadastro técnico multifinalitário municipal.

Esse conjunto de informações integrados numa plataforma para a consulta e manutenção sistemática e contínua permite aos técnicos e gestores municipais melhorar a eficiência da tributação, da tomada das decisões de gestão e da economia de recursos públicos através da automação dos processos e da disponibilização de serviços na internet.

Nessa perspectiva, a Topocart passou a desenvolver o [GEO360](#), um Sistema de Informações Geográficas (SIG) disponibilizado na Web que viabiliza a disseminação das informações espaciais no âmbito das organizações, ao mesmo tempo em que oferece uma gama de recursos para obtenção de informações para emprego operacional, para tomada de decisão e para intercâmbio com outras plataformas. Garantindo assim, ao município, uma gestão mais eficiente.

2. OBJETIVOS

Este material têm por objetivo:

1. Apresentar todo o fluxo do sistema de atendimento;
2. Pontuar os principais requisitos/configurações estabelecidos para a aplicação de atendimento;
3. Instruir, de forma dinâmica, como gerir os protocolos de autoatendimento.

3. AUTOATENDIMENTO

Com o auxílio do aerolevanteamento e os processos de recadastramentos dos imóveis, a prefeitura municipal terá à sua disposição um novo BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário) e os percentuais de alterações que afetaram a cada imóvel. Sejam esses atributos de caráter quantitativo como área de terreno, área da benfeitoria ou dispositivos de infraestrutura. Sejam de caráter qualitativo como padrão construtivo, tipologia construtiva, idade da construção, entre outros.

O autoatendimento é uma ação que permite a interação do contribuinte em meio ao processo de recadastramento imobiliário. É nesta etapa em que a população auxilia na consolidação dos dados atualizados.

3.1 CARTA DE NOTIFICAÇÃO

A carta de notificação é o instrumento fundamental para a prefeitura municipal comunicar ao contribuinte sobre as atualizações cadastrais do seu imóvel. Nesta carta estará contido informações objetivas e claras contendo a identificação do contribuinte, do imóvel e dos fatores geradores da notificação. Observando o modelo da [Figura 01](#), percebe-se como são dispostas essas informações.

No cabeçalho, além de informações da prefeitura municipal, tem-se em destaque o *QRCode* juntamente do código de acesso. O *QRCode* irá redirecionar o usuário para a aplicação de autoatendimento. Já o código de acesso é uma chave única gerada por imóvel, ou melhor dizendo, por unidade imobiliária, que irá permitir o acesso e a abertura de um protocolo. Claro, existe outra via de acesso caso a pessoa, porventura, não consiga visualizar este código. Iremos abordar esta opção no tópico [3.2](#).

Abaixo do cabeçalho, destacam-se as informações do contribuinte e imóvel. A identificação do contribuinte/dono do imóvel é dada pelo nome cadastrado no BDI (Banco de Dados do Imóvel) e o CPF (ou CNPJ quando jurídica) contendo uma máscara de forma a possibilitar que somente o proprietário do documento possa realizar a validação dos dados. No que se refere aos dados de identificação do imóvel, dispõe-se a inscrição cartográfica a nível de unidade e o endereço do imóvel considerando o logradouro, o número de porta e o bairro.

Ao centro da carta, são dispostas duas imagens importantes que são provenientes do aerolevanteamento e mapeamento terrestre 360°. À esquerda, é disponibilizado a foto aérea de alta resolução juntamente do croqui do lote para consulta de localização espacial. À direita, é disponibilizado a foto de fachada do imóvel de referência. Cabe ressaltar que, para os imóveis dispostos ao fundo do lote, só apresentarão a foto de fachada em caso de processo de visita *in Loco* ou com a ferramenta de autoatendimento com colaboração do contribuinte, visto que o mapeamento móvel terrestre captura somente as imagens da frontal dos imóveis. Outro ponto importante em destacar é que a foto de fachada presente na carta de notificação irá priorizar a última foto vinculada ao imobiliário e posteriormente, a última existente no lote. Ou seja, caso não possua uma foto associada ao imobiliário de uma certa unidade, irá prevalecer sempre a última foto associada ao lote.

Próximo ao rodapé ficam destacados os fatores geradores da carta de notificação. Estes fatores são campos pré-determinados que passaram por uma atualização de dados, sejam eles dados acréscimos ou decréscimos. Em nosso modelo de carta, há uma automação que sempre disponibilizará o valor anterior (legado) e o atual (atualização). Caso não haja atualização, o fator gerador virá em branco (vazio).

Abrangendo um pouco mais sobre os fatores, cabe ressaltar que os percentuais de alteração (%), sejam acréscimos ou decréscimos, e os demais critérios para se notificar um imóvel é de total responsabilidade do município, conforme as suas estratégias de gestão.

A cargo de exemplo, alguns municípios notificam as unidades que apresentaram um acréscimo/decrécimo de área construída de 5%, 10% ou 15% em relação ao legado, variando esses critérios de forma setorizada. Como também notificando, de forma setorizada, as regiões com maior incidência de dados incompletos de identificação do contribuinte no BDI como CPF/CNPJ, dados de contato, endereço de correspondência, entre outros. Ou seja, as ações são definidas conforme as necessidades e interesses municipais.

O modelo atual de carta de notificação trata dos seguintes campos como fatores de alteração:

- Tabela de Imobiliário
 - Área Total Construída
 - Utilização

- Tipologia
- Tabela de Lote
 - Área Total Construída
 - Ocupação
 - Área de Terreno
- Tabela de Pessoa
 - Nome
 - CPF/CNPJ
 - Telefone de Contato

Quanto às demais informações textuais existentes, terão a finalidade de esclarecer e orientar o contribuinte quanto às questões legais, os procedimentos e o objetivo da carta de notificação.

GOVERNO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DAS NEVES
CADASTRO IMOBILIÁRIO

Código de Acesso: [REDACTED]

Caro contribuinte,
Vimos pelo presente informar V.Sa de que o imóvel a seguir, de sua posse, segundo os dados colhidos por ocasião do cadastro imobiliário, possui as seguintes características:

IDENTIFICAÇÃO DO IMÓVEL	
Contribuinte	DERMEVAL SEVERINO DE PAULA
CPF/CNPJ	-
Inscrição Cartográfica	[REDACTED]
Endereço do Imóvel	RUA SAO MARCOS 94 , BAIRRO MARIA HELENA JUSTINÓPOLIS (JUSTINÓPOLIS LESTE)

CROQUI COM A FOTO AÉREA DO IMÓVEL

FOTO DA FACHADA DO IMÓVEL

Caso discorde dos dados informados, entre em contato no prazo de 15 dias preferencialmente através do canal eletrônico <https://portal.dasnotificacoes.mg.gov.br/> clicando em ***NOTIFICAÇÃO***. Se necessário, entre em contato para agendar o atendimento via email: contato.notificacao@ribeiraodasneves.mg.gov.br ou (31) 3627-7000 para posteriormente comparecer ao endereço: Rua Ary Teixeira da Costa, 1100 - Bairro Savassi, de 2a a 6a feira, das 9 às 16h.

Para auxiliar no atendimento tenha em mãos, documentos do imóvel, carnê do IPTU, documento de identificação do proprietário e fotos das unidades do imóvel. A atualização cadastral já constará no próximo carnê do Imposto Predial e Territorial Urbano - IPTU.

Para verificar e contestar as mudanças realizadas acesse <https://atendimento.ribeiraodasneves.sqps.etopocart.com/> e entre com o código de acesso: [REDACTED]

FATOR GERADOR DA NOTIFICAÇÃO
Esse imóvel não possui nenhuma alteração

Ribeirão das Neves, 31 de janeiro de 2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DAS NEVES

Página 1 de 1

Figura 01 - Modelo de Carta de Notificação

3.2 PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Para iniciar um protocolo de atendimento o contribuinte deve ser previamente notificado através da carta de notificação e estar em posse de seus documentos pessoais e do seu imóvel. A carta de notificação irá garantir o acesso à aplicação de autoatendimento através do *hiperlink* e *QRCode*, como também, terá de forma rápida e prática, a consulta do código de acesso e os descritivos do imóvel.

Acessando a aplicação ([Figura 02](#)), o contribuinte terá 3 (três) opções de ação. 2(duas) para realizar o seu autoatendimento e 1(uma) para acompanhamento de protocolo.



Figura 02 - Autoatendimento

Ao acessar a opção por código, será requisitado o mesmo código contido na carta de notificação. Ao selecionar a opção de inscrição, será solicitado tanto a inscrição imobiliária quanto o CPF/CNPJ do contribuinte. E a última opção irá requisitar o código gerado ao protocolo finalizado. A [Figura 03](#) demonstra esta disposição.

Dando procedimento no que se refere à abertura de chamados, independente da opção de credenciamento, o contribuinte será redirecionado a página de início na qual perguntará se o mesmo está de acordo com a proposta da aplicação de atendimento quanto ao fornecimento de dados à Prefeitura ([Figura 04](#)).

Figura 03 - Autoatendimento: Abertura e acompanhamento de protocolo

Figura 04 - Autoatendimento: Painel inicial

3.3 DADOS DO PROPRIETÁRIO

Ao concordar e prosseguir com o autoatendimento, a primeira requisição de dados é referente ao contribuinte/dono do imóvel. As informações disponibilizadas serão bastantes úteis para atualizar dados que possam estar desatualizados no BDI.

Na [Figura 05](#), é possível consultar quais dados serão requisitados nesta etapa. E todos os campos que possuïrem o * (asterisco) são dados de preenchimento obrigatório.

Na parte destinada ao proprietário/dono do imóvel, quando desabilitada a opção **Sou proprietário deste imóvel** ([Figura 06](#)), é solicitado a identificação da pessoa que está declarando as informações. Essa pessoa pode ser um inquilino, por exemplo, mas as responsabilidades legais sempre irão prevalecer sobre o proprietário do imóvel.

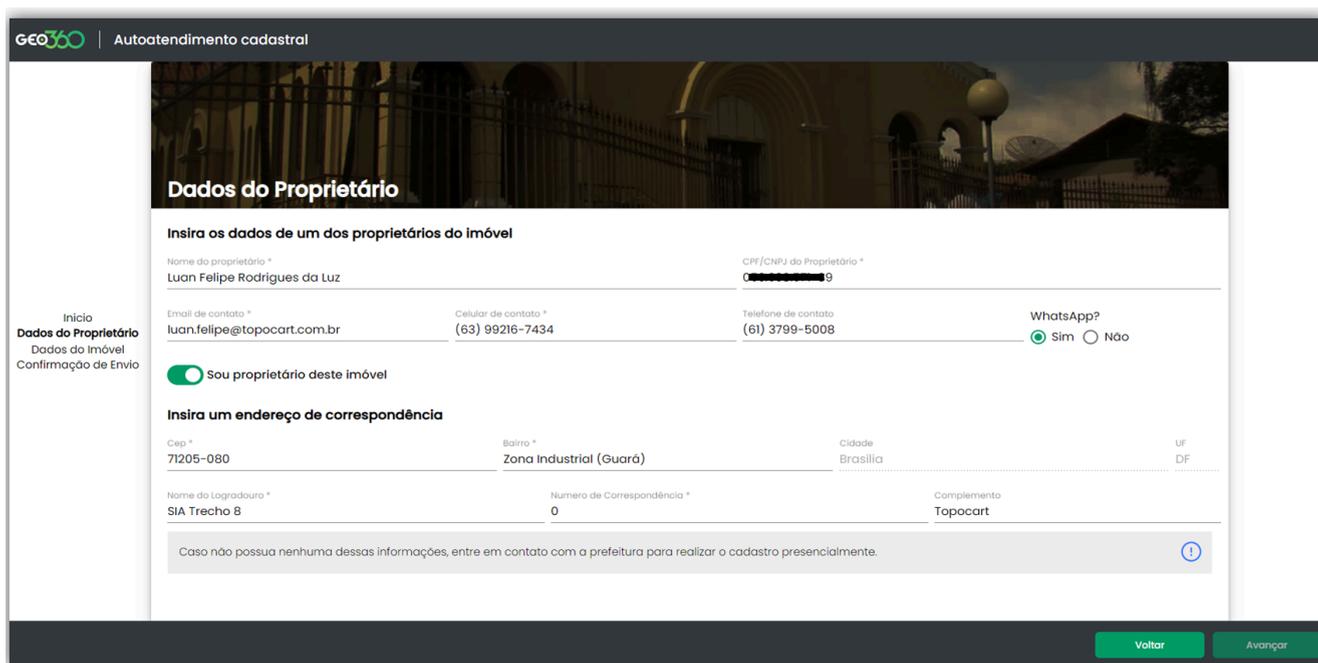


Figura 05 - Autoatendimento: Dados do Proprietário



Figura 06 - Autoatendimento: Declarante

No preenchimento de correspondência, ao digitar o CEP, a aplicação realiza o preenchimento automático dos campos e permite ao contribuinte ajustar alguns dos campos referente ao endereço retornado.

Clicando em avançar, é feito o cruzamento de dados entre o CPF/CNPJ declarado e o CPF/CNPJ existente no BDI. Caso a varredura dê o CPF/CNPJ declarado como inexistente na base de dados de proprietário para imóvel de interesse, a aplicação perguntará ao contribuinte/declarante se o mesmo concorda em inserir os novos dados ao BDI. E estando em acordo, a próxima etapa irá solicitar os documentos comprobatórios das informações declaradas. Esse procedimento está presente nas [Figuras 07](#) e [08](#).

O CPF/CNPJ declarado não consta em nossa base de dados para inscrição imobiliária, deseja declarar a alteração de proprietário?

Em caso positivo, serão solicitados documentos adicionais de comprovação da mudança de titularidade da inscrição

Sim Não

Figura 07 - Autoatendimento: Declarar alteração de Proprietário

Dados do Proprietário

Envie os documentos do proprietário informado na etapa anterior

Documento de Identificação com Foto (frente e verso)

Selecionar arquivo PDF, JPG ou PNG - +

Comprovante de Residência Atualizado

Selecionar arquivo PDF, JPG ou PNG - +

Envie os documentos que comprovem a alteração da propriedade para o novo titular

Documentos de comprovação de titularidade podem ser contratos de compra e venda registrados em cartório, certidões de matrícula atualizados (até 30 dias) do imóvel, formais de partilha, dentre outros.

Comprovante de Titularidade

Selecionar arquivo PDF, JPG ou PNG - +

Nota: O envio dos documentos não garante a alteração da titularidade na base municipal, os documentos serão analisados por um técnico da prefeitura que no caso de dúvidas, entrará em contato pelas informações fornecidas na etapa anterior, podendo, inclusive, agendar o atendimento presencial na prefeitura para fornecimento de mais documentos.

Voltar Avançar

Figura 08 - Autoatendimento: Documentação para alteração de Proprietário

3.4 DADOS DO IMÓVEL

Após a inserção dos dados de proprietário, acessamos a aba informativa do imóvel. Nessa etapa são disponibilizados os dados de endereço do imóvel, foto aérea, foto 360°, caracterização do imóvel e do lote para contestação. As [Figuras 09](#), [10](#) e [11](#) mostram a disposição dessas informações.

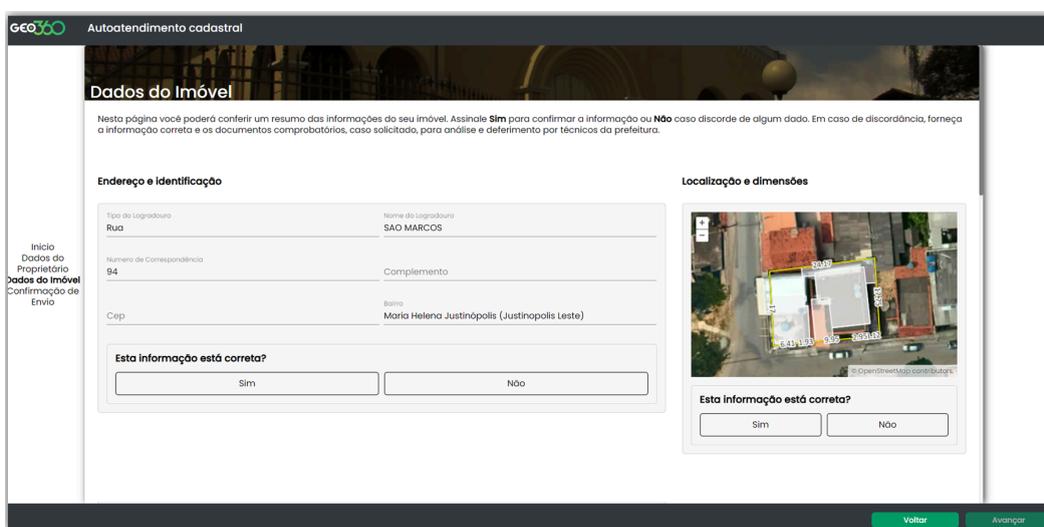


Figura 09 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 01

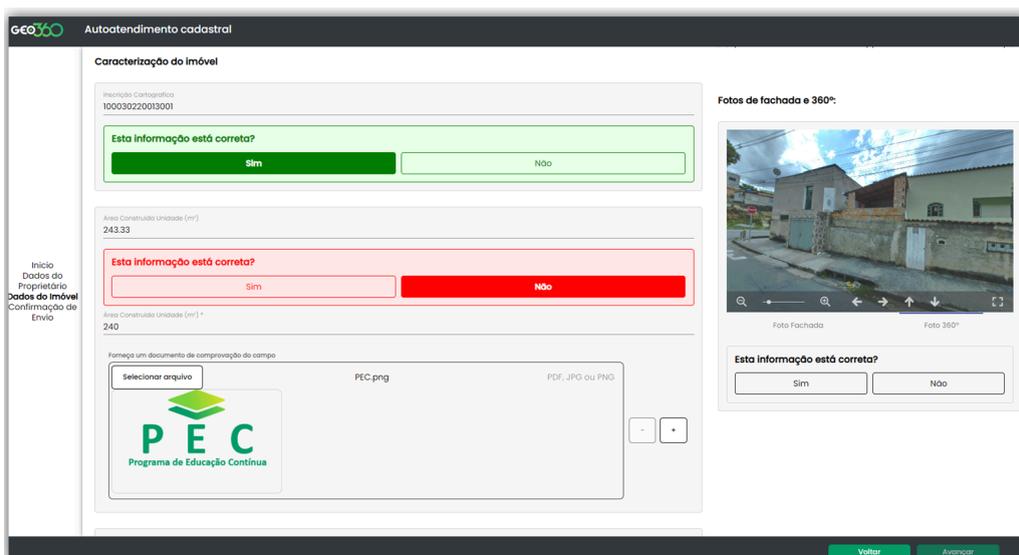


Figura 10 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 02

Figura 11 - Autoatendimento: Dados do Imóvel 03

A principal vantagem desta etapa está na responsividade dos campos contidos na caracterização do lote e imobiliário. Ou seja, através do formulário específico de cada tabela (Lote e Imobiliário) consegue-se configurar quais campos aparecerão para a contestação e se eles serão direcionados como obrigatórios o vínculo de mídias/documentos. A configuração é simples, basta acessar as tabelas de lote e imobiliário do tipo **Autoatendimento**, deixar ativo somente os campos que devem aparecer no autoatendimento e direcionar os campos obrigatórios conforme destacado na [Figura 12](#).

Figura 12 - Autoatendimento: Habilitação de campos no autoatendimento

A região direcionada ao endereçamento, o aerolevanteamento e a consulta das mídias, fotos de fachada e as fotos 360°, são dispostas de forma padronizada na página. Esta região foi criada de maneira a facilitar o contribuinte na realização de consultas imediatas ao seu imóvel, dando a liberdade de sugerir ajustes na delimitação do seu lote ou alteração na foto de fachada associada. Claro, sempre sendo requisitados os documentos comprobatórios. A [Figura 13](#) ilustra bem esta etapa.

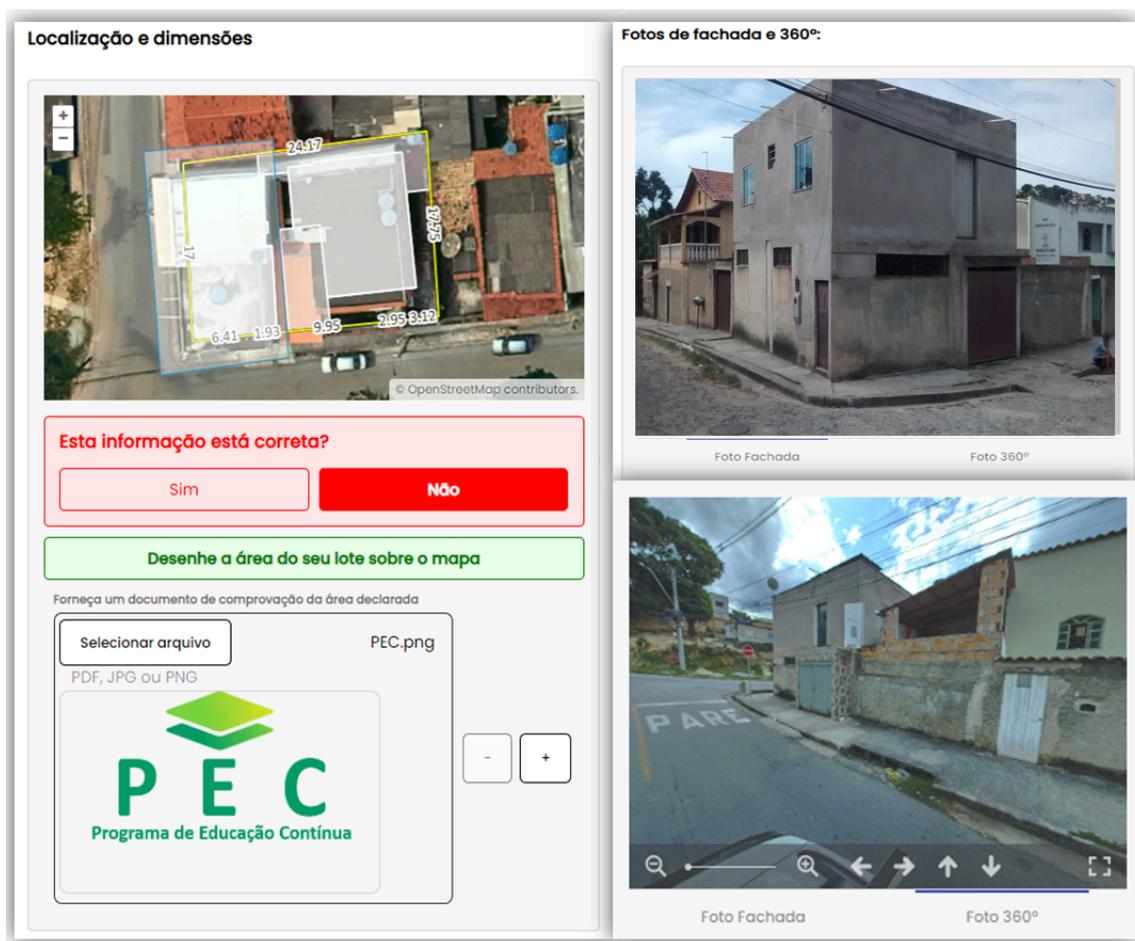


Figura 13 - Autoatendimento: Foto Aérea, Foto de Fachada e Foto 360°

Após preenchimento de todos os campos, com os devidos arquivos vinculados em casos de contestações, o contribuinte poderá avançar para a última página para finalizar o seu atendimento. Os detalhes de confirmação de envio estarão presentes no tópico [3.5](#).

3.5 CONFIRMAÇÃO DE ENVIO

Nesta etapa ([Figura 14](#)), é disposto em tela as informações de confirmação do envio do protocolo. Assim como, o número do protocolo gerado para o acompanhamento.

O acompanhamento de um protocolo pode ser realizado voluntariamente, basta voltar para página inicial do autoatendimento e clicar na terceira opção **Protocolo de Atendimento**, conforme as orientações do tópico [3.2](#).

Em nosso exemplo abaixo, foi gerado o protocolo 14 ao final do autoatendimento. E seguindo a orientação do 2º parágrafo deste tópico, consegue-se ver o resumo do processo com informações do período em foi gerado o protocolo (data e horário) e o status atual do atendimento ([Figura 15](#)).

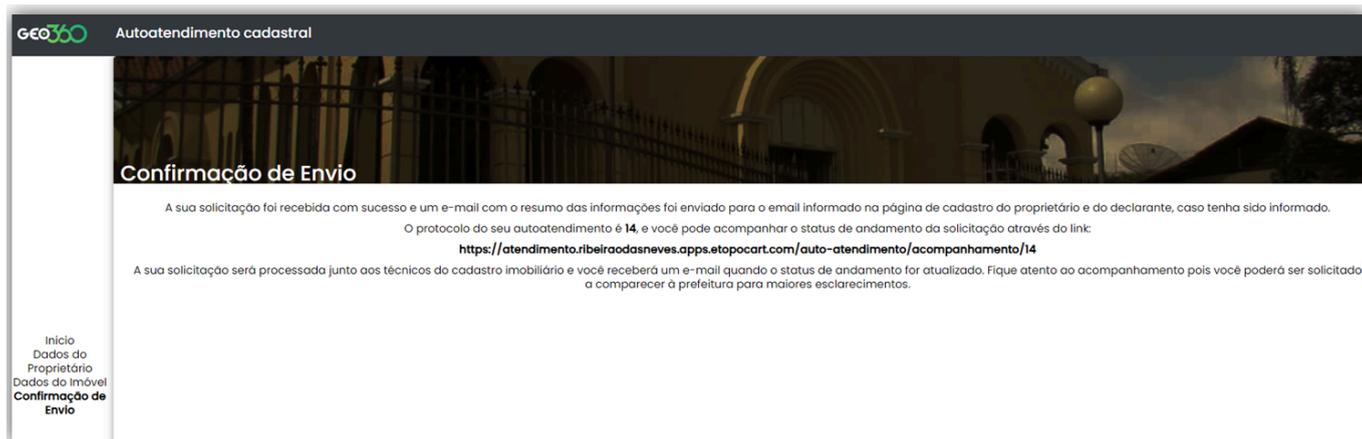


Figura 14 - Autoatendimento: Confirmação de envio

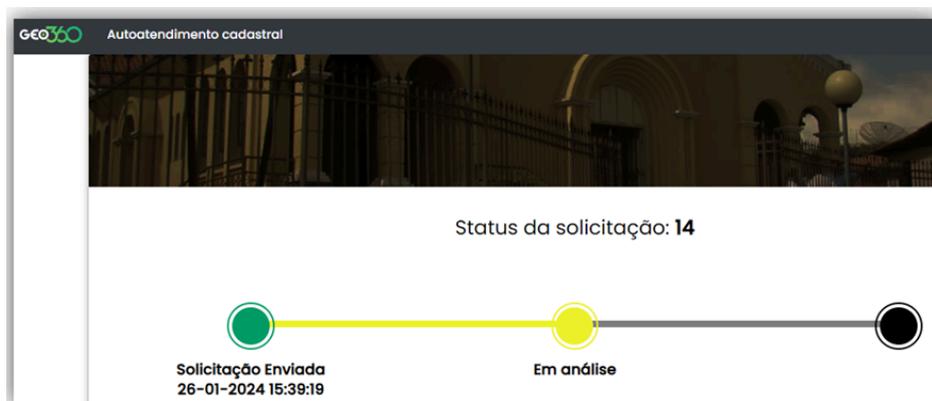


Figura 15 - Autoatendimento: Acompanhamento de protocolo

Além dos informes e consultas que podem estar sendo realizadas dentro da aplicação do autoatendimento, o contribuinte receberá no seu e-mail declarado o resumo de seu protocolo contendo os dados do proprietário e o quadro de resumo das constatações apontadas. A [Figura 16](#) demonstra o corpo do e-mail que o contribuinte irá receber ao final de cada autoatendimento. Cabe ressaltar que o contribuinte poderá abrir mais de um protocolo para o mesmo imóvel. E o sistema criará um protocolo diferente para cada um desses novos protocolos que forem abertos.

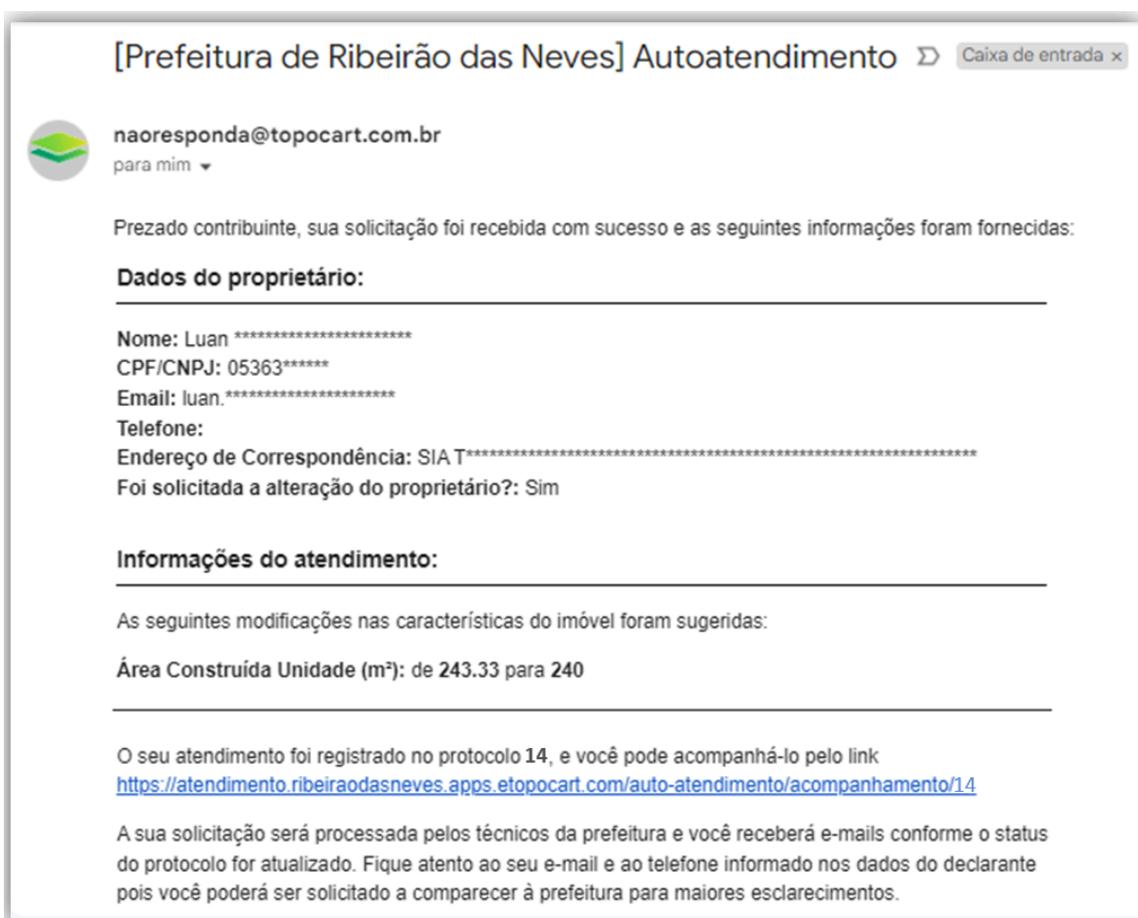


Figura 16 - Autoatendimento: Envio do resumo de protocolo por e-mail

Tendo compreendido todo o fluxo exposto até aqui, finalizamos o tópico referente ao autoatendimento e daremos início à fase de atendimento ao contribuinte, disposto no tópico [4](#).

Nessa próxima etapa será direcionado ao servidor/analista as devidas orientações sobre os dados oriundos do autoatendimento.

4. ATENDIMENTO

O atendimento é a etapa em que os servidores responsáveis pela gestão dos protocolos atuam validando todas as informações provenientes do autoatendimento. É nessa fase que a prefeitura poderá ter acesso aos dados que possam estar defasados em seu BDI e direcioná-los para a devida atualização.

O atendimento pode ser realizado de forma remota com o deferimento total ou parcial das informações. Bem como, o indeferimento de determinados protocolos. Entretanto, o atendimento também pode ser conduzido de forma presencial. A prefeitura pode disponibilizar um local específico para atender o contribuinte. Orientando-o de forma clara em como será realizado este atendimento e quais documentos serão necessários o contribuinte estar em posse no processo.

4.1 PROTOCOLOS

O layout apresenta 2 (duas) informações macros importantes. A primeira está no canto superior direito, onde aponta qual servidor/analista está realizando as validações. A segunda, na parte central, onde estão alocados os protocolos de autoatendimento.

Todo atendimento a ser realizado é ordenado pelo nº do autoatendimento, vulgo nº de protocolo (primeira coluna). E reordenado conforme as ações aplicadas a esses atendimentos (ato de deferi-los ou indeferi-los). Apesar dessa auto-ordenação, a aplicação permite ordenar e filtrar conforme os parâmetros definidos pelo servidor/analista. Conferir a disposição de tela inicial na [Figura 17](#).

Descrevendo um pouco sobre os campos presentes no ambiente analista, a aplicação dispõe das seguintes colunas:

- **Nº de Protocolo**
- **Inscrição** (Inscrição Cartográfica a nível de unidade)
- **Nome do Declarante**
- **Status**
- **Data de solicitação**
- **Ação**

Referente ao status de atendimentos, temos a seguinte disposição

- **Aberto**: Atendimentos que necessitam ser analisados.
- **Aguardando comparecimento do declarante**
 - **Informar Contato**: Informar ao declarante a tentativa de contato por parte da

prefeitura através do dados informados. Com isso, o contribuinte é convidado a entrar em contato ou comparecer à central de atendimento para possíveis esclarecimentos.

- **Solicitar Comparecimento:** Esta opção, ao invés da anterior, não é um informativo, ela requisita o comparecimento obrigatório do declarante à central de atendimento assim que exceder as tentativas de contato.
- **Parcialmente deferido:** Este status aparece quando há opções aceitas e recusadas no atendimento. Por exemplo, aceito sua foto de fachada atualizada, mas recuso sua contestação de área construída.
- **Totalmente deferido:** o status de deferimento total é atribuído à um atendimento quando todas as contestações feitas pelo declarante são aceitas pelo servidor/analista.

N.º Protocolo	Inscrição	Nome do Declarante	Status	Data Solic.	Ação
13	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Parc.Deferido	26/01/2024	
14	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aberto	26/01/2024	
12	40010000	Victor	Aberto	26/01/2024	
11	40010000	Victor Marotta	Total.Deferido	16/01/2024	
10	40010000	Victor Marotta	Parc.Deferido	16/01/2024	
9	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aberto	04/01/2024	
8	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aguard.Declarante	04/01/2024	
7	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aberto	14/12/2023	
6	220013001	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aguard.Declarante	14/12/2023	
5	220013001	Teste Testada	Aberto	07/08/2023	

Figura 17 - Ambiente Analista do Atendimento

Acessando o campo **Ação**, será atualizada a página em uma nova aba contendo todas as informações do autoatendimento para realizar as suas devidas validações. Nesta nova tela ([Figura 18](#) e [19](#)), o servidor/analista terá a sua disposição todas as informações atreladas a um protocolo em específico. E também, terá algumas ferramentas e ações que auxiliarão em suas decisões.

Informações do Imóvel

Número do protocolo: 14 Status da Solicitação: Aberto

Dados do Declarante

Nome do declarante *
Luan Felipe Rodrigues da Luz CPF/CNPJ do declarante *
[REDACTED]

Email de contato *
luan.felipe@topocart.com.br Telefone de contato *
(63) 99216-7434 WhatsApp?
 Sim Não

Endereço de Correspondência

Nome do Logradouro *
SIA Trecho 8 Complemento *
Topocart Número de Correspondência *
0

Bairro *
Zona Industrial (Guará) Cep *
71205-080 Cidade *
Brasília UF *
DF

Caracterização Voltar Informar contato Solicitar comparecimento Finalizar

Figura 18 - Atendimento: Informações do Imóvel 01

Endereço e identificação

Nome do Logradouro
Rua SAO MARCOS

Número de Correspondência
94 Complemento
Cep

Caracterização do imóvel

Inscrição Cartográfica - Cadastro
100030220013001 Inscrição Cartográfica - Declarado
100030220013001

Área Construída Útil (m²) - Cadastro
243.33 Área Construída Útil (m²) - Declarado
240

Deferir?
 Sim Não

Arquivos Carregados:
PEC.png

Localização e dimensões

Fotos de fachada e 360°:
Foto Fachada Foto 360°

Deferir?
 Sim Não

Arquivos Carregados:
PEC.png

Caracterização do lote

Utilização - Cadastro
Residencial Utilização - Declarado
Residencial

Revestimento Interno - Cadastro
Sem Revestimento Revestimento Interno - Declarado
Sem Revestimento

Área Total Construída - Cadastro
442.29 Área Total Construída - Declarado
442.29

Caracterização Voltar Informar contato Solicitar comparecimento Finalizar

Figura 19 - Atendimento: Informações do Imóvel 02

4.2 CARACTERIZAÇÃO

A caracterização é uma das principais ferramentas que compõem o módulo de cadastro imobiliário do GEO360 para acessar o BCI do imóvel e suas mídias/documentações.

Esta aplicação é bastante útil no que se refere ao acesso rápido às informações do imóvel, pois tudo está concentrado nesta janela. A [Figura 20](#) apresenta uma visão geral desta ferramenta com sua disposição de tabelas (Lote, Imobiliário, Edificações, etc.) e de mídias/documentos (Fotor Aérea, Foto de Fachada, Foto360°, etc.).

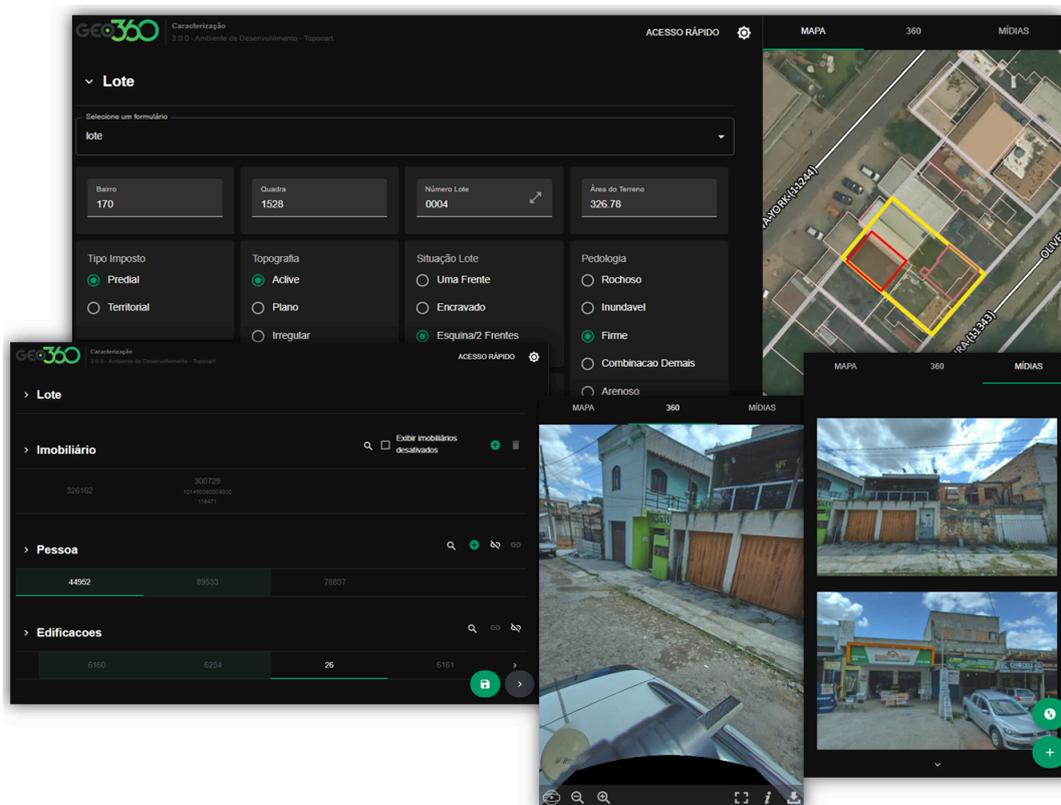


Figura 20 - Atendimento: Ação

4.3 MÍDIAS E DOCUMENTOS

Os documentos (.pdf, .docx, .jpg, .png, etc.) associados ao atendimento ficam disponíveis logo abaixo de cada campo em que foi requisitada alguma vinculação ([Figura 21](#)). As mídias consultivas (Foto Aérea, Foto 360 e Foto de Fachada) ficam à direita de forma padronizada ou acessando a ferramenta de caracterização.



Figura 21 - Atendimento: Mídias e Documentos

4.4 INFORMA TENTATIVA DE CONTATO

Como descrito previamente no tópico [4.1](#), a função de **Informar Contato** serve para alertar ou solicitar o comparecimento do declarante devido às tentativas falhas de contato com os dados disponibilizados no autoatendimento.

Vale ressaltar que podem haver critérios quanto a essas tentativas. Fica a cargo do planejamento da prefeitura de quantas vezes serão realizadas as tentativas de contato e qual será a periodicidade entre elas antes de realizar a convocação presencial obrigatória do declarante.

Ao acionar a opção **Informar Contato** aparecerá ao centro de tela um *pop-up* questionando ao servidor/analista se o mesmo quer dar continuidade com a requisição ([Figura 22](#)). E alerta-o que ao confirmar positivamente o status do atendimento será alterado para **Aguardando Comparecimento do Declarante**.

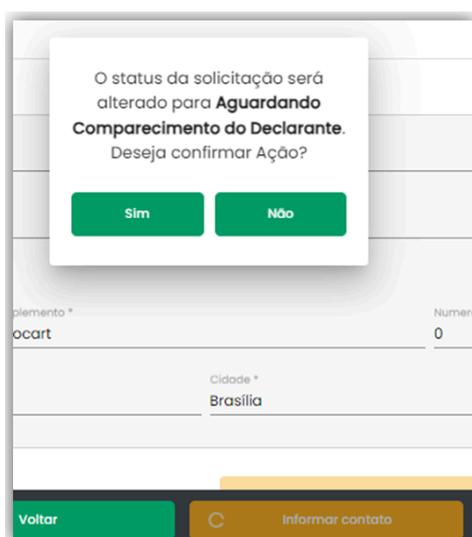


Figura 22 - Atendimento: Informar tentativa de contato

Ao clicar em **sim**, o protocolo altera seu status automaticamente na tela inicial e na janela de atendimento. Além disso, um gatilho de e-mail é acionado e direcionado ao declarante no endereço eletrônico informado no autoatendimento. Consultar as [Figuras 23](#) e [24](#).

N.º Protocolo	Inscrição	Nome do Declarante	Status	Data Solic.	Ação
14	10-██████████	Luan Felipe Rodrigues da Luz	Aguard Declarante	30/01/2024	

Informações do Imóvel

Número do protocolo: 14 Status da Solicitação: **Aguardando Comparecimento do Declarante**

Figura 23 - Atendimento: Status da tentativa de contato

[Prefeitura de Ribeirão das Neves] Realizada uma tentativa de contato >

naoresponda@topocart.com.br
para mim ▾

Prezado contribuinte,

A Prefeitura de Ribeirão das Neves, em razão da solicitação aberta no sistema de atendimento cadastral sob o protocolo 14, tentou entrar em contato através das informações fornecidas na plataforma às 09:30:10 do dia 30/01/2024 e não obteve sucesso.

Você pode acompanhar o andamento da sua solicitação pelo link
<https://atendimento.ribeiraodasneves.apps.etopocart.com/auto-atendimento/acompanhamento/14>

Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves
Avenida, R. Ari Teixeira da Costa, 1100 - Savassi, Ribeirão das Neves - MG
CEP: 33880-630

Tentativa 01
30/01/24 - 9h30

naoresponda@topocart.com.br
para mim ▾

Prezado contribuinte,

A Prefeitura de Ribeirão das Neves, em razão da solicitação aberta no sistema de atendimento cadastral sob o protocolo 14, tentou entrar em contato através das informações fornecidas na plataforma às 09:52:03 do dia 30/01/2024 e não obteve sucesso.

Você pode acompanhar o andamento da sua solicitação pelo link
<https://atendimento.ribeiraodasneves.apps.etopocart.com/auto-atendimento/acompanhamento/14>

Tentativa 02
30/01/24 - 9h52

Figura 24 - Atendimento: E-mail de confirmação da tentativa de contato

4.5 SOLICITAR O COMPARECIMENTO DO DECLARANTE

A solicitação de comparecimento pode ser utilizada de 2 (duas) formas. A primeira é a requisição direta, onde a prefeitura já vê a necessidade do comparecimento presencial obrigatório do declarante. A segunda, vem do fluxo de tentativas de contato, onde após

diversas insistências em esclarecer uma dúvida remotamente, a prefeitura requisita o comparecimento presencial obrigatório do declarante.

Em ambas as situações destaca-se a necessidade do comparecimento à central de atendimento para prestar esclarecimentos em relação às alterações requisitadas via autoatendimento. Nesta etapa, o servidor/analista irá clicar em **Solicitar Comparecimento** e o sistema irá repetir o mesmo processo de notificação do tópico [anterior](#). Procedimento está descrito nas [Figuras 25](#) e [26](#).

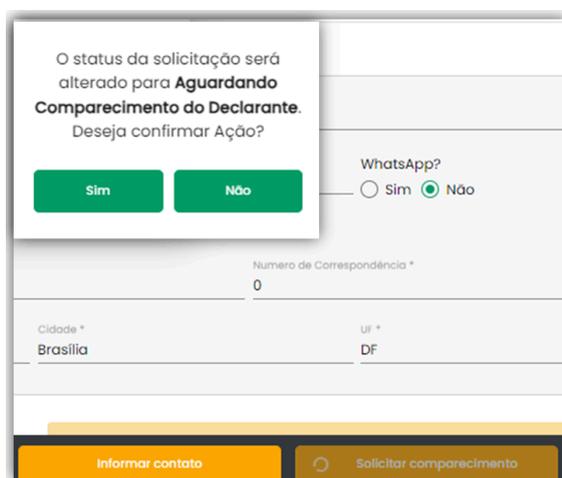


Figura 25 - Atendimento: Solicitar comparecimento do declarante



Figura 26 - Atendimento: E-mail de solicitação do comparecimento à central de atendimento

Nesta fase, o protocolo é dado como concluído com ressalva da necessidade do comparecimento obrigatório do declarante para finalizá-lo. Se o contribuinte consultar a opção de acompanhamento do protocolo, na ferramenta do autoatendimento descrita no tópico [3.2](#), será possível visualizar o avanço das requisições feitas ao chamado nº 14. A disposição desta consulta é apresentada na [Figura 27](#) onde é possível visualizar conclusão com uma cor amarelada. Em situação de deferimento ou indeferimento, esta cor será verde (assunto abordado no [próximo tópico](#)).

Outro ponto importante, referente à conclusão por meio da requisição de comparecimento, é que o status se manterá em **Aguardando Comparecimento** até a conclusão do protocolo. Entretanto, é orientado que o servidor/analista que após a requisição de comparecimento aguarde o período definido para tal etapa e realize a solução de qualquer requisição presente no protocolo na presença do declarante ou recuse os dados após o término do período de espera.



Figura 27 - Atendimento: Status de acompanhamento das requisições de comparecimento

4.6 DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DE PROTOCOLOS

O processo de aceite e recusa a cada item é totalmente simples, basta clicar em **Sim (Verde)** ou **Não (Vermelho)** abaixo de cada questionamento habilitado, conforme a [Figura 28](#).

No que se refere à proprietário, a aplicação terá 3 (três) opções de ação. A primeira é **Substituir o proprietário atual**, onde o próprio nome sugere, será realizada uma atualização direta dos dados de proprietário no BDI. A segunda ação é **Adicionar o proprietário**, ou seja, em um conjunto de proprietários existente no BDI, um novo proprietário será criado/adicionado. A última ação é a recusa dos dados de proprietário feitos pelo declarante. Consulta a [Figura 29](#).

Para avaliar este tópico iremos realizar a seguinte dinâmica. O protocolo 14, aberto nos exemplos antes, foi dado como concluído após a requisição de comparecimento do declarante. E o comportamento das ações referentes a este protocolo foi explicado anteriormente.

Agora, vamos abrir um novo protocolo (nº 15) e realizar a recusa de todo o requerimento de um outro protocolo já aberto.

No protocolo nº15, conforme as figuras dispostas abaixo, seguirá com o aceite da foto de fachada; o aceite da contestação de área construída; e o aceite da delimitação do lote. Ou seja, protocolo totalmente deferido.

Atentando-se para a parte de delimitação do lote disposto na [Figura 30](#), percebe-se que a aplicação instrui o servidor/analista que ao aceitar a condição do declarante será feito a atualização dos limites de forma instantânea. Consultar a [Figura 31](#) com o resultado do deferimento do protocolo nº15.

Uma orientação bastante pertinente, assim como a aplicação de atendimento alerta, é quanto a realizar os devidos ajustes dentro do SIGWeb [GEO360](#). Isso porque dentro da plataforma há ferramentas adequadas para o tratamento das geometrias. E no autoatendimento, esta ação possui um carácter orientativo. Logo, no atendimento, o servidor/analista terá a disposição prévia do limite do lote e auxílio de documentos para consultar e realizar as validações necessárias.

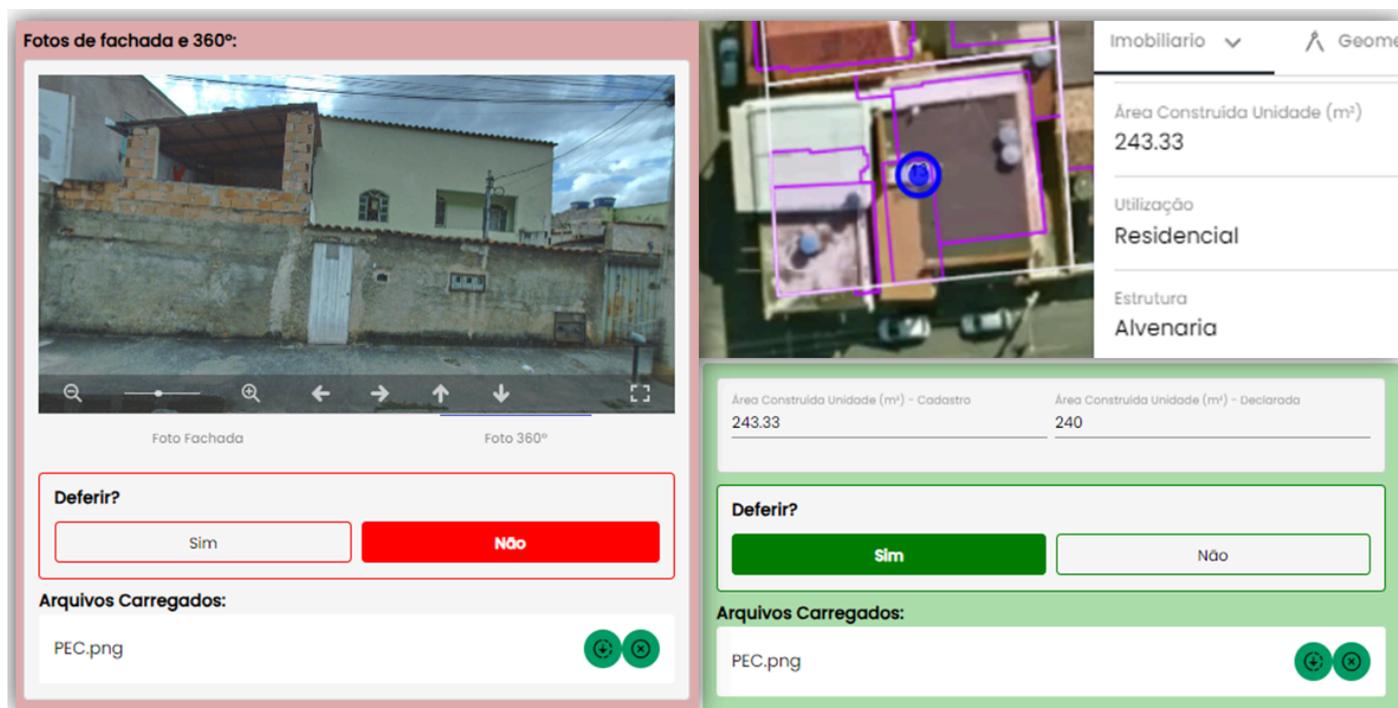


Figura 28 - Atendimento: Dinâmica de aceite e recusa do atendimento



Figura 29 - Atendimento: Disposição do aceite e recusa de um novo proprietário



Figura 30 - Atendimento: Aceite e recusa do novo limite de lote (Protocolo nº15)



Figura 31 - Atendimento: Deferimento do limite de lote e fachada do protocolo nº15

Um ponto que vale a pena ser destacado é o dinamismo da carta de notificação, ela irá seguir as validações aferidas no atendimento. Claro, alterando somente foto aérea com o novo limite de lote; inserção de nova foto de fachada; e disponibilizar a tabela de fator gerador, seguindo as orientações do tópico 3.1. A Figura 32 dispõe os parâmetros alterados pelo nosso exemplo.

CROQUI COM A FOTO AÉREA DO IMÓVEL

FOTO DA FACHADA DO IMÓVEL

Caso discorde dos dados informados, entre em contato no prazo de 15 dias preferencialmente através do canal eletrônico <https://portal.das.notificacoes.mg.gov.br/> clicando em ***NOTIFICAÇÃO***. Se necessário, entre em contato para agendar o atendimento via email: contato.notificacao@ribeiraodasneves.mg.gov.br ou (31) 3627-7000 para posteriormente comparecer ao endereço: Rua Ary Teixeira da Costa, 1100 - Bairro Savassi, de 2a a 6a feira, das 9 às 16h.

Para auxiliar no atendimento tenha em mãos, documentos do imóvel, carnê do IPTU, documento de identificação do proprietário e fotos das unidades do imóvel. A atualização cadastral já constará no próximo carnê do Imposto Predial e Territorial Urbano - IPTU.

Para verificar e contestar as mudanças realizadas acesse <https://atendimento.ribeiraodasneves.apps.etopocart.com/> e entre com o código de acesso: [REDACTED]

FATOR GERADOR DA NOTIFICAÇÃO

Parâmetros	Valor Anterior	Valor Atualizado
Área Construída (Imobiliário)	243.33	240

Figura 32 - Atendimento: Carta de Notificação após deferimento do protocolo nº15

Quanto aos e-mails e acompanhamento por parte do declarante, seguirá as mesmas orientações de consulta descrita nos tópicos anteriores. O e-mail irá alertar o declarante quanto à conclusão e o status final do protocolo. Além disso, irá dispor de um quadro resumo do que foi aceito ou recusado na avaliação do protocolo.

O acompanhamento no autoatendimento, diferente das tratativas do protocolo nº14, irá apresentar a cor verde porque, conforme foi explicado, não houve interferência da necessidade de comparecimento obrigatório. Ou seja, houve a abertura, o alerta da tentativa de contato, e a solução (por uma segunda tentativa de contato ou o comparecimento presencial). As Figuras 33 e 34 apresentam a disposição dos e-mails e o acompanhamento dos protocolos 15 (deferimento total) e 7 (indeferimento).

Após as validações, chegamos ao final do fluxo de atendimento. Os processos, desde a geração da carta de notificação, coleta de dados do contribuinte pelo autoatendimento e atualização da base cadastral pelo autoatendimento e suas ferramentas, podem ser repetidos quantas vezes a prefeitura julgar necessário à um imóvel.

[Prefeitura de Ribeirão das Neves] Caixa de entrada x

naoresponda@topocart.com.br para mim 11:00 (há 15 minutos) ☆ ↶ ⋮

Prezado contribuinte,

A solicitação recebida no sistema de atendimento registrada sob o protocolo **15** foi alterada para **Totalmente Deferido**.

Você pode acompanhar o andamento da sua solicitação pelo link:
<https://atendimento.ribeiraodasneves.appos.etopocart.com/auto-atendimento/acompanhamento/16>

Fique atento ao seu e-mail e a o telefone informado nos dados do declarante pois você poderá ser solicitado a comparecer à prefeitura para maiores esclarecimentos.

Lista de Dados Alterados

Modelo	Atributo	Valor Antigo	Valor Declarado	Valor Final	Deferido
dadosImobiliario	Área Construída Unidade (m²)	243.33	240	240	Sim

Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves
 Avenida, R. Ari Teixeira da Costa, 1100 - Savassi, Ribeirão das Neves - MG
 CEP: 33880-630

Status da solicitação: 15

Solicitação Enviada
 30-01-2024 15:36:08

Aguardando comparecimento do declarante
 30-01-2024 15:37:28
Realizada uma tentativa de contato 30/01/2024 às 15:37

Solicitação Concluída
 30-01-2024 15:38:16

Figura 33 - Atendimento: E-mail de deferimento do protocolo nº15

naoresponda@topocart.com.br para mim ter, 30 de jan, 15:10 (há 20 horas) ☆ ↶ ⋮

Prezado contribuinte,

A solicitação recebida no sistema de atendimento registrada sob o protocolo 7 foi alterada para **Indeferido**.

Você pode acompanhar o andamento da sua solicitação pelo link:
<https://atendimento.ribeiraodasneves.appos.etopocart.com/auto-atendimento/acompanhamento/7>

Fique atento ao seu e-mail e a o telefone informado nos dados do declarante pois você poderá ser solicitado a comparecer à prefeitura para maiores esclarecimentos.

Lista de Dados Alterados

Modelo	Atributo	Valor Antigo	Valor Declarado	Valor Final	Deferido
dadosLote	Área Terreno	308	385.69	308	Não
dadosImobiliario	Área Construída Unidade (m²)	243.33	250	243.33	Não
dadosImobiliario	Utilização	Residencial	Comercial	Residencial	Não

Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves
 Avenida, R. Ari Teixeira da Costa, 1100 - Savassi, Ribeirão das Neves - MG
 CEP: 33880-630

Status da solicitação: 7

Solicitação Enviada
 14-12-2023 18:15:05

Solicitação Concluída
 30-01-2024 15:10:35

Figura 34 - Atendimento: E-mail de indeferimento do protocolo nº7

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após toda a nossa abordagem sobre o fluxo e as funcionalidades do módulo: **Atendimento ao Contribuinte**, presentes no [GEO360](#), vimos o quanto esta solução é prática e colaborativa em sua utilização. Cabe ressaltar o grau de importância da sua aplicação e a série de benefícios que este módulo traz ao município no que tange à manutenção e à atualização de dados cadastrais.

Aplicar projeto de recadastramento é um esforço essencial por parte da prefeitura no que diz respeito a tecnologias associadas à administração pública. A iniciativa em manter sua base de dados higienizada e integrada um sistema SIGWeb que permita, de forma eficiente, gerenciar as informações territoriais através do mapeamento dos imóveis e de toda a sua infraestrutura local possibilita a gestão municipal a ter ações mais efetivas e colher resultados mais assertivos e expressivos.