

DESBUROCRATIZAÇÃO DO SISTEMA MUNICIPAL DE ALVARÁS: UMA PERSPECTIVA SOB A ÓPTICA DA MELHORIA DE PROCESSO

Gregory Dias Ferreira (UEMG– Campus Divinópolis) - gregory.dias96@gmail.com

Igor Macedo Freire (UEMG– Campus Divinópolis) - igor.macedo77@hotmail.com

Larissa Rodrigues (UEMG– Campus Divinópolis) - larissarod9@gmail.com

Rafael Nogueira Rodrigues (UEMG– Campus Divinópolis) - rafaelnrg21@gmail.com

Vânia dos Santos Ventura (UEMG – Campus Divinópolis) – vania.ventura@uemg.br

Resumo

O presente trabalho buscou descrever e analisar a estratégia adotada pelo município de Divinópolis/MG no processo de concessão do alvará provisório para os estabelecimentos. Trata-se de uma pesquisa documental de abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados foram coletados no período de 2017 a 2018 e consistiu em duas etapas: pesquisa bibliográfica usando como base as leis “Nº8385/2017” e “Nº6907/2008” e no segundo momento uma entrevista estruturada a 25 contadores que atuam diretamente nas questões financeiras, tributárias e patrimoniais das empresas que possuem o alvará provisório no município. Os dados foram analisados à luz dos referenciais teóricos e por meio de estatística descritiva. Os resultados apontaram que durante o processo para obtenção do alvará de localização e funcionamento o empreendedor da cidade de Divinópolis-MG possui grande dificuldade em sua obtenção devido a burocracia e a demora para a liberação do documento prejudicando a abertura de empreendimentos na cidade. Para alcançar um novo patamar de melhoria na cidade foi decidido implantar o projeto “Alvará Legal”, que consiste na aplicação do alvará provisório, que possui como meta trazer para Divinópolis um projeto já utilizado nas grandes capitais e cidades tecnologicamente avançadas. Com a aplicação do alvará provisório no município, foi possível notar a contribuição para a melhoria do ambiente de negócios e o crescimento econômico e social da cidade.

Palavras-Chaves: Divinópolis, alvará, alvará provisório, melhoria.

1 Introdução

O alvará é o instrumento de autorização expedido por autoridade administrativa para o funcionamento de um determinado empreendimento. É um documento em que se autoriza exercer uma certa atividade no local escolhido. (MELLO, 2018)

Embora tenha o objetivo de atestar a regularidade de localização e funcionamento do estabelecimento, muitas vezes o empreendedor encontra vários obstáculos causados pelo excesso de burocracia. Acredita-se que a burocratização impossibilita ou repele novos empreendimentos, comprometendo assim, a capacidade de desenvolvimento do município (BONDAROVSKY; LISBOA; SANTOS, 2015).

Como forma de mudar esse cenário, Divinópolis, cidade localizada no interior de Minas Gerais, iniciou o processo de aplicação do alvará provisório, modelo já utilizado em outras cidades, dentre elas destaca-se as duas maiores do estado mineiro segundo a Junta Comercial de Minas Gerais (JUCEMG): Belo Horizonte e Contagem, além de Varginha.

Avanços desse processo já foram evidenciados, no entanto, não há estudos que discutem a instituição do alvará provisório no município de Divinópolis. Ainda, considerando a importância de atestar, por meio de estudo científico, que a simplificação do processo de emissão deste é fundamental, o presente trabalho busca descrever e analisar a estratégia adotada pelo município no processo de concessão do alvará provisório para os estabelecimentos.

2 Metodologia

Será realizado uma pesquisa bibliográfica sobre o tema abordado que de acordo com Barbos e Lehfeld (1986) é uma pesquisa na qual é realizada para obter conhecimentos, buscando informações em livros, revistas, jornais, enciclopédias, isto é, em documentos.

Para complementar os dados foi realizado uma pesquisa documental, utilizando como base a lei “Nº8385/2017” que se refere a Licença Previa de Localização e Funcionamento que é uma adição na lei "Nº6907/2008". Ambas são encontradas no *site* da prefeitura de Divinópolis. Segundo Beuren (apud MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 134), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias.”

Posteriormente, foi construído um questionário para a coleta de dados, possuindo 6 questões de múltipla escolha, distribuído para 25 contadores que atuam diretamente nas questões financeiras, tributárias e patrimoniais das empresas que possuem o alvará provisório. O questionário foi respondido anonimamente, no período em que os mesmos iam até a Central de Alvarás. Os dados foram quantificados e analisados.

Para Gil (1999) o uso do questionário permite o uso de uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo como objetivo o conhecimento de suas opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas.

Após a coleta dos dados, levantamento bibliográfico e documental foi realizado a análise e tabulação de forma a atingir os objetivos deste trabalho.

Este estudo foi realizado atendendo às determinações da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, que estabelece diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012).

A pesquisa se caracterizou como qualitativa e quantitativa, que segundo Beuren (2009) "A pesquisa qualitativa concebe-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último. Na pesquisa quantitativa busca-se entender o comportamento que uma população possui. Ainda para os autores, as pesquisas quantitativas na contabilidade brasileira são recentes e apresentam uma grande relevância para a pesquisa".

3 Referencial Teórico

3.1 Burocracia

Historicamente, a burocracia inerente à gestão pública brasileira, em todas as esferas de governo (federal, estadual e municipal) apresenta uma relação muito forte de dependência e ingerência dos poderes Executivo e Legislativo no processo de formação de seus quadros administrativos (LOPEZ, 2011).

Durante o processo para obter o alvará de localização e funcionamento o empreendedor da cidade possui grande dificuldade em sua obtenção devido a burocracia e a demora para a liberação do documento dificultando assim a abertura do empreendimento na cidade. No dicionário de Houaiss define, a burocracia é definida como:

“... sistema de execução da atividade pública, esp. da administração, por meio de um corpo complexo de funcionários lotados em órgãos, secretarias, departamentos etc., com cargos bem definidos, selecionados e treinados com base em qualificações técnicas e profissionais, os quais se pautam por um regulamento fixo, determinada rotina e uma hierarquia com linhas de autoridade e responsabilidade bem demarcadas, gozando de estabilidade no emprego.”(HOUAISS, 2009)

É evidente que os processos burocráticos auxiliam na formalização de qualquer processo, porém quando há excesso de burocracia, a expansão das empresas é interrompida, comprometendo o ambiente de negócios e por sua vez o desenvolvimento econômico e social do país. Por isso, é de extrema importância simplificar e desburocratizar o ambiente de negócios, reduzindo algumas das exigências impostas aos empreendedores no processo de abertura de empresas.

No procedimento atual de pedido de alvarás de empresas, a burocratização pode ser exemplificada pela divisão entre secretarias e departamentos dentro da prefeitura, além da numerosa documentação para ser avaliada antes do possível deferimento.

3.2 Alvará de localização e Funcionamento

Segundo o dicionário de língua portuguesa Aurélio (2009), alvará é um "documento pelo qual uma autoridade judiciária ou administrativa ordena ou autoriza a alguém a prática de determinado ato". Já de acordo com Hely Lopes Meirelles (1992) o alvará é o "instrumento da licença ou da autorização para a prática de ato, realização de atividade ou exercício de direito dependente de policiamento administrativo. É o consentimento formal da Administração à pretensão do administrado, quando manifestada em forma legal".

O alvará é o instrumento, através do qual a Administração Pública expede autorização ou licença para funcionamento de um estabelecimento em qualquer local da cidade. Como exemplos de alvará de licença, tem-se o alvará de licença de funcionamento de um estabelecimento, expedido pela prefeitura do município onde se deseja instalar um empreendimento comercial qualquer, o qual garante a autorização para que seja exercida determinada atividade em um dado local. Ao fazer um lanche em uma lanchonete, por exemplo, pode-se observar afixado em local visível aos clientes o alvará de funcionamento (MELLO, 2008).

O servidor público que emite o documento de alvará, se atém a legislação mais atualizada do município e do estado, uma vez que tudo deve ser embasado com precisão no Código de Posturas e obras e no Código Tributário para a cobrança das respectivas taxas, de acordo com a validade ou prazo de vigência.

Sendo assim o Alvará de Localização e Funcionamento trata-se da autorização legal concedida pela Prefeitura Municipal e demais órgãos competentes para licenciar o funcionamento de um determinado estabelecimento, para que esse possa exercer uma determinada atividade em determinado local. Para que seja concedido o alvará, os interessados devem solicitá-lo para Prefeitura Municipal através de um requerimento, e este deve estar de acordo com o Artigo Nº 190 da Lei Municipal de Divinópolis Nº 6.907/08.

3.3 Lei Municipal de Divinópolis Nº6.907/2008

Art 1 -"Esta Lei contém medidas de polícia administrativa, a cargo do Município, em matéria de ordem e costumes públicos; institui normas disciplinares de funcionamento de estabelecimentos comerciais e industriais; define normas e regras de convívio urbano e de utilização das funções urbanas; eestatui as necessárias relações jurídicas entre o Poder Público e os municípios, visando disciplinar o uso e gozo dos direitos individuais, em benefício do bem coletivo."

3.4 Lei Municipalde Divinópolis Nº 8.385/2017

A Lei Municipal Nº 8.385/17 faz algumas alterações na Lei nº 6.907, de 22 de dezembro de 2008, que dispõe sobre o Código de Posturas do Município de Divinópolis e dá outras providências. Essas alterações foram feitas nos Artigos Nº 103, 191 e 191-A, reescrevendo-os e adicionando alguns incisos e seção.

Um dos objetivos dessas alterações é a implementação da Licença Provisória de Localização e Funcionamento para estabelecimentos que desenvolvam atividades de baixo risco assim como a classificação para aferir o grau de risco das atividades. A Licença Provisória de Localização tem como finalidade conceder uma licença temporária, de 180 dias, para um determinado empreendimento para que ele possa iniciar suas atividades e que no decorrer do funcionamento ele possa estar obtendo a licença definitiva.

3.5 Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB)

O Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros é um documento que comprova que o local para exercício da atividade proposta possui condições seguras para abandono em caso de pânico, acesso fácil para os integrantes do Corpo de Bombeiros, além de equipamentos para combate a incêndio.

3.6 Resoluções CGSIM

Art. 1 ° O Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - CGSIM - tem por finalidade regulamentar, administrar e gerir a implantação e o funcionamento da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - Redesim, observadas as diretrizes e normas da Lei n ° 11.598, de 3 de dezembro de 2007, e da Lei Complementar n ° 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar n ° 128, de 19 de dezembro de 2008 e pela Lei Complementar n ° 147, de 7 de agosto de 2014. (Redação dada pela Resolução CGSIM n ° 30, de 13 de janeiro de 2015).

Para auxiliar no processo do Alvará Provisório de Localização e Funcionamento, a prefeitura de Divinópolis utiliza duas resoluções do CGSIM, a Resolução N° 22 e 24, para determinar a classificação dos estabelecimentos comerciais, industriais, prestadoras de serviços, associações, ou entidades diversas.

A Resolução N° 22 dispõe sobre regras a serem seguidas quanto às pesquisas prévias e à regulamentação da classificação de risco da atividade para a concessão do Alvará de Funcionamento Provisório ou Definitivo de empresários e de sociedades empresárias de qualquer porte, atividade econômica ou composição societária, no âmbito da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM. Enquanto a Resolução N° 24 altera o ANEXO II “Atividades de alto risco - exceto microempreendedor individual” na Resolução N°22.

3.7 Gestão de Processo

Segundo Carvalho, et al. (2005) a definição de gestão por processos é “uma metodologia para a avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes e dos acionistas (processos-chaves)”.

A aplicação da Gestão de Processos prevê duas etapas operacionais distintas, sendo a primeira a identificação, avaliação e seleção dos processos prioritários, e a segunda a gestão e o aperfeiçoamento dos processos selecionados (ROTONDARO, 2012).

Foi utilizado a ferramenta fluxograma como proposta de mapear todo o processo da liberação do alvará, permitindo análise de todo processo, início e fim, para que as melhorias fiquem de forma mais clara.

Chinelato Filho (1993) propõe sobre a definição e as características de um fluxograma, que o mesmo evidencia de forma nítida e lógica as etapas com problemas e atividades desnecessárias, podendo, assim, propor soluções racionais sobre a melhor maneira de utilização de recursos, a racionalização e a simplificação do trabalho. Além de auxiliar nos processos gerenciais da organização.

4 Resultados e Discussão

A Prefeitura de Divinópolis delegou a Secretaria de Meio Ambiente e Políticas Urbanas (SEPLAM) a responsabilidade de administrar um setor específico para melhoria da distribuição de alvarás para os contribuintes do município. O setor criado denominou-se Central de Alvarás, responsável pela parte administrativa de todos os processos relacionados aos alvarás de localização e funcionamento da cidade, como inscrições, alterações e renovação de empresas, vistorias prévias e retificações de área.

Para que o empreendedor de Divinópolis obtenha seu alvará de localização e funcionamento, válido por 36 meses, ele deve encaminhar-se para o Setor de Protocolo do município com a seguinte documentação: Alvará anterior (em caso de renovação ou alteração de alvará); Formulário de inscrição cadastral de empresas (vide site Prefeitura Municipal de Divinópolis) em caso de empresas recém criadas; Comprovante de propriedade de imóvel (Ex.: IPTU em nome do empresário ou Escritura/Registro de imóvel ou Convenção de condomínio) ou Contrato de locação (em caso particular, deverá reconhecer firma do locador e locatário) ou Declaração de cessão de imóvel com firma reconhecida; Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) ou dispensa feita pelo mesmo. O passo a passo de como é feito o pedido de alvará via protocolo pode ser demonstrado na Figura 1.

O setor de alvarás conta com quatro fiscais de obras, um de meio ambiente e quinze fiscais de saúde da vigilância sanitária. Todos os processos, independentemente de sua especificação devem ser encaminhados para os fiscais de obras que são responsáveis por fazer a vistoria no

local, atentando-se a questão de acessibilidade, registrar a metragem do estabelecimento, verificar a situação cadastral do imóvel no sistema de cadastro do município, dentre outras questões; o fiscal de meio ambiente fica responsável pela fiscalização dos impactos causados ao meio ambiente ao exercer a atividade em determinado local, verificando se o estabelecimento encontra-se em sua zona correta, podendo existir outras verificações dependendo do local. A fiscalização de saúde ocorre quando o objeto social (Cnae; atividade exercida) envolve questões de saúde humana e animal, produtos alimentícios.

Para buscar a melhoria do processamento de alvarás, foi incluído o protocolo de alvarás online, que complementa o método convencional. Sua sequência é demonstrada na Figura 2. Ele é expedido pelo site da Junta Comercial de Minas Gerais (JUCEMG), podendo ser realizada apenas por um contador que contém o registro no Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG).

O protocolo do site apenas agiliza as vistorias nos locais, estipulando 48 horas entre o pedido feito pelo contador para determinada empresa e a resposta de deferimento ou indeferimento. Uma observação necessária é que o processo online não possui nenhum valor legal como alvará, apenas facilita o recebimento do mesmo. Exemplificando, a partir do momento em que se têm o deferimento online, o contribuinte precisa dar entrada via protocolo, com a documentação já citada, juntamente com a impressão do deferimento do site, para que ao chegar na central de alvarás, seja encaminhado direto para confecção de seu alvará de 36 meses.

A JUCEMG divulga mensalmente uma listagem de todas as cidades atendidas pelo site em um ranking de viabilidade. Esse ranking demonstra a posição de cada cidade em relação ao tempo entre o pedido de alvará pelo site e sua formalização. A cidade de Divinópolis ainda não possuía o controle sobre a formalização das empresas que deram entrada pelo site, ficando assim, no ranking, na 143ª posição.

No ano de 2017, após as diversas reclamações no setor de Ouvidoria do município, além das reclamações presenciais sobre a burocracia e demora na liberação dos alvarás de localização e funcionamento, percebeu-se a necessidade de melhoria no processamento dos alvarás de localização e funcionamento.

Para alcançar um novo patamar de melhoria na cidade, foi decidido implantar o alvará provisório, que possui como meta trazer para Divinópolis um projeto já utilizado nas grandes capitais e cidades tecnologicamente avançadas.

A ideia da aplicação do projeto na cidade visa a desburocratização, agilidade e simplificação do procedimento de retirada do alvará. Foram realizadas visitas em cidades que já trabalham há algum tempo com o sistema online de alvará provisório, buscando informações e exemplos para se aplicar no município.

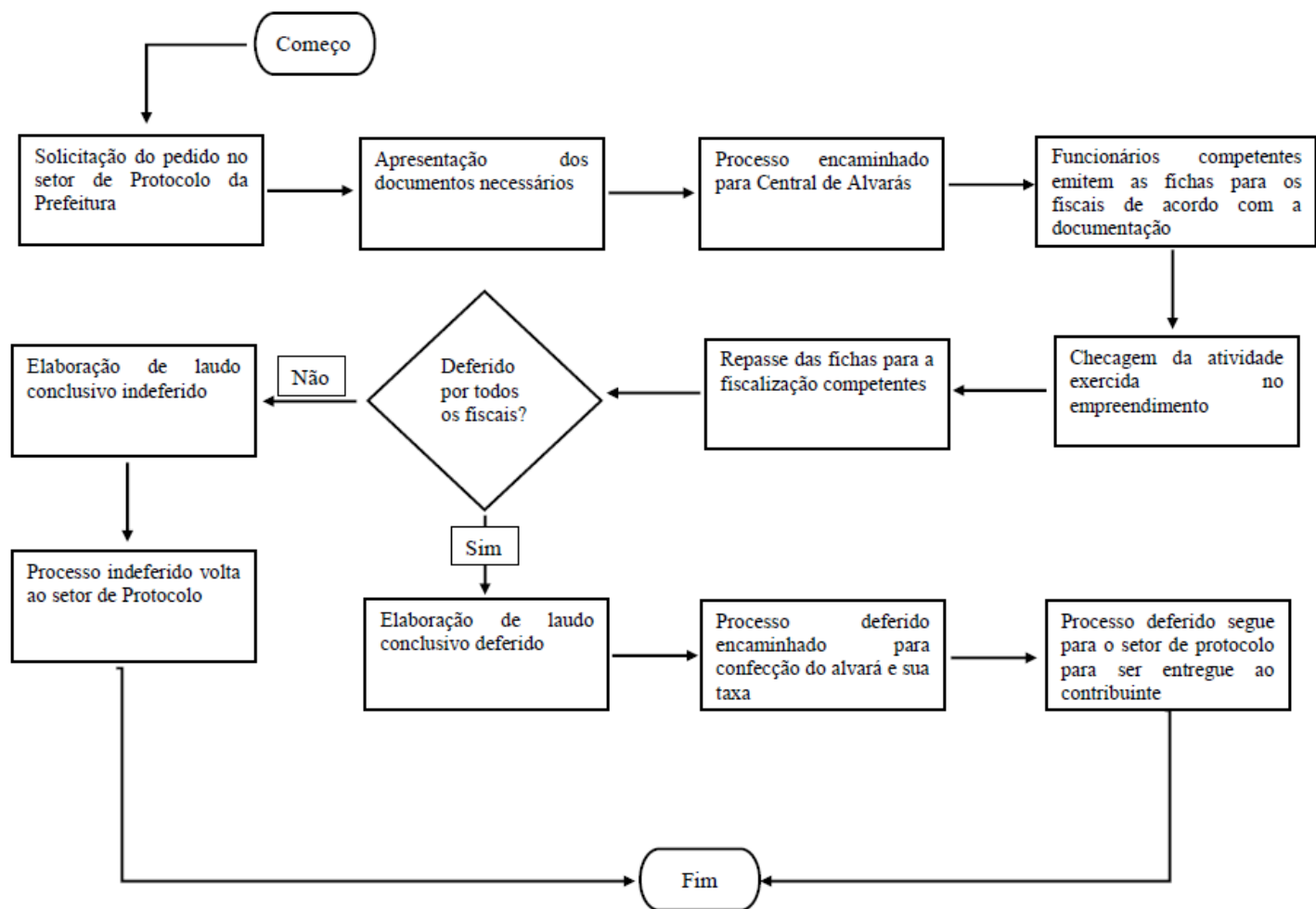
Em 18/12/2017, foi publicada a Lei 8385/2017, que altera a Lei 6907/2008 (Código de Posturas do município), instituindo o alvará provisório na cidade, dando início a uma fase de mudança positiva na liberação de alvarás no município, visando sobretudo, a desburocratização para abertura (inscrição) das empresas classificadas como baixo risco e que sejam dispensadas de Alvará Sanitário. Para classificação das atividades de baixo e alto risco são utilizadas as Resoluções CGSIM 22 e 24.

O projeto foi então desenvolvido com sistema próprio, criado por servidores municipais com amplo conhecimento técnico e critérios de total segurança (QR CODE e certificado digital).

Para a implantação do alvará provisório, foi necessário que a emissão de viabilidade no sistema da Junta Comercial de Minas Gerais pelo contador responsável pelo empreendimento, implicasse direto no provisório, ou seja, a análise continuaria a ser feita como antes, mas após o deferimento, a empresa classificada como de baixo risco, será formalizada no site da JUCEMG e de posse de toda a documentação, a respectiva empresa receberá seu alvará provisório válido 6 meses, como pode ser demonstrado ao se observar a Figura 3.

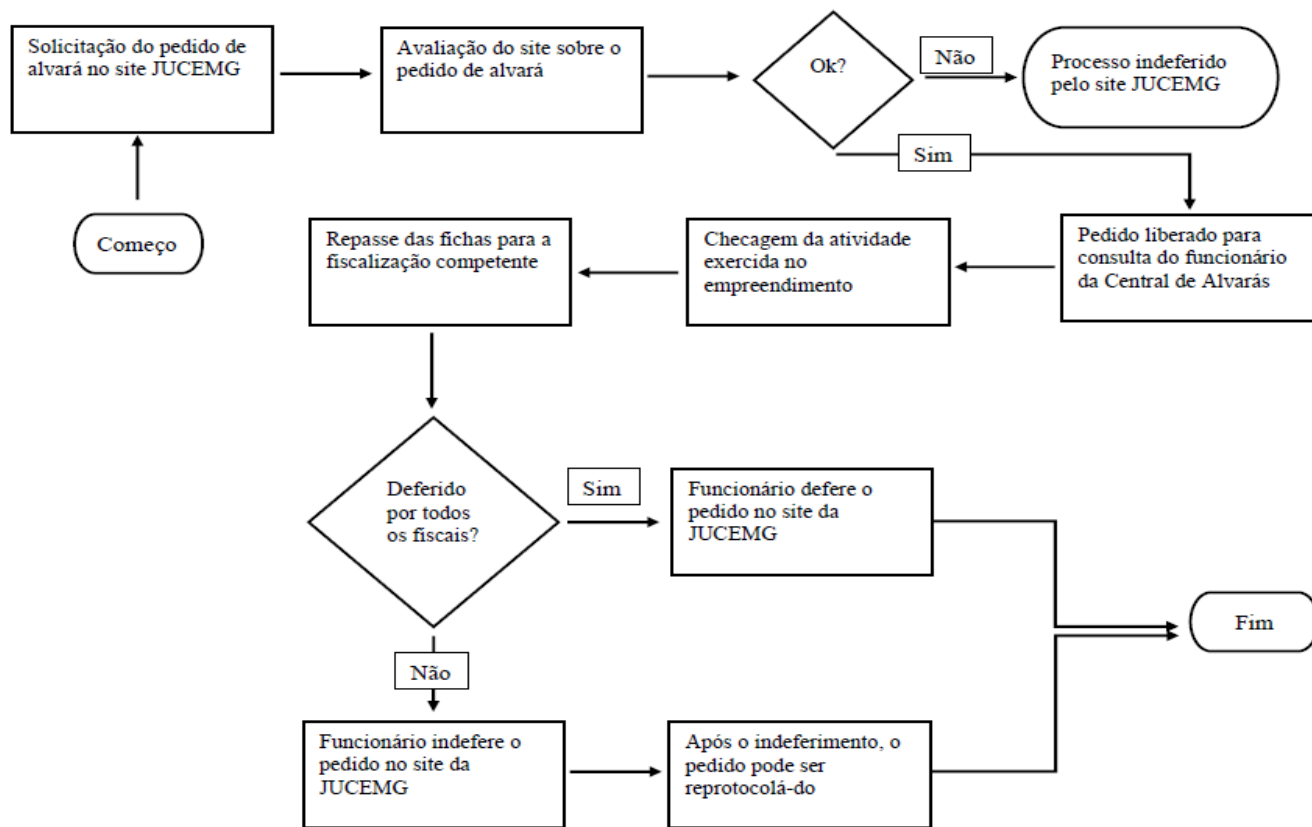
Assim que a empresa é formalizada dentro do sistema da JUCEMG, é feita a transferência dos dados da empresa cadastrado no sistema de arrecadação tributária, para o sistema “Alvará Legal” que se localiza na aba Alvará Legal do site da prefeitura municipal de Divinópolis, no qual o contribuinte consegue gerar sua Taxa de Licença de Localização e Funcionamento (TLLF) e conseqüentemente após quitação da mesma, seu alvará provisório.

Figura 1- Processamento de alvarás com entrada via setor de protocolo, Divinópolis/MG 2018



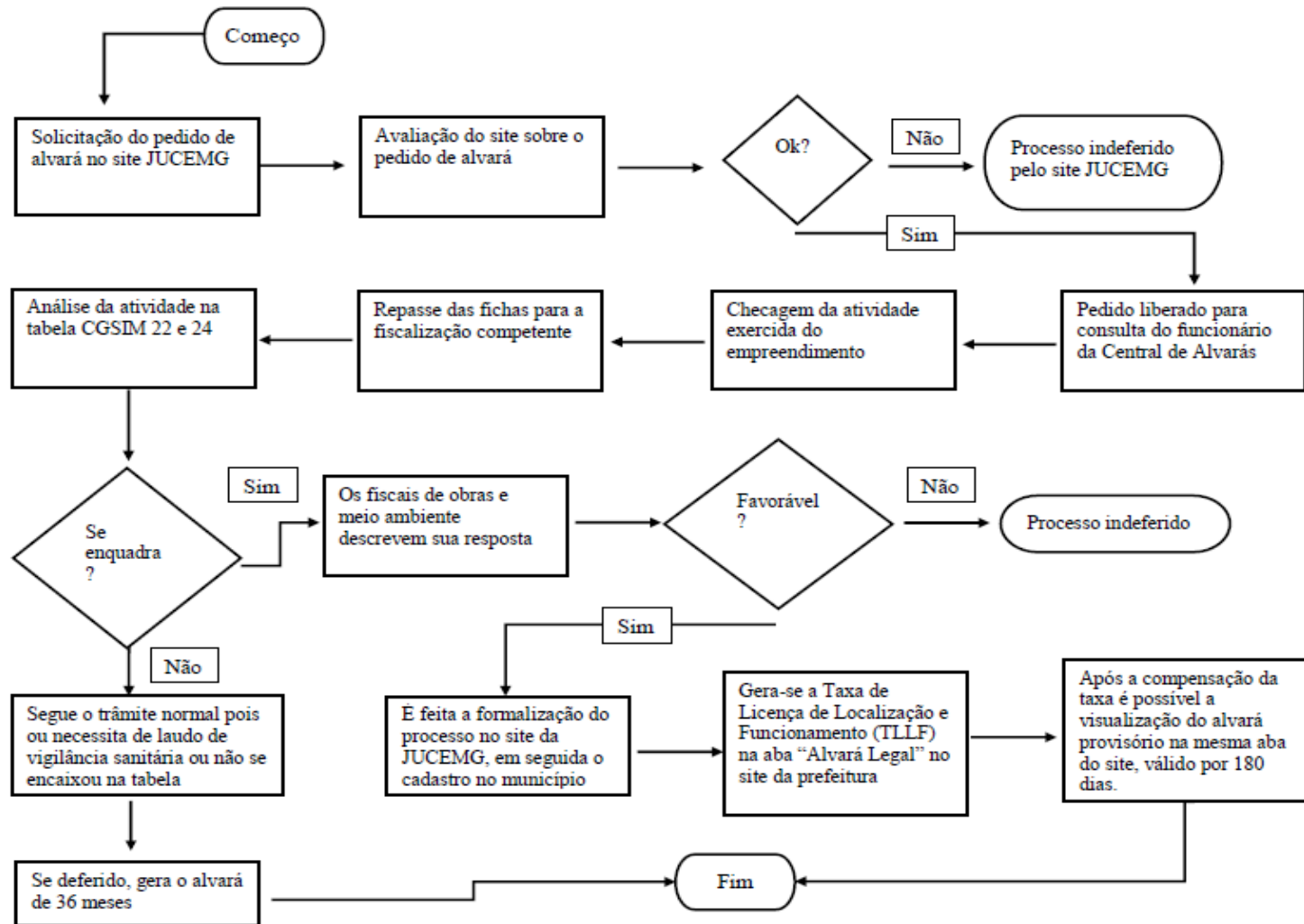
Fonte: Autores (baseado em informações disponibilizadas pela Prefeitura Municipal de Divinópolis)

Figura 2 - Processamento de alvarás com entrada via site JUCEMG. Divinópolis/MG 2018.



Fonte: Autores (baseado em informações disponibilizadas pela Prefeitura Municipal de Divinópolis)

Figura 3 - Processamento de alvarás provisórios. Divinópolis/MG 2018.

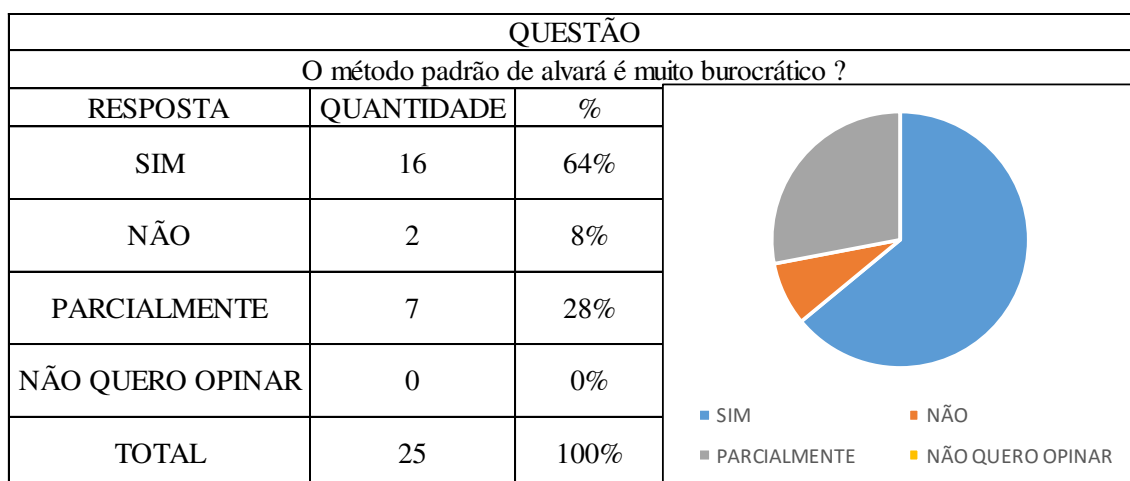


Fonte: Autores (baseado em informações disponibilizadas pela Prefeitura Municipal de Divinópolis)

O projeto do alvará provisório foi implantado no ano de 2018 e já estão sendo disponibilizados os alvarás provisórios para os empreendedores da cidade. Para checar a qualidade do método aplicado, foi elaborado um questionário aplicado apenas para os contadores da cidade, possuindo 6 perguntas, as quais envolviam perguntas sobre o alvará padrão e o provisório. Esse questionário foi respondido por 25 contadores responsáveis por empresas que adotaram o Alvará Provisório.

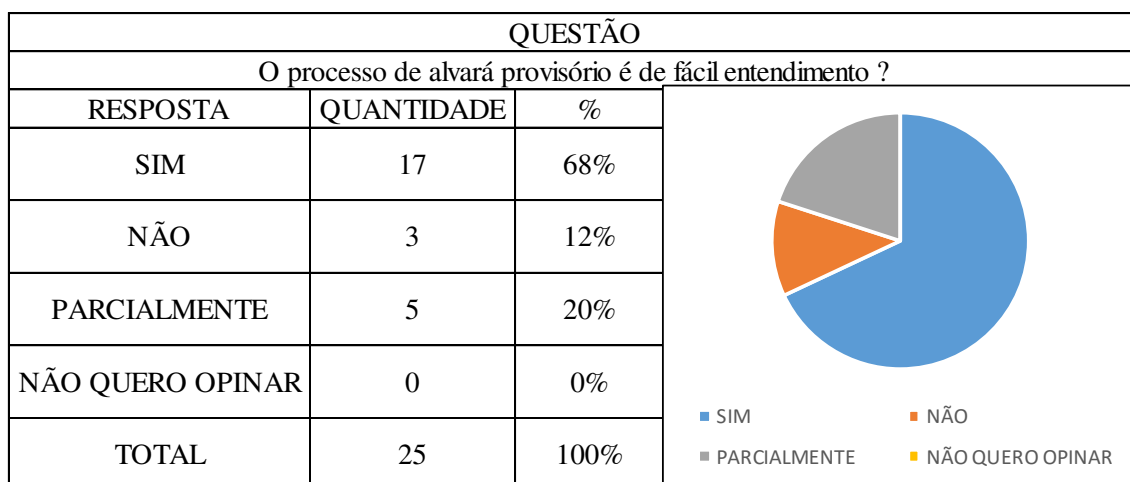
De acordo com os resultados analisados é possível concluir que, do ponto de vista dos contadores, o método padrão de obtenção do Alvará de Localização e Funcionamento é muito burocrático e exigente, o que acaba resultando em uma barreira que atrasa o desenvolvimento econômico da cidade. Essa burocracia torna o processo para obtenção do alvará mais extenso e oneroso. Sendo assim, a aplicação de um método menos burocrático, como o do alvará provisório, de fácil entendimento permitirá que os empreendedores iniciem suas atividades mais rápido.

Figura 4: Análise das respostas da questão 1 do questionário



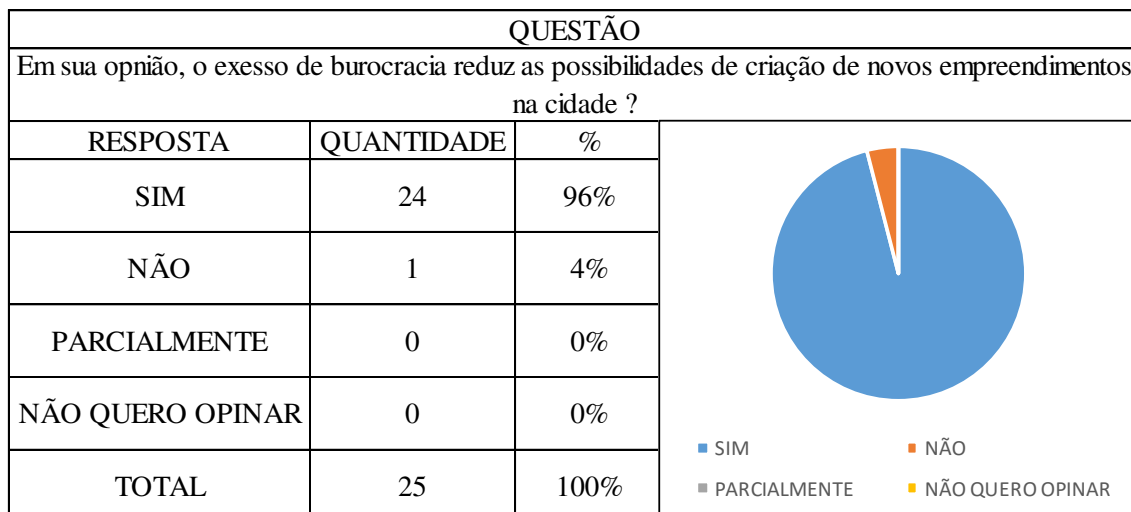
Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Figura 5: Análise das respostas da questão 2 do questionário



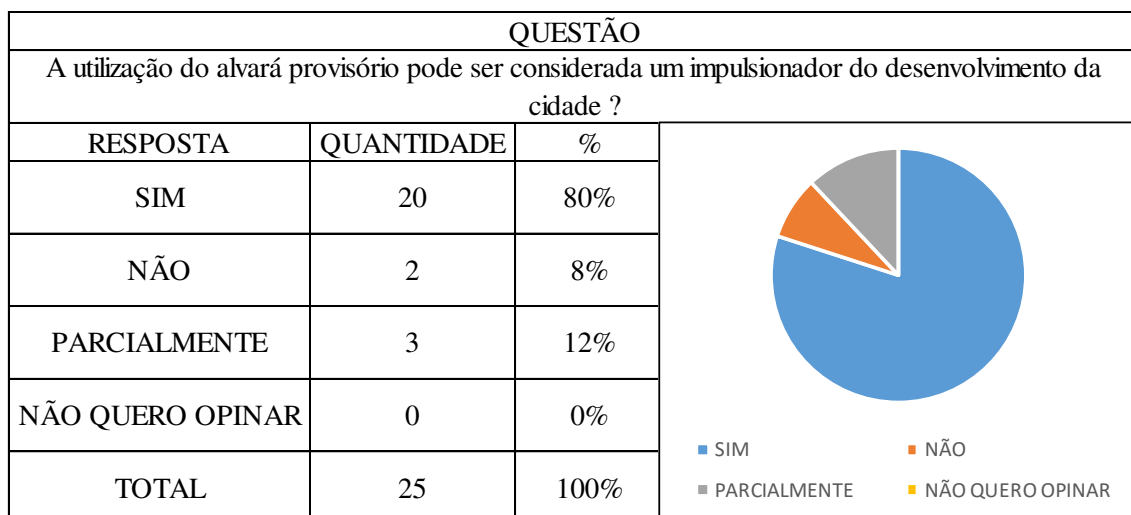
Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Figura 6: Análise das respostas da questão 3 do questionário



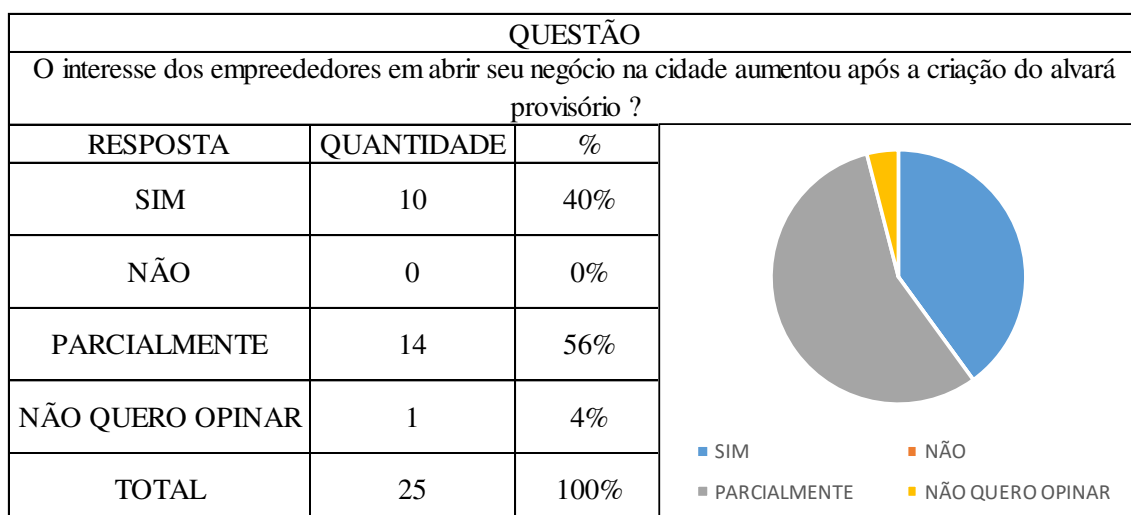
Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Figura 7: Análise das respostas da questão 4 do questionário



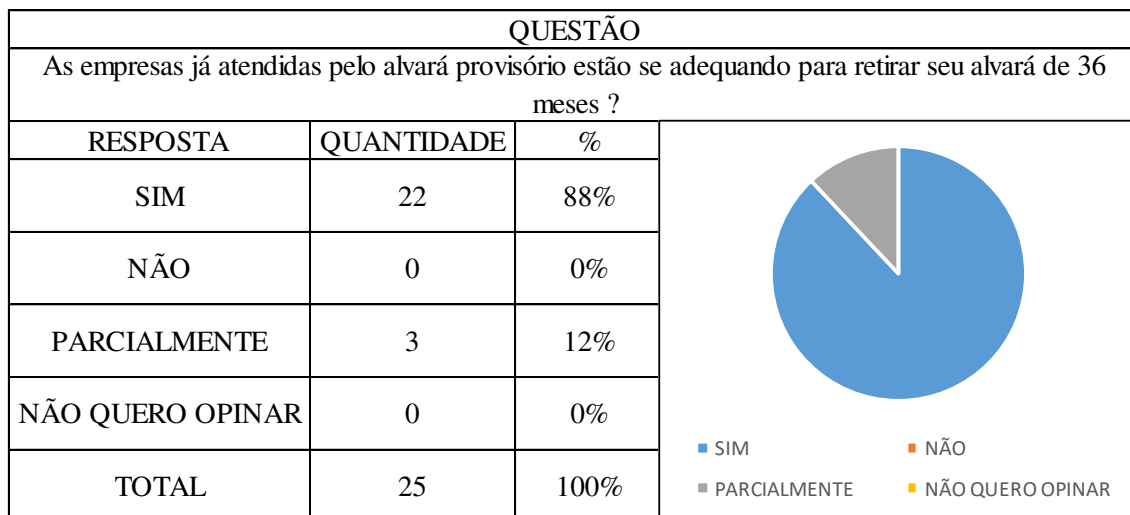
Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Figura 8: Análise das respostas da questão 5 do questionário



Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Figura 9: Análise das respostas da questão 6 do questionário



Fonte: Autores (Baseado nas respostas do questionário aplicado aos contadores)

Facilitar o processo de abertura de empresas motivará o surgimento de novos empreendedores, o que por consequência gerará mais empresas, mais empregos e impulsionará a questão econômica do município.

5 Considerações Finais

Com a aplicação do alvará provisório no município, foi possível notar a contribuição para a melhoria do ambiente de negócios e o crescimento econômico e social da cidade. Visto que o aumento do número de empreendimentos localizados na cidade gera mais empregos para a população divinopolitana, além de uma maior arrecadação de tributos para a prefeitura.

De acordo com a Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (JUCEMG), antes da implementação do alvará provisório, a cidade de Divinópolis estava localizada na posição 143º no ranking de abertura de empresas nas cidades de Minas Gerais. Atualmente Divinópolis se encontra entre os 10 primeiros, o que indica uma melhoria significativa para a cidade devido a desburocratização de um processo tão fundamental para o município.

Cerca de 300 empreendimentos já adotaram o novo método de obtenção de alvará provisório. Essas empresas já estão funcionando e providenciando as adequações necessárias para atender todas as normas exigidas pela prefeitura.

O projeto “Alvará Legal” iniciou-se com a aplicação do alvará provisório, mas possui como meta a eliminação dos alvarás e taxas impressas, ou seja, os contribuintes poderão visualizar a sua taxa e seu alvará online, sendo ele provisório ou definitivo, na aba do projeto no site da prefeitura.

REFERÊNCIAS

- BARBOS, A.J.de; LEHFELD, N.A.S. **A pesquisa científica. In: Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica.** São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1986. p. 87-121.
- BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e prática.** 3. ed São Paulo: Atlas, 2009.
- BONDAROVSKY, B.; LISBOA, M. M.; SANTOS, C. Desburocratização e abordagem sistêmica na concessão de alvarás na cidade do Rio de Janeiro. **VIII Congresso CONSAD de Gestão Pública**, Brasília, p. 1-33, 2015. Disponível em: <<http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/1236/1/DESBUROCRATIZA%C3%87%C3%83O%20E%20ABORDAGEM.pdf>>. Acesso em 30 out. 2018.
- BRASIL. Resolução nº 24, de 10 de maio de 2011. Altera o Anexo II da Resolução nº 22, de 22 de junho de 2010- REDESIM. **Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços.** Brasília, MG, 10 mai 2011. Disponível em: <http://www.mdic.gov.br/images/REPOSITORIO/SEMPE/DREI/RESOLUCOES_CGSIM/Resolucao-n-24.pdf>. Acesso em: 03 out. 2018.
- BRASIL. Resolução nº 22 de 22 de junho de 2010– REDESIM. **Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços.** Brasília, MG, 22 jun 2010. Disponível em: <http://www.mdic.gov.br/images/REPOSITORIO/SEMPE/DREI/RESOLUCOES_CGSIM/Resolucao-n-22.pdf>. Acesso em: 03 out. 2018.
- CHINELATO FILHO, João. **Arte de organizar para informatizar.** Rio de Janeiro: LTC, 1993.
- DIVINÓPOLIS. Lei nº 6907 de 22 de dezembro de 2008. Dispõe sobre o código de posturas do município de Divinópolis e dá outras providências. **Câmara Municipal de Divinópolis**, Divinópolis, MG, 22 dez 2008. Disponível em: <<https://camara-municipal-de-divinopolis.jusbrasil.com.br/legislacao/831686/lei-6907-08>>. Acesso em: 03 out. 2018.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio: o minidicionário da língua portuguesa dicionário/ Aurélio Buarque de Holanda Ferreira; coordenação de edição Marina Baird Ferreira; equipe de lexicografia Margarida dos Anjos. – 7. ed. – Curitiba: Ed. Positivo; 2008**
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HOUAISS, Antônio. **Novo Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa;** Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia – 3. ed- Ed. Objetiva; 2009
- LOPEZ, F. G. **Política e burocracia nos estados da Índia e do Brasil.** Disponível em: www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-44782008000300006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 12 Set. 2018.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** São Paulo: Malheiros Ed., 17a ed., p. 122, 1992
- MELLO, A. E. N. S. **Aplicação do mapeamento de processos e da simulação no desenvolvimento de projetos de processos produtivos.** 2008. 116 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Itajubá, Itajubá 2008.
- ROTONDARO, R. G. Gerenciamento por Processos. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos.** 2a. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda., 2012. Cap. 7, p. 211-237.
- SCHWINGEL, I.; RIZZA, G. Políticas públicas para formalização das empresas: lei geral das micro e pequenas empresas e iniciativas para a desburocratização. **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**, Brasília, p. 47-56, fev. 2013.