

Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre

RECEITA MUNICIPAL

Ed. 1º semestre | Março de 2026

R\$ 5,4 bilhões

administrados pela
Receita Municipal
em 2025

R\$ 400 milhões

Porto Alegre bate
recorde na cobrança
da Dívida Ativa nos
últimos 12 meses

**Tecnologia
e orientação**

Envio de SMS gera
R\$ 6,9 milhões em
48 horas

Estrutura Institucional
Novos auditores reforçam
capacidade operacional
da Receita Municipal

**Atendimento ao
contribuinte**

Portal de Serviços supera
700 mil atendimentos



RECEITA MUNICIPAL

SECRETARIA
DA FAZENDA

porto
alegre
PREFEITURA





Edição

A Revista da Receita Municipal é uma publicação institucional da Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre dedicada a registrar e divulgar informações sobre a gestão tributária da Capital.

O informativo reúne dados, análises e iniciativas relacionadas à arrecadação municipal, modernização administrativa, fiscalização tributária e relacionamento com os contribuintes. Também apresenta resultados, projetos e indicadores que refletem o trabalho desenvolvido pelas equipes da Receita Municipal.

Mais do que um registro de atividades, a revista busca contribuir para a transparência da gestão fiscal e para a difusão de conhecimento sobre administração tributária municipal, valorizando o trabalho técnico dos servidores públicos e o papel da tributação no financiamento das políticas públicas e no desenvolvimento da cidade.

Expediente

Ana Pellini – Secretária Municipal da Fazenda

Fabício Dameda – Secretário Adjunto da Fazenda

Sandra Quadrado – Superintendente da Receita Municipal

Felipe Ramos – Superintendente Adjunto da Receita Municipal

Receita Municipal

Tarciano José Faleiro de Lima – Diretor da Divisão de Receita Imobiliária

Otávio Emer Torelly Pereira – Diretor da Divisão de Receita Mobiliária

Daniel Rodrigues Figueiredo – Diretor da Divisão de Arrecadação e Cobrança

Guilherme Silberfarb Costa – Diretor da Divisão de Avaliação Imobiliária

Ione Denise Horlle Cubas – Diretora da Divisão de Tributação e Contencioso

Adriano Boff Matias – Coordenador de Atendimento ao Contribuinte

Editoria

Pierre Zilio Marto Flores – Coordenador da Câmara de Mediação e Conciliação Tributária

Alexandre Rodrigues de Andrade – Assessor de Planejamento

Diego Eich – Assessor de Tributação e Normativo

Fernanda Filippini Spier Stedile – Assessora de Projetos

Assessoria de Comunicação

Elisandra Borba – Jornalista

Fabiano de Llano – Designer Gráfico

Mensagem da Secretária



Ana Pellini
Secretária Municipal da Fazenda

A gestão responsável das finanças públicas é um dos pilares que sustentam a capacidade de uma cidade planejar seu futuro, enfrentar desafios e garantir a continuidade de políticas públicas essenciais à população. Na Secretaria Municipal da Fazenda, esse compromisso se materializa diariamente por meio de um trabalho técnico, integrado e orientado a resultados, conduzido por equipes altamente qualificadas que atuam em diferentes frentes da administração financeira do município.

Nesse contexto, a Receita Municipal desempenha um papel estratégico. É a partir da eficiência na administração tributária que se consolida a principal fonte de financiamento das políticas públicas, assegurando os recursos necessários para o funcionamento da máquina pública e para a prestação de serviços fundamentais à sociedade. Essas conquistas são fruto de uma atuação coordenada entre as diversas áreas da Secretaria da Fazenda, que trabalham de forma integrada para garantir sustentabilidade fiscal, transparência e eficiência na gestão dos recursos públicos. Mais do que resultados numéricos, tratam-se de avanços institucionais que

fortalecem a capacidade do município de planejar investimentos, responder a situações adversas e ampliar a qualidade dos serviços oferecidos à população. Mais do que indicadores, esses avanços refletem uma diretriz de fortalecer as bases institucionais do Município, garantindo previsibilidade, responsabilidade e eficiência na condução das finanças públicas.

A publicação deste informativo representa um importante momento de prestação de contas e de valorização do trabalho realizado. Reconhecemos o profissionalismo, a dedicação e o compromisso dos servidores que contribuem diariamente para que Porto Alegre siga fortalecendo sua gestão fiscal e ampliando sua capacidade de investimento em políticas públicas.

Apresentamos este ciclo com a convicção de que o fortalecimento da gestão fiscal exige continuidade, integração e permanente qualificação dos processos. É a partir dessa base que a Secretaria da Fazenda seguirá atuando para garantir segurança financeira ao Município e dar suporte consistente às decisões que orientam o desenvolvimento de Porto Alegre.

Mensagem da Superintendente



Sandra Marlusa Severo Quadrado
Superintendente da Receita
Municipal de Porto Alegre

É uma grande honra e motivo de orgulho estar à frente da Receita Municipal ao longo dos últimos dois anos e testemunhar avanços que ultrapassam a dimensão da gestão fiscal e tributária. São conquistas que fortalecem as bases institucionais do Município e ajudam a preparar Porto Alegre para um futuro mais sólido e promissor. Nesse período, aprofundamos uma agenda consistente de modernização, eficiência e qualificação da administração tributária. Mais do que ampliar indicadores, buscamos consolidar uma atuação técnica, responsável e orientada a resultados, sustentada pelo compromisso, pela competência e pelo espírito público das equipes que integram a Receita Municipal.

Os números apresentados nesta edição refletem esse esforço coletivo. Cada resultado alcançado é fruto do trabalho altamente qualificado de servidores que conduzem diariamente atividades complexas de fiscalização, arrecadação, atendimento ao contribuinte, gestão da dívida ativa e desenvolvimento de soluções tecnológicas. São profissionais que compreendem a dimensão estratégica da administração tributária e atuam com rigor, responsabilidade e senso de propósito.

Na Receita Municipal, trabalhamos a partir de uma premissa clara: garantir eficiência na arrecadação para viabilizar a implementação das políticas públicas que atendem à população. Em 2025, administramos R\$ 5,4 bilhões em receitas tributárias, recursos que sustentam

a capacidade de investimento do Município e possibilitam a prestação de serviços essenciais à sociedade.

Ao longo deste período, consolidamos avanços importantes na recuperação de créditos, ampliamos mecanismos de conformidade tributária, fortalecemos canais digitais de atendimento e investimos em inteligência fiscal e modernização tecnológica. Esses resultados demonstram que é possível combinar rigor técnico, inovação e diálogo com os contribuintes, promovendo uma gestão tributária cada vez mais eficiente, transparente e orientada ao interesse público.

Este informativo apresenta à sociedade e aos servidores da Receita Municipal um panorama das principais entregas e resultados do último ano. Mais do que uma prestação de contas, ele representa também um reconhecimento ao trabalho consistente das nossas equipes, que seguem comprometidas em fortalecer a sustentabilidade financeira de Porto Alegre.

Seguiremos avançando com responsabilidade, planejamento e visão de futuro, conscientes de que uma administração tributária sólida é condição fundamental para o desenvolvimento da cidade. Fortalecer a Receita Municipal é, em última análise, fortalecer a capacidade de Porto Alegre de investir, inovar e construir políticas públicas que melhorem a vida das pessoas.

Sumário

07

Canais de Atendimento

Informações de contato e canais digitais

09

Arrecadação e Recuperação de Créditos

Dívida Ativa, IPTU, Autorregularização, ICMS, NFS-e, SMS, Mediação Tributária, Em Dia com POA

12

Estrutura e Capacidade Institucional

Novos auditores, NFS-e padrão nacional, DTE-POA, Portal de Serviços, Regime especial, Isenções IPTU

15

Política Tributária Estrutural

PGV, IPTU Sustentável, Guias IPTU

17

Transparência e Projeção Institucional

Dados abertos, Educação fiscal, Protagonismo nacional

18

Desempenho da Arrecadação

Tabelas comparativas e gráficos de série histórica

20 e 22

DRI e DRM

Números e destaques da Divisão de Receita Imobiliária e Divisão de Receita Mobiliária

24 e 26

DAC e DAI

Números e destaques da Divisão de Arrecadação e Cobrança e Divisão de Avaliação Imobiliária

28 e 30

DTC e CAC

Números, gráfico de satisfação e destaques da Divisão de Tributação e Contencioso e Coordenação de Atendimento ao Contribuinte



Canais de atendimento

Loja de Atendimento

Travessa Mário Cinco Paus, s/nº - Centro
Atendimento Presencial das 9h às 16h.

156+POA

156, opção 4 - Porto Alegre
(51) 3289.0156 - Outras cidades
Atendimento telefônico das 9h às 16h.

WhatsApp

(51) 3289.0156 - Opção Impostos e Tributos

Conte com a Fazenda

contecomafazenda.portoalegre.rs.gov.br

Portal de Atendimento da Fazenda

atendimentofazenda.portoalegre.rs.gov.br

Parcelamento de Dívidas

parcelamentofazenda.portoalegre.rs.gov.br

Ouvidoria

ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br

Fazenda na rede

Site: prefeitura.poa.br/smf
Instagram: @fazendapoa



Foto: Arte digital de Porto Alegre criada por Fabiano de Liano com uso de inteligência artificial



Porto Alegre bate recorde na cobrança da Dívida Ativa e ultrapassa R\$ 400 milhões em 12 meses

Pela primeira vez, o município de Porto Alegre ultrapassou a marca de R\$ 400 milhões arrecadados no decorrer de 12 meses com ações de cobrança da Dívida Ativa. O resultado, alcançado por meio da Receita Municipal, representa o melhor desempenho da série histórica do município na recuperação de créditos de fevereiro de 2025 a janeiro de 2026.

O desempenho é resultado de uma combinação de reforço estrutural e mudança de estratégia. Ao longo do período, a Receita Municipal recompôs parte do quadro técnico com a posse de novos Auditores-Fiscais, ampliando a capacidade de fiscalização e de recuperação de créditos. A medida foi adotada no contexto da reforma tributária, visto que a média de arrecadação do ISS influencia a participação do município na divisão do futuro IBS, que substituirá o imposto municipal e terá reflexos na distribuição de receitas pelos próximos 50 anos.

Paralelamente, a Fazenda passou a atuar de forma mais direcionada sobre grandes devedores. Os 100 maiores devedores do Simples Nacional foram notificados por meio do Domicílio Tributário Eletrônico, em uma ação focada na regularização de débitos relevantes e na preservação da base arrecadatória.

Capital registra menor inadimplência da história do IPTU em 2025

Porto Alegre encerrou 2025 com a menor inadimplência já registrada no IPTU. Em 31 de dezembro, o estoque de débitos somava R\$ 79,1 milhões, o equivalente a 6,88% do total lançado no exercício, o melhor resultado da série histórica.

Em 2025, o RecuperaPOA ofereceu condições diferenciadas para pagamento, com descontos em juros e multas, estimulando a adesão dos contribuintes à regularização. Somente nesses tributos, houve a adesão de quase 21 mil contribuintes, que negociaram um total líquido de R\$ 153 milhões.

Outro eixo foi o fortalecimento da autorregularização fiscal, que registrou em 2025 o melhor desempenho desde sua criação. Com base em cruzamento de dados e fiscalização orientadora, o programa permitiu que empresas corrigissem inconsistências antes de autuações formais, elevando o grau de conformidade e antecipando ingressos para o caixa municipal.

O RecuperaPOA também teve papel decisivo. O programa encerrou adesões com R\$ 234,4 milhões negociados, sendo quase R\$ 90 milhões com ingresso ainda em 2025. Além do impacto imediato na arrecadação, a iniciativa contribuiu para reduzir o estoque da dívida ativa e reorganizar o passivo tributário de milhares de contribuintes.

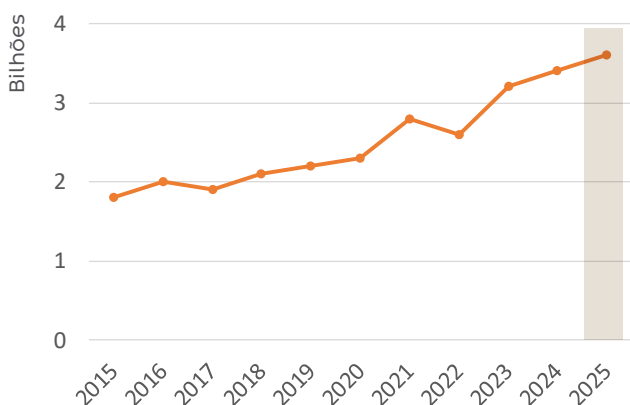
Essas medidas foram acompanhadas pela intensificação da cobrança ativa e pelo uso mais estruturado de bases de dados municipais, estaduais e federais para identificar inconsistências e mapear inadimplência. O resultado foi um salto na eficiência arrecadatória, período na política de recuperação de créditos da Capital.

Autorregularização de ISSQN alcança melhor resultado desde sua criação

A autorregularização merece um destaque à parte. Graças a esta política de comunicação amigável com o contribuinte, o ano de 2025 registrou o melhor desempenho desde a adoção da prática. O ano encerrou com R\$ 36 milhões regularizados, superando os resultados de 2023 e 2024 somados.

Mais de 1300 empresas foram orientadas a corrigir divergências. A estratégia, baseada no cruzamento de dados e na fiscalização orientadora, fortalece a arrecadação com foco em conformidade e prevenção de litígios.

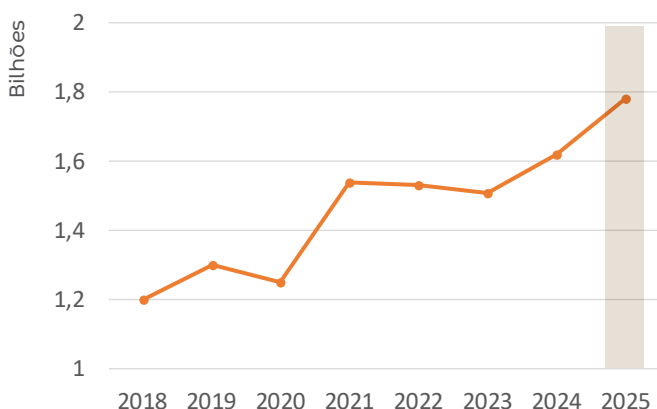
Arrecadação municipal supera R\$ 3,6 bilhões em 2025 e tem crescimento real de 1,88% no ano



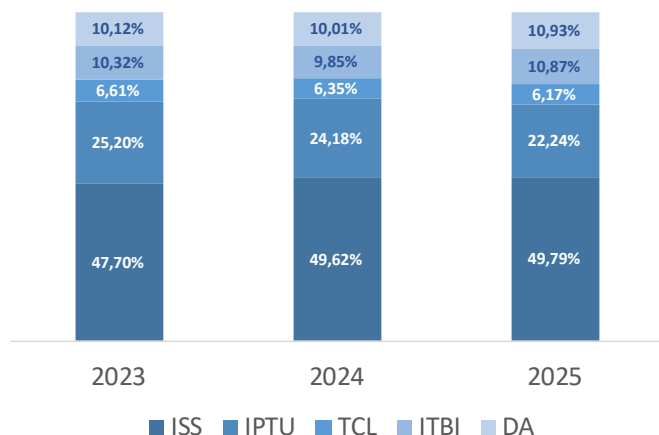
Os excelentes resultados do ISS, ITBI e Dívida Ativa, que cresceram acima da inflação em 2,26%, 12,43% e 11,19%, respectivamente, compensaram o desempenho do IPTU, que foi impactado pelos benefícios concedidos aos imóveis atingidos direta ou indiretamente pelas enchentes de 2024.

Dentre as ações de destaque, temos o recorde arrecadatório advindo da autorregularização, juntamente com a menor taxa de inadimplência da história do IPTU. Resultado do RecuperaPOA também potencializou a recuperação de créditos tributários.

Arrecadação Transferências Brutas ICMS, IPVA, FPM



Evolução da Arrecadação Própria ISS representa cerca de 50% do total



Receita Administrada

R\$ 5,4 bilhões
em tributos sob gestão da
Receita Municipal em 2025

RecuperaPOA

R\$ 234 milhões
negociados em
23 mil
adesões

Trabalho técnico amplia repasses de ICMS para 2026

A atuação da equipe técnica da Fazenda resultou no aumento de quase R\$ 3 bilhões no Valor Adicionado Fiscal (VAF) de Porto Alegre, principal indicador para a distribuição do ICMS.

Com a consolidação do Índice de Participação do Município (IPM) definitivo, a projeção é de incremento de aproximadamente R\$ 37,5 milhões nos repasses estaduais em 2026. O resultado reforça a importância da defesa técnica qualificada dos interesses da Capital.

Envio de SMS gera R\$ 6,9 milhões em 48 horas

Uma ação de comunicação direta com contribuintes com débitos em aberto resultou em R\$ 6,9 milhões negociados em apenas dois dias. Foram R\$ 6 milhões em parcelamentos e R\$ 917 mil pagos à vista.

A estratégia priorizou a orientação antes da adoção de medidas mais rigorosas, estimulando a regularização espontânea e demonstrando que comunicação eficiente também fortalece a arrecadação.

Mediação coletiva fortalece segurança jurídica na construção civil

Em 2025 a Câmara de Conciliação realizou uma ação inédita. A primeira mediação tributária coletiva da Capital alinhou com o setor da construção civil o entendimento sobre a tributação do gerenciamento de obras. O processo resultou na proposta de Instrução Normativa que uniformiza critérios e reduz controvérsias.

Incremento de VAF

R\$ 37,5 milhões

nos repasses do ICMS, com R\$ 3,42 bilhões fiscalizados em VAF

Regularização

R\$ 79,1 milhões

Menor estoque de débitos da história do IPTU

Consolidador NFS-e identifica R\$ 50 milhões em ISS

O projeto Consolidador NFS-e 2025 identificou mais de R\$ 50 milhões declarados em notas fiscais sem o correspondente recolhimento do ISS. A Receita organizou os valores em Consolidações de Débito, facilitando a regularização pelas empresas.

Os primeiros resultados já apontam mais de R\$ 6 milhões pagos ou parcelados.

Mediação tributária assegura R\$ 2,5 milhões sem judicialização

Em 2025, a mediação tributária consolidou-se como instrumento estratégico de resolução consensual de conflitos fiscais, alcançando R\$ 2,5 milhões em valores negociados. O resultado evidencia a efetividade do diálogo qualificado entre Fisco e contribuinte, com soluções técnicas que asseguram a recuperação de créditos sem judicialização desnecessária, promovendo celeridade, segurança jurídica e redução de custos administrativos.

Em Dia com Porto Alegre consolida cultura de conformidade

O programa Em Dia com Porto Alegre demonstra que é possível ampliar arrecadação sem elevar impostos. Atualmente, cerca de 65% da receita de ISS da Capital vem de empresas classificadas nas categorias mais altas de conformidade.

Desde 2021, houve crescimento médio de 56% na emissão de notas fiscais e aumento de 134% no número de empresas autorregularizadas. O programa estimula o bom comportamento fiscal e fortalece a relação de confiança entre Município e contribuintes.

Revisões Fiscais

R\$ 92 milhões
lançados

R\$ 50 milhões
em créditos consolidados



Novos auditores reforçam capacidade operacional da Receita

Mais de 30 novos Auditores-Fiscais passaram a integrar a Receita Municipal, ampliando a capacidade de fiscalização e orientação aos contribuintes. A nomeação dos servidores marcou um passo estratégico para o fortalecimento do município em 2025. A recomposição da equipe reforça a capacidade operacional justamente em um momento decisivo para as finanças públicas, com a transição para o novo modelo previsto na Reforma Tributária.

Os novos servidores chegam para atuar em áreas essenciais como fiscalização do ISS, acompanhamento de grandes contribuintes, cobrança da dívida ativa, análise

de benefícios fiscais e revisão de procedimentos internos. A ampliação do quadro técnico também permite maior presença fiscal, cruzamento qualificado de dados e uso mais intensivo de ferramentas tecnológicas, potencializando resultados na arrecadação e na recuperação de créditos.

A recomposição do quadro integra ainda o grupo de medidas de preparação institucional para a Reforma Tributária, que exigirá adaptação de sistemas, revisão de rotinas e interpretação de novas normas relacionadas ao IBS e à CBS.

NFS-e no padrão nacional consolida integração tributária

A implantação da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) no padrão nacional consolidou mais uma etapa do processo de modernização da Receita Municipal de Porto Alegre. A adequação ao modelo nacional garante maior integração com os sistemas da União e dos demais municípios, além de simplificar o cumprimento das obrigações acessórias pelos contribuintes.

Com a adoção do padrão unificado, empresas que atuam em diferentes cidades passam a contar com um layout e regras mais homogêneas para emissão de notas, reduzindo inconsistências, retrabalho e custos operacionais. A mudança também amplia a segurança das informações, melhora a qualidade dos dados fiscais e fortalece os mecanismos de fiscalização e cruzamento eletrônico de dados.

Internamente, a transição exigiu ajustes tecnológicos, revisão de fluxos e capacitação das equipes, alinhando Porto Alegre às diretrizes nacionais em um momento estratégico também de preparação para a Reforma Tributária. A consolidação da NFS-e no padrão nacional não apenas moderniza o sistema, mas posiciona o município de forma mais integrada e competitiva no novo ambiente tributário que está em construção.

DTE-POA moderniza comunicação com contribuintes

A Fazenda passou a utilizar o Domicílio Tributário Eletrônico como canal oficial de comunicação com empresas. Mais de 200 mil CNPJs foram credenciados.

Por meio da plataforma, o usuário recebe documentos de forma segura, prática e rápida, garantindo maior eficiência no relacionamento com o Fisco Municipal. O conteúdo das mensagens pode ser acessado apenas dentro do portal, mediante login gov.br ou certificação digital, o que assegura autenticidade e proteção das informações.

A medida amplia a segurança das notificações e reduz riscos de fraude.



Atendimentos em 2025

Portal de Serviços 158.317

Presencial 81.460

WhatsApp 32.917

Telefone 20.257

E-mail 361

Total de
293.312
atendimentos realizados e
89,75%
de satisfação



Portal de Serviços supera 700 mil atendimentos digitais

Criado em 2020, o Portal de Serviços da Fazenda ultrapassou neste ano a marca dos 700 mil atendimentos realizados de forma totalmente digital. A plataforma funciona 24 horas por dia e reduziu significativamente a necessidade de atendimento presencial.

Com índice de satisfação superior a 90%, o sistema demonstra que a digitalização trouxe mais eficiência, agilidade e qualidade no atendimento ao contribuinte.

Em 2025, a Coordenação de Atendimento ao Contribuinte (CAC) realizou 293.312 atendimentos. Desse total, 158.317 ocorreram pelo Portal de Serviços, consolidando o canal digital como principal porta de entrada da Secretaria. O atendimento presencial somou 81.460 registros, seguido por 32.917 interações via WhatsApp e 20.257 por telefone. O e-mail representou 361 atendimentos no período.

Regime especial simplifica emissão para transporte coletivo

A criação de regime especial para o transporte coletivo simplificou a emissão de documentos fiscais e trouxe mais segurança jurídica para o setor em Porto Alegre. A medida foi estruturada pela Receita Municipal para adequar as exigências tributárias à realidade operacional das empresas que prestam o serviço, reduzindo burocracia e padronizando procedimentos.

Com a regulamentação específica, as empresas passaram a contar com regras claras para a emissão de notas fiscais, escrituração e cumprimento das obrigações acessórias, evitando inconsistências e retrabalho. A iniciativa também facilita o acompanhamento por parte do Fisco, garantindo maior controle sobre as informações declaradas e fortalecendo a transparência na arrecadação do ISS.

O regime especial integra a estratégia de modernização da gestão tributária, que busca combinar simplificação para o contribuinte com maior eficiência administrativa. Ao ajustar a norma à dinâmica do transporte coletivo, o município assegura previsibilidade ao setor e qualifica o ambiente regulatório, sem abrir mão do rigor fiscal.

Automatização amplia isenções de IPTU em quase 30%

A automatização do processo de análise das isenções de IPTU trouxe mais agilidade e eficiência ao atendimento, resultando em um aumento de quase 30% nas concessões em relação ao período anterior. O avanço decorre da modernização dos fluxos internos, com revisão de rotinas, digitalização de etapas e integração de sistemas.

Com a adoção de cruzamentos eletrônicos de dados e parametrização dos critérios previstos em lei, a verificação das informações passou a ser feita de forma mais rápida e segura. Processos que antes exigiam conferências manuais e maior tempo de tramitação passaram a ter análise mais dinâmica, reduzindo prazos e otimizando o trabalho das equipes.



Revisão técnica da PGV moderniza avaliação imobiliária e reduz distorções históricas

A Prefeitura de Porto Alegre protocolou na Câmara Municipal o projeto de lei que revisa os critérios de avaliação dos imóveis para fins de IPTU, atualizando a Planta Genérica de Valores (PGV). A iniciativa cumpre a obrigação legal prevista para o primeiro ano de mandato e integra o processo de modernização tributária do município. A proposta foi construída a partir de um amplo e aprofundado trabalho técnico da Receita Municipal, que revisou integralmente a metodologia de avaliação imobiliária adotada até então.

O novo modelo substitui fórmulas antigas e pouco transparentes por um cálculo direto, objetivo e metodologicamente consistente. A equipe técnica realizou estudos de mercado, análises estatísticas, georreferenciamento e reestruturação dos padrões construtivos, reduzindo de 53 para 18 categorias, e dividindo a cidade em cerca

de 500 regiões homogêneas (antes eram apenas três divisões fiscais). Esse avanço aumenta significativamente a precisão das avaliações, aproxima o valor venal da realidade de mercado e fortalece a segurança jurídica, ao estabelecer critérios claros e auditáveis.

Além de qualificar a metodologia, a proposta traz benefícios concretos ao contribuinte: maior transparência no cálculo, possibilidade real de compreensão dos parâmetros utilizados, aplicação de redutores para situações específicas e depreciação anual das construções, tornando a atualização mais justa ao longo do tempo.

Trata-se de uma atualização estrutural que combina rigor técnico, justiça tributária e modernização da gestão fiscal.

Guias de IPTU passam a ser enviadas em mensagem única e incluem Cadastro Imobiliário Brasileiro

As guias do IPTU passaram a ser encaminhadas em mensagem única aos contribuintes. A mudança simplifica a comunicação, reduz o volume de mensagens repetidas e torna o acesso às informações mais prático e organizado.

Com o novo formato, o contribuinte recebe, de uma só vez, todos os dados necessários para pagamento, incluindo código de barras, datas de vencimento e orientações para emissão de segunda via. A medida diminui o risco de perda de informações, facilita o armazenamento da mensagem e agiliza o processo de quitação do tributo. Outra novidade é a possibilidade de solicitar a emissão de uma guia consolidada do IPTU, reunindo em um único documento todos os imóveis de uma mesma titularidade.

A partir de 2026, as guias também passam a incluir o Cadastro Imobiliário Brasileiro, identificador nacional que integra o processo de adequação do município às diretrizes da Reforma Tributária. A inclusão do novo código reforça a padronização das informações fiscais em âmbito nacional e prepara Porto Alegre para o ambiente tributário que está em construção.

Além de melhorar a experiência do cidadão, as iniciativas racionalizam custos operacionais e otimizam os canais digitais da Prefeitura, alinhando modernização tecnológica e qualificação do atendimento.

IPTU Sustentável beneficia quase mil imóveis

O IPTU Sustentável consolidou-se, em 2026, como um importante instrumento de política pública aliado à gestão fiscal responsável. O programa beneficiou 978 imóveis com desconto já no imposto deste ano, estimulando a adoção de práticas como geração de energia solar, reaproveitamento da água da chuva, ampliação de áreas permeáveis e outras soluções sustentáveis nas edificações.

Mais do que um incentivo tributário, a iniciativa demonstra como a política fiscal pode ser utilizada de forma estratégica para induzir comportamentos positivos e apoiar o desenvolvimento urbano sustentável. Ao vincular o benefício à adoção de medidas ambientais concretas, o município promove responsabilidade compartilhada entre poder público e contribuinte.

Desde 2022, 219 empreendimentos já foram certificados. A política alia incentivo fiscal e desenvolvimento urbano sustentável, estimulando eficiência energética, uso racional de recursos e valorização dos imóveis.





Transparência e Projeção Institucional

A ampliação da transparência também foi uma das marcas do trabalho da Receita Municipal em 2025. A Prefeitura passou a disponibilizar no Portal de Dados Abertos informações detalhadas sobre as renúncias fiscais relacionadas ao IPTU e à TCL, permitindo a consulta pública de valores concedidos por meio de isenções, imunidades, remissões e outros benefícios legais. Os dados estão organizados por tipo de benefício, quantidade de imóveis alcançados e montantes envolvidos, sempre com preservação das informações sigilosas, em conformidade com o Decreto nº 19.990/2018.

O movimento de abertura de dados avançou ainda mais com a publicação das bases completas do ITBI, com informações referentes aos exercícios de 2020 a 2025. A medida fortalece a transparência ativa e amplia as possibilidades de controle social, ao permitir o acompanhamento de dados consolidados sobre transações imobiliárias, base de cálculo e demais informações técnicas do

tributo, sem exposição de dados protegidos pelo sigilo fiscal. A iniciativa reforça o compromisso institucional com integridade, fiscalização qualificada e melhoria do ambiente de negócios.

Além disso, a equipe da Fazenda apresentou à Câmara Municipal um panorama atualizado dos benefícios fiscais concedidos pelo município, incluindo IPTU, TCL, ITBI e ISS, com detalhamento das renúncias, identificação de beneficiários pessoas jurídicas e projeções de impacto para os próximos exercícios. No Portal de Dados Abertos já estão disponíveis séries históricas do cadastro fiscal imobiliário (2015 a 2025), dados consolidados de renúncias e informações gerais do ITBI, enquanto o Portal de Transparência Ativa permite acompanhar a evolução da arrecadação do ISS por ano e modalidade. O conjunto dessas ações consolida uma política de dados abertos estruturada, que amplia o acesso à informação e qualifica o debate público sobre as finanças municipais.

Novo portal fortalece educação fiscal na Capital

A Secretaria da Fazenda lançou um novo espaço digital dedicado à educação fiscal, reunindo conteúdos didáticos e acessíveis sobre a função social dos tributos.

A iniciativa amplia a transparência, fortalece a cidadania e aproxima a população da gestão pública, reforçando o entendimento de que arrecadar bem é investir melhor na cidade.

Porto Alegre amplia protagonismo e compartilha boas práticas em gestão fiscal

Ao longo de 2025 e início de 2026, a Secretaria Municipal da Fazenda consolidou Porto Alegre como referência nacional na preparação para a Reforma Tributária e na qualificação da gestão fiscal. A Capital esteve presente em alguns dos principais fóruns técnicos do país, como o 36º Congresso Nacional da Federação Nacional dos Auditores e Fiscais de Tributos Municipais (Fenafim), além da 3ª Assembleia Geral Ordinária da Associação Brasileira das Secretarias de Finanças das Capitais (Abrasf), que reúne as secretarias de Finanças das capitais. Esses espaços estratégicos fortaleceram o protagonismo técnico do município nos debates sobre o novo modelo de tributação sobre o consumo.

O reconhecimento institucional se traduziu em representação formal na governança do novo tributo. Porto Alegre foi eleita 1º suplente no Conselho Superior Pro-

visório do Comitê Gestor do IBS (CGIBS), instância responsável pela coordenação do Imposto sobre Bens e Serviços. A escolha ocorreu em assembleia da Frente Nacional de Prefeitas e Prefeitos (FNP) e garante à Capital participação direta nas discussões sobre arrecadação e distribuição das receitas entre os entes federados. A atuação se soma à presença técnica no Programa de Assessoramento voltado à regulamentação do IBS e da CBS e na Câmara Técnica da Abrasf, ampliando a influência de Porto Alegre nas definições que impactarão os municípios.

A experiência da cidade também ultrapassou as fronteiras nacionais. Porto Alegre foi uma das três cidades latino-americanas convidadas a palestrar em conferência promovida pela Mercocidades, rede que reúne mais de 400 municípios da América Latina, levando ao debate internacional os desafios da autonomia fiscal e da transição tributária. Além disso, a Secretaria participou de agendas como o encontro “Elas Governam - Lideranças Femininas na Gestão do Orçamento e das Finanças Públicas”, promovido pela FNP, onde foram apresentadas ferramentas como o BI das Finanças Públicas, desenvolvido por servidores da própria Fazenda para acompanhamento em tempo real da execução orçamentária. Paralelamente, Porto Alegre recebeu visitas técnicas de municípios interessados em conhecer seus modelos de cobrança da dívida ativa, mediação tributária e digitalização de serviços, ao mesmo tempo em que realizou intercâmbios com outras capitais. O conjunto dessas agendas demonstra que o trabalho técnico desenvolvido internamente tem gerado resultados concretos e consolidado o município como referência em gestão tributária e inovação fiscal.

RECEITA TRIBUTÁRIA DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE

Arrecadação Própria (janeiro de 2024 a dezembro de 2025) - Valores em milhões R\$

Arrecadação Própria	Valor Arrecadado		Resultado		Participação	
	2024	2025	Nominal	Real	2024	2025
ISS	R\$ 1.693,45	R\$ 1.815,69	7,34%	2,26%	49,62%	49,79%
IPTU	R\$ 824,37	R\$ 811,15	-1,60%	-6,28%	24,18%	22,24%
TCL	R\$ 216,34	R\$ 224,89	3,95%	-0,97%	6,35%	6,17%
ITBI	R\$ 335,82	R\$ 396,44	18,05%	12,43%	9,85%	10,87%
DA	R\$ 341,09	R\$ 398,39	16,80%	11,19%	10,01%	10,93%
Total	R\$ 3.409,06	R\$ 3.646,57	6,97%	1,88%	100,00%	100,00%

RECEITA DAS TRANSFERÊNCIAS CONSTITUCIONAIS

Arrecadação das Transferências Constitucionais (janeiro de 2024 a dezembro de 2025)

Valores em milhões R\$

Transfer. Constit.	Valor Arrecadado		Resultado		Participação %	
	2024	2025	Nominal	Real	2024	2025
ICMS	R\$ 764,03	R\$ 783,07	2,49%	-2,37%	47,82%	48,84%
IPVA	R\$ 412,67	R\$ 436,18	13,02%	7,76%	25,31%	24,49%
FPM	R\$ 453,64	R\$ 561,78	23,84%	17,97%	27,82%	31,54%
TOTAL	R\$ 1.630,33	R\$ 1.781,03	9,24%	4,08%	100,00%	100,00%

RECEITA PER CAPITA DAS CAPITALS - ISS, IPTU E ITBI

Arrecadação Própria Per Capita das Capitais com população acima de 500 mil habitantes

Capitais	População	Valores Per Capita		Resultado	Classificação Per Capita		
	CENSO 2022	2024	2025	Nominal %	2024	2025	▼▲
São Paulo - SP	11.451.999	R\$ 4.613,88	R\$ 5.097,66	10,49%	1	1	-
Florianópolis - SC	537.211	R\$ 2.430,89	R\$ 2.786,11	14,61%	3	2	▲
Curitiba - PR	1.773.718	R\$ 2.402,18	R\$ 2.740,72	14,09%	4	3	▲
Belo Horizonte - MG	2.415.872	R\$ 2.431,60	R\$ 2.578,10	6,02%	2	4	▼
Rio de Janeiro - RJ	6.211.223	R\$ 2.269,26	R\$ 2.429,61	7,07%	5	5	-
Porto Alegre - RS	1.332.845	R\$ 2.216,28	R\$ 2.371,14	6,99%	6	6	-
Goiânia - GO	1.437.366	R\$ 1.992,82	R\$ 2.167,17	8,75%	7	7	-
Recife - PE	1.488.920	R\$ 1.582,84	R\$ 1.751,89	10,68%	9	8	▲
Cuiabá - MT	650.877	R\$ 1.612,05	R\$ 1.690,33	4,86%	8	9	▼
Aracajú - SE	602.757	R\$ 1.568,29	R\$ 1.652,23	5,35%	10	10	-
Campo Grande - MS	898.100	R\$ 1.491,95	R\$ 1.629,61	9,23%	11	11	-
Natal - RN	751.300	R\$ 1.395,91	R\$ 1.483,70	6,29%	12	12	-
Salvador - BA	2.417.678	R\$ 1.365,01	R\$ 1.423,38	4,28%	13	13	-
São Luís - MA	1.037.775	R\$ 1.203,65	R\$ 1.350,08	12,16%	14	14	-
Manaus - AM	2.063.689	R\$ 986,26	R\$ 1.124,63	14,03%	16	15	▲
João Pessoa - PB	833.932	R\$ 962,69	R\$ 1.095,87	13,83%	17	16	▲
Fortaleza - CE	2.428.708	R\$ 1.000,71	R\$ 1.089,79	8,90%	15	17	▼
Belém - PA	1.303.403	R\$ 861,71	R\$ 977,83	13,53%	18	18	-
Porto Velho - RO	460.434	R\$ 726,67	R\$ 727,46	0,11%	19	19	-
Boa Vista - RR	413.486	R\$ 582,39	R\$ 611,47	4,99%	20	20	-
Total	40.511.293	R\$ 33.696,63	R\$ 36.778,77	9,15%			



Foto: Arte digital de Porto Alegre criada por Fabiano de Llano com uso de inteligência artificial



Muito trabalho e resultados expressivos

Os resultados da Divisão de Receita Imobiliária foram excepcionais em 2025. O lançamento tributário da Carga Geral 2026 de IPTU e TCL alcançou a cifra de R\$ 1,58 bilhão, com um crescimento real (acima da inflação) de 2,2% em relação ao ano anterior, o que mostra o incrível trabalho realizado pela Divisão ao longo do ano de 2025 nas atividades de fiscalização, vistorias, geoprocessamento, cadastro e averbação, além da adoção de novas medidas visando maior eficiência na gestão.

Realizações em 2025

O atendimento de processos teve papel fundamental no funcionamento da tributação imobiliária em 2025, com mais de 15 mil processos atendidos, reduzindo o estoque em 32% e o tempo médio de atendimento quase à metade.

A DRI, através de reestruturação de procedimentos, aumentou a eficiência e ofereceu melhores serviços à população. Contribuiu bastante para o excelente resultado alcançado o ingresso de novos Auditores-Fiscais na fiscalização do IPTU.

Vários projetos relevantes foram especificados ao longo do ano passado, estando, neste início de 2026, prontos

para licitação ou desenvolvimento. Destacam-se a integração com cartórios, a aplicação de gestão do ITBI, o aerolevantamento e aplicação de cadastro e as automatações via DTE.

No ITBI os resultados foram os melhores da série histórica registrada, alcançando quase R\$ 400 milhões arrecadados, o que representou um aumento de 18% em relação ao ano anterior. Tal resultado deu-se pelo incansável trabalho das equipes de fiscalização e apoio, com o rápido e qualificado atendimento da estimativa de guias de ITBI.

Desafios para 2026

- **Integração com cartórios:**
Especificação pronta para desenvolvimento.
- **Aplicação de Gestão do ITBI:**
Projeto pronto para licitação
- **Aerolevantamento e Aplicação de cadastro:**
Pronto para licitação
- **Automatizações com DTE:**
Especificações iniciais prontas

Resultado IPTU/TCL

876.257

Imóveis cadastrados

R\$ 1,58 bilhão

Lançamento da CG2026

2,2%

Crescimento real 2025-2026

R\$ 1,04 bilhão

Arrecadação em 2025

-4,8%

Crescimento real 2024-2025

Obs.: decréscimo em função do benefício fiscal da calamidade, que resultou em dispêndio de R\$ 77,3 milhões em 2025

Resultado ITBI

R\$ 396 milhões

Valor arrecadado 2025

18%

Crescimento 2025-2026

Processos

15.071

Processos Atendidos

32%

Redução estoque 2025

43%

Redução tempo médio de atendimento



Tarciano José Faleiro de Lima
Diretor da Divisão
de Receita Imobiliária

*“ 2025 foi um ano bastante produtivo na DRI, com muito trabalho e com resultado acima das expectativas. Após quase 2 anos de trabalho e dedicação das equipes técnicas, foram concluídos os critérios técnicos para elaboração da nova PGV. Quanto ao lançamento tributário, o atendimento de processos, a estimativa de guias de ITBI e a elaboração de projetos, mostraram alta efetividade e eficiência. **A DRI trabalha e produz em alta intensidade, sempre com foco em oferecer o melhor serviço à população portoalegrense.** ”*



Uma visão clara de longo prazo

A Reforma Tributária alterou de maneira significativa o papel da arrecadação municipal no presente. A regra de transição do ISSQN para o IBS estabelece que a arrecadação realizada até 2026 será determinante para a formação da receita média que servirá de base para a distribuição do IBS por décadas.

Foi a partir desse entendimento que a Divisão de Receita Mobiliária orientou suas decisões ao longo de 2025. O reforço do quadro de auditores, a consolidação das rotinas e a elevação das metas não foram fins em si mesmos, mas instrumentos deliberadamente escolhidos para ampliar a capacidade institucional da DRM diante do novo contexto. Os resultados alcançados ao longo do exercício confirmam a adequação dessa estratégia e refletem, de forma inequívoca, a qualidade técnica e o comprometimento das equipes.

EPFI amplia equipe para reforçar ações de autorregularização

Em 2025, o resultado da autorregularização foi expressivo: ao longo do exercício, a equipe atendeu 1.382 empresas e promoveu a regularização de R\$ 36 milhões de ISSQN, desempenho que, isoladamente, supera a soma dos valores alcançados em 2023 e 2024. Para além do impacto financeiro direto, a atuação da EPFI contribui de forma relevante para o aumento da conformidade tributária, na medida em que os contribuintes regularizados passam a recolher o tributo de forma correta e contínua, ampliando a arrecadação espontânea nos exercícios subsequentes.

Resultados Operacionais da EFIS: R\$ 92 Milhões em Lançamentos de ISS

Em 2025, essa atuação resultou em 35 revisões fiscais, totalizando R\$ 92 milhões em lançamentos de ISSQN, além de 38 revisões de benefícios fiscais. Como desdobramento desse trabalho desenvolvido em 2025 e nos anos anteriores, R\$ 27,4 milhões em lançamentos da EFIS foram quitados ou parcelados no âmbito do Recupera-POA. Destaca-se, ainda, a participação da equipe no projeto Consolidador 2025, que consolidou R\$ 50,3 milhões em créditos de ISSQN, com cerca de R\$ 6 milhões já pagos ou parcelados.

Fiscalização das transferências pela EFTC fortalece a Receita Municipal

Em 2025, foram fiscalizados R\$ 3,42 bilhões em VAF, abrangendo 107 empresas, com reversão de R\$ 2,99 bilhões — sendo R\$ 1,76 bilhões por meio de GIAs e R\$ 1,23 bilhões em contestações — resultando em incremento projetado de R\$ 37,48 milhões nos repasses de ICMS ao Município. Trata-se de um impacto permanente sobre as receitas municipais, decorrente de uma atuação técnica consistente na apuração do valor adicionado.

Revisão Fiscal

R\$ 92 milhões

Valores lançados

Repasse do ICMS

R\$ 3,42 bilhões

VAF fiscalizado

R\$ 37,48 milhões

Incremento no ICMS

Resultado ISS

R\$ 1,82 bilhão

Arrecadação em 2025

7,34%

Crescimento nominal

2,26%

Crescimento real 2024-2025

Atendimentos de autorregularização

1.382

Empresas atendidas

R\$ 36 milhões

ISSQN regularizado



Otávio Emer Torelly Pereira
Diretor da Divisão
de Receita Mobiliária

*“ Com o advento do IBS, fortalecer a arrecadação do ISSQN deixou de ser apenas um objetivo de curto prazo e passou a representar uma **decisão estratégica de longo alcance, com efeitos que se projetam muito além das metas anuais de arrecadação.** ”*



Consistência, eficiência e responsabilidade

Os resultados da Divisão de Arrecadação e Cobrança no ano de 2025 evidenciam o fortalecimento das estratégias de recuperação de créditos e aprimoramento dos mecanismos de arrecadação.

A arrecadação total atingiu R\$ 398 milhões, representando um crescimento de 11% em relação ao mesmo período do exercício anterior, com desempenho real positivo acima da inflação.

ção e monitoramento de inadimplência. O fortalecimento das estratégias de parcelamento e a intensificação das ações preventivas contribuíram diretamente para o aumento da taxa de regularização de débitos. A DAC também avançou na modernização dos fluxos de trabalho, com melhoria nos indicadores de tempo médio de tramitação e aumento da produtividade das equipes, reforçando o compromisso com eficiência administrativa e responsabilidade fiscal.

Cobrança ativa recupera R\$ 82 milhões em 2025

Destaca-se o incremento das ações de cobrança ativa, com recuperação de R\$ 82 milhões, demonstrando maior efetividade das medidas de notificação, negocia-

Resultado Arrecadação

R\$ 392 milhões

Cobrança ativa

16,69%

Crescimento nominal

11,94%

Crescimento real 2024-2025

Gestão da Dívida

6,88%

Inadimplência do IPTU

10.168

Processos atendidos

7 dias

Prazo médio de atendimento

44.388

Contribuintes atendidos

Recuperação de Créditos

R\$ 82 milhões

Parcelamento de ofício

41%

Crescimento nominal

488.841

Parcelamentos enviados

49.481

Parcelamentos formalizados

13,46%

Crescimento nominal



Daniel Rodrigues Figueiredo
Diretor da Divisão de
Arrecadação e Cobrança

*“ O ano de 2025 foi marcado por uma atuação consistente e estratégica da DAC, pautada em dois pilares fundamentais: a busca permanente por resultados e o fortalecimento do clima organizacional. As ações desenvolvidas tiveram como foco a recuperação de créditos, a melhoria contínua dos processos e o aumento da eficiência operacional. **Os resultados alcançados refletem não apenas a adoção de estratégias de cobrança mais inteligentes e direcionadas, mas também o engajamento, a valorização e a integração das equipes técnicas, fatores essenciais para o desempenho institucional.** Mantemos, assim, o compromisso com o equilíbrio fiscal do Município e com a promoção da justiça tributária, assegurando a adequada arrecadação dos recursos públicos necessários à implementação de políticas públicas e à prestação de serviços de qualidade à população. ”*



Nova Planta de Valores e medidas fiscais

Dentre as entregas estratégicas do período, destaca-se a elaboração do Projeto da Nova Planta Genérica de Valores do Município de Porto Alegre, instrumento fundamental para a atualização da base de cálculo do IPTU. Foram igualmente realizados estudos técnicos e fiscais para definição de redutores de valor venal aplicáveis a imóveis localizados na mancha de inundação da enchente de 2024, em estrito cumprimento ao art. 9º da Lei Complementar nº 1.018/2024, assegurando tratamento fiscal adequado às áreas impactadas.

Realizações em 2025

- Atendimento fiscal de 380 processos, sendo 141 processos antigos, ingressados na Divisão até 2024.
- Realização de 830 atendimentos técnicos, abrangendo demandas tributárias e não tributárias, volume 25% superior ao projetado.
- Estudos e definições técnicas e fiscais referentes à aplicação de redutores de valor venal para imóveis localizados na mancha de inundação da enchente de 2024, em cumprimento ao art. 9º da Lei Complementar nº 1.018/2024.
- Análise técnica para diversas finalidades, tais como: SMED, SERGS, terrenos de permuta do SCI, CT do Grêmio, terreno do Estádio Olímpico, Esqueleto,

Hospital Restinga, FASC, Usina de Asfalto, ADVB/EPTC/CTG.

- Realização de avaliações para processos judiciais de ITBI envolvendo imóveis de alto valor.
- Desenvolvimento do SISLOC - Sistema para Locações.
- Estudo e elaboração de novo Termo de Referência (TRPAI) e definição de fluxos para processos de desapropriação.

Desafios para 2026

- Grande volume de avaliações para desapropriações de imóveis destinadas a Obras de Drenagem, com financiamentos internacionais.
- Finalização e implementação do SEIC - Sistema para atendimento de processos de Equivalência de Índices Construtivos, considerando 210 processos registrados em 2025.
- Finalização do SISLOC - Sistema de Locações.
- Desenvolvimento de soluções para maior automação na elaboração de laudos de avaliação.

Resultados EPGV

380

Inscrições imobiliárias atendidas

R\$ 30 milhões

Valor em IPTU analisados

314

Processos atendidos

Resultados EAV e ESJL

830

processos



Guilherme Silberfarb Costa
Diretor da Divisão
de Avaliação Imobiliária

*“ Em 2025, a DAI apresentou desempenho superior ao ano anterior, com maior produtividade, amadurecimento técnico e integração entre as equipes. A Divisão teve participação relevante no projeto da nova Planta Genérica de Valores, que gerou aprendizado institucional e importantes subsídios técnicos. Também foram realizadas avaliações de imóveis de grande relevância para o Município e avançou-se na automatização de processos, com ganhos de eficiência e produtividade. **As análises fiscais elaboradas ofereceram suporte qualificado à Receita Municipal, reforçando o papel estratégico da DAI na gestão tributária e patrimonial.** ”*



Programa IPTU Sustentável incentiva práticas ambientais com descontos no imposto

Dentre os novos benefícios criados destacamos o deferimento do desconto referente ao IPTU Sustentável para 984 imóveis beneficiados já a partir de 2026, incentivando a adoção de práticas como eficiência no uso de água e energia, manejo de resíduos, acessibilidade e mobilidade urbana com descontos de variando de 3 até 10% do valor do imposto conforme o nível de certificação de cada um dos empreendimentos.

Projetos DTC

Cadastramento de Imóveis Omissos - Projeto em parceria com o Setor de Fiscalização de IPTU (SEFIP), contando com o apoio da Equipe de Geoprocessamento da SMF,

com o intuito de atualizar a base cadastral incluindo imóveis irregulares que foram construídos sem o conhecimento da prefeitura .

Otimização do atendimento de processos de IPTU Ecológico - Criação em parceria com a SMAMUS de novo fluxo de atendimento dos processos de IPTU Ecológico buscando um atendimento mais célere para a emissão do Termo de Compromisso Ambiental Fiscal (TCAF) e, consequentemente, para a obtenção do benefício fiscal por parte do contribuinte.

Resultados ECFM

532

Processos atendidos

57

Reclamações e consultas

58 dias

Tempo médio de atendimento

R\$ 137 milhões

Valores em discussão

320

Processos de restituição

108

Processos de ISS-TP

Resultados ECFI IPTU

222

Reclamações e Carga Geral

951

Isenções e Imunidades

2.275

Judiciais + calamidade

7

Consultas

3.755

Total de processos atendidos

Resultados ECFI ITBI

10

Reclamações

182

Isenção e Imunidade

108

Judiciais

13

Consultas

409

Restituições

51

TART (Defensoria)

774

Total de processos atendidos



Ione Denise Horlle Cubas
Diretora da Divisão
de Tributação e Contencioso

“ Em 2025, a Divisão de Tributação e Contencioso alcançou resultados excepcionais, refletidos em maior celeridade, precisão técnica e eficiência no tratamento dos processos. Em relação ao IPTU, foram dois grandes desafios: os processos judiciais de calamidade e os novos benefícios, destacando-se o IPTU sustentável que beneficiou 984 imóveis já a partir de 2026, com descontos de 3% a 10% do valor do imposto, de acordo com o nível de certificação de cada um dos empreendimentos. Quanto ao ITBI, manteve o pronto atendimento dos processos, cujo prazo médio de resposta é de até três dias úteis. No âmbito do ISS, foram julgados processos de reclamação tributária que, somados, ultrapassaram R\$ 137 milhões. Além disso, a Divisão atingiu o menor prazo médio histórico de julgamento de processos de reclamação e consultas tributárias de ISS: apenas 58 dias. **A redução dos prazos processuais coloca a Receita Municipal na liderança dentre as capitais brasileiras neste quesito, fortalecendo a segurança jurídica, assegurando a arrecadação tempestiva e devolvendo à sociedade um serviço público mais eficiente e confiável.** ”



Atendimento da Fazenda atinge excelência e consolida canais digitais como preferência dos contribuintes

A Secretaria Municipal da Fazenda consolida um modelo de atendimento pautado pela eficiência e pela qualidade técnica, com destaque para a evolução dos canais digitais e remotos. Os índices de satisfação — 99,25% no atendimento presencial e 89,10% no Portal de Serviços — comprovam a excelência das equipes e a efetividade das ferramentas implementadas. Os dados demonstram que os meios digitais se tornaram preferenciais para acesso a serviços e informações, sem comprometer a relevância e o alto padrão do atendimento presencial.

Quantidade de atendimentos em 2025

80.258

Portal de Serviços

17.209

Atendimentos por WhatsApp

213

Atendimentos por e-mails

28,7%

Total de Atendimento presencial

43.667

Atendimentos presenciais

10.833

Atendimentos telefônicos

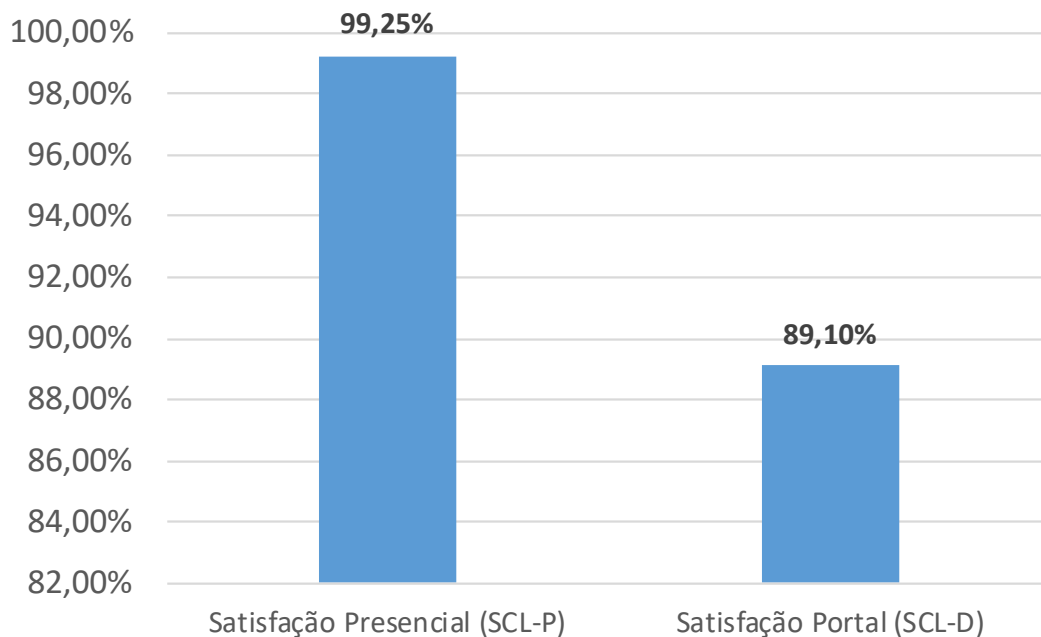
71,3%

Atendimentos em canais remotos

154.180

Total de Atendimentos CAC

Indicadores de Satisfação



Adriano Boff Matias
Coordenador de Atendimento
ao Contribuinte

*“ Os elevados índices evidenciam o compromisso da CAC com a qualidade no atendimento, tanto no contato presencial quanto nos serviços digitais, com **foco na eficiência, acessibilidade e experiência positiva do contribuinte.** ”*



A gente **trabalha.**
A vida **melhora.**

SECRETARIA DA FAZENDA