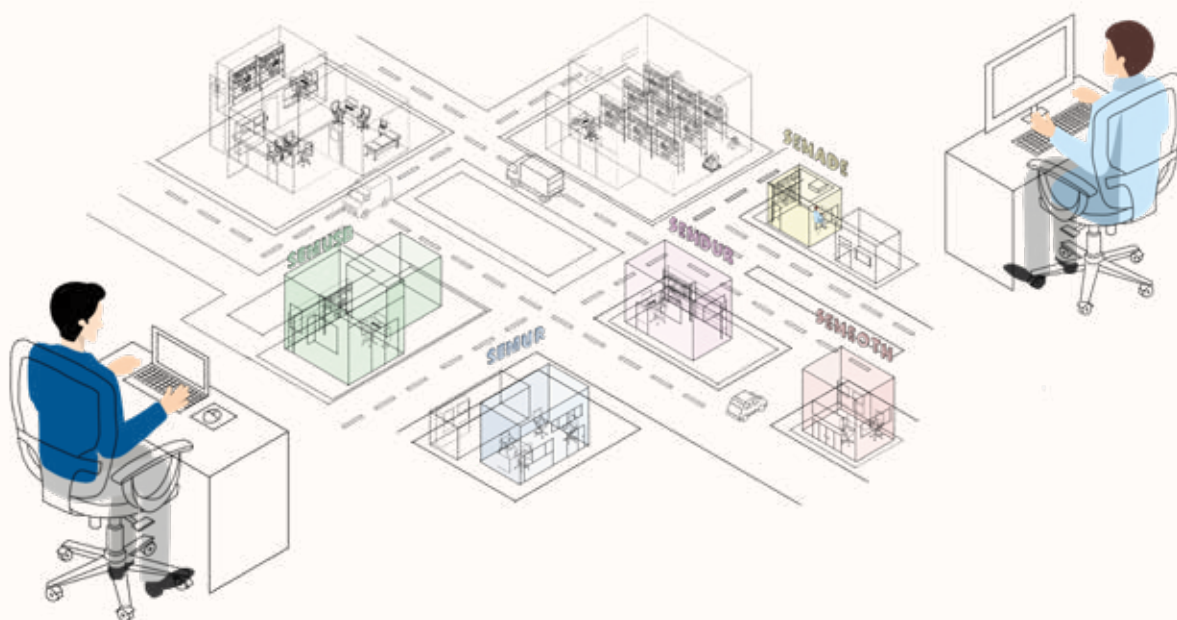


Portal do Contribuinte:

Sistema Integrado de Atendimento ao Contribuinte.



PROPONENTE/ÓRGÃO EXECUTOR:

Prefeitura Municipal de Barcarena, por meio da Secretaria Municipal de Receita (SEMUR).

SEMUR
SECRETARIA MUNICIPAL
DE RECEITA

 **PREFEITURA DE
BARCARENA**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	03
OBJETIVO GERAL	05
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	05
PONTOS FORTES, DESAFIOS E LIÇÕES APRENDIDAS	06
METODOLOGIA	08
ANÁLISE OU COMPROVAÇÃO DE VIABILIDADE TÉCNICA E FINANCEIRA	09
RESULTADOS MENSURÁVEIS ALCANÇADOS PELA BOA PRÁTICA	10
Participação da 4ª edição do evento CAPACITação 2025	12
POTENCIAL DE REPLICABILIDADE E ESCALABILIDADE	14
ASPECTOS INOVADORES E DIFERENCIADORES DA BOA PRÁTICA.	14

FIGURAS

FIGURA 1	03
FIGURA 2	06
FIGURA 3	11
FIGURA 4	12
FIGURA 5	12
FIGURA 6	13

TABELAS

TABELA 01	10
TABELA 02	10
TABELA 03	11

ANEXO	15
-------	----

INTRODUÇÃO

O Município de Barcarena tem vivenciado um processo contínuo de crescimento populacional e expansão de suas atividades econômicas, o que intensifica a demanda por serviços públicos mais ágeis, acessíveis e eficientes. Diante desse cenário, torna-se cada vez mais necessário que a Administração Municipal evolua na forma como se relaciona com os cidadãos e gerencia seus recursos e processos internos.

Atento a essas transformações e comprometido com a excelência na gestão pública, o município reconheceu a importância de investir na reestruturação de seus processos de atendimento, especialmente no que diz respeito à Receita Municipal, área diretamente relacionada à arrecadação, fiscalização e relacionamento com o contribuinte.

A motivação central deste projeto decorreu da necessidade de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão, promovendo uma gestão pública mais eficiente, digital e orientada por dados. As limitações dos modelos tradicionais, baseados em atendimento presencial e processos manuais, têm revelado gargalos operacionais que comprometem a qualidade e a uniformidade dos serviços prestados.

O projeto nasceu do compromisso institucional com a modernização administrativa, com a valorização do servidor público, e principalmente com o respeito ao cidadão — oferecendo-lhe meios mais simples, rápidos e eficientes para o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações.

A modernização da gestão pública municipal requer a adoção de soluções tecnológicas que promovam maior eficiência, transparência e acessibilidade. Neste contexto, a Secretaria de Receita Municipal de Barcarena propôs a implementação de uma ferramenta tecnológica integrada, que possibilitou:

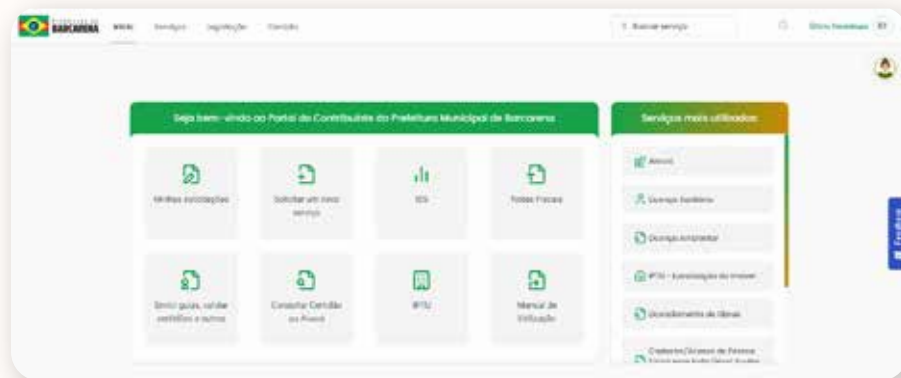


fig.01. Tela inicial, Portal do Contribuinte)

- Oferta de serviços públicos em ambiente digital e online;
- Integração de diferentes órgãos da administração municipal em um mesmo ambiente de trabalho
- Guarda segura de documentos, dados sensíveis de contribuintes e processos públicos
- Integração de sistemas consistentes;
- Automação de serviços públicos;
- Interface simples, intuitiva e amigável ao cidadão.



A proposta está alinhada à necessidade de digitalizar os serviços públicos, fornecendo instrumentos que possibilitem a organização, o gerenciamento e a melhoria contínua do atendimento, em conformidade com os dispositivos legais que regem a relação entre o poder público e os cidadãos, bem como com o dever institucional da Administração Municipal.

A Secretaria implementa uma solução de atendimento multicanal, Portal do Contribuinte, que automatiza e facilita o acesso aos serviços públicos, atuando como porta de entrada unificada. A solução tecnológica adotada garante tratamento igualitário a todos os cidadãos e funciona como repositório único de dados e informações sobre os serviços prestados pela Receita Municipal.

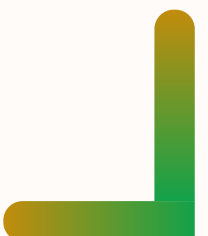
O Portal do Contribuinte é uma plataforma digital integrada, desenvolvida com o objetivo de centralizar, padronizar e modernizar a prestação de serviços públicos municipais relacionados à gestão tributária e fiscal. Trata-se de uma ferramenta tecnológica que atua como interface direta entre a Secretaria da Receita Municipal e o cidadão contribuinte, oferecendo acesso facilitado a informações, serviços e funcionalidades essenciais de forma segura, eficiente e transparente.

O Portal é projetado com capacidade para integração com outros sistemas da Prefeitura, como cadastro imobiliário, dívida ativa, sistema financeiro, protocolo eletrônico e portal da transparência. Isso assegura interoperabilidade, evitando retrabalho, garantindo consistência de dados e fortalecendo a governança fiscal do município.

Funcionalidades principais do Portal do Contribuinte

O portal deve contemplar, de forma estruturada, um conjunto de módulos e serviços digitais, tais como:

- Solicitação em tempo real de 40 serviços públicos, tais como licenças, alvarás, negociações de dívidas tributárias, entre outros;
- Consulta de débitos tributários: possibilita que o contribuinte visualize suas pendências fiscais em tempo real, incluindo IPTU, ISS, taxas municipais, entre outros;
- Emissão de guias de pagamento: permite gerar e imprimir boletos ou acessar códigos de barras para pagamento de tributos de forma rápida, sem necessidade de deslocamento;
- Protocolo digital de requerimentos: oferece um sistema de abertura e acompanhamento de processos administrativos tributários (isenções, revisões, parcelamentos, etc.);
- Parcelamento e negociação de débitos: disponibiliza simulações de parcelamento e a formalização de acordos diretamente pela plataforma;
- Consulta e validação de certidões: acesso à emissão e verificação de autenticidade de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas;



- 
- Acompanhamento de processos fiscais: acompanhamento do andamento de autos de infração, defesas e recursos;
 - Solicitações diversas: canal para pedidos de serviços como alteração cadastral, emissão de DAMs avulsas, segunda via de documentos, entre outros;
 - Atendimento virtual e chatbot inteligente: ferramenta interativa para tirar dúvidas e orientar o cidadão de forma automatizada e inteligente, com uso de inteligência cognitiva;
 - Acesso multicanal e responsivo: funcionamento completo em dispositivos móveis, desktops e terminais de autoatendimento, garantindo acessibilidade a todos os públicos.

OBJETIVO GERAL

O projeto tem como finalidade estruturar um padrão integrado de serviços essenciais ao contribuinte, aprimorando os processos de automação e promovendo a evolução da digitalização no atendimento público. Busca-se:

- Reduzir atendimentos assistidos e a dependência de pontos presenciais;
- Ampliar o uso de canais eletrônicos para formulação de solicitações;
- Garantir que os canais adotem processos padronizados e uniformes, possibilitando a mensuração da eficácia, eficiência e efetividade dos serviços;
- Produzir indicadores que reflitam o comportamento da demanda e as reais necessidades dos cidadãos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A partir da implementação do Portal do Contribuinte, a Secretaria Municipal da Receita de Barcarena visou:

1. Promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação de serviços públicos à população, incluindo investimentos em tecnologia da informação e acessibilidade;
 2. Propiciar aos servidores condições adequadas para o desempenho eficiente de suas funções, representando a Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
 3. Estimular a criação de alternativas e mecanismos de desburocratização dos serviços públicos;
 4. Assegurar o direito ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, céleres e acessíveis;
 5. Promover uma cultura de avaliação e monitoramento do atendimento, por meio da análise de necessidades e expectativas dos cidadãos, do estudo de seus perfis e do conhecimento de experiências exitosas na gestão do atendimento ao público.
- 

PONTOS FORTES, DESAFIOS E LIÇÕES APRENDIDAS

Pontos Fortes

- Serviço sem custos para o cidadão;
- Oferta de 40 serviços de forma online;



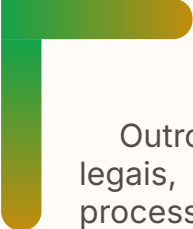
fig.02. (Setor de atendimento da Secretaria de Receita de Barcarena após a implantação do Portal do Contribuinte)

- Integração com as Secretarias e setores da Prefeitura de Barcarena
- Acesso facilitado com aplicação em nuvem, sem necessidade de instalação de aplicativo específico;
- Serviços prestados de forma online, criação, acompanhamento e recepção de documentos por parte do contribuinte de maneira totalmente online, sem necessidade da presença física do Contribuinte no órgão;
- A integração dos serviços entre órgãos agilizou e padronizou os fluxos de processos e procedimentos, refletindo em ganhos de escala, velocidade e qualidade;
- Eliminação do uso de papel, contribuindo para práticas mais sustentáveis.

Desafios

A implementação e manutenção de uma solução tecnológica voltada à gestão pública, como o portal do contribuinte, envolve uma série de desafios estratégicos, operacionais e legais. Um dos principais está relacionado à necessidade de acompanhamento contínuo da evolução da legislação, especialmente nos âmbitos tributário, ambiental, urbanístico e administrativo, que afetam diretamente os serviços oferecidos pelo portal.

As constantes alterações normativas, tanto em nível federal quanto estadual e municipal, exigem que o sistema esteja em permanente atualização para garantir conformidade jurídica, segurança institucional e eficácia nos serviços prestados ao cidadão. Isso demanda não apenas uma equipe técnica qualificada, mas também um fluxo de comunicação eficiente entre os setores responsáveis pela normatização, pelo desenvolvimento tecnológico e pela execução das políticas públicas.



Outro ponto crítico é a adaptação ágil da plataforma às novas exigências legais, que muitas vezes envolvem mudanças na estrutura de dados, nos processos administrativos e nas interfaces de atendimento ao usuário. A ausência de atualização tempestiva pode gerar inconsistências, perda de confiança por parte da população e até responsabilizações legais para o ente público.

Além disso, há desafios inerentes à capacitação contínua dos servidores municipais para que estejam aptos a interpretar e aplicar as mudanças legislativas em conjunto com a utilização das ferramentas digitais. O investimento em formação e atualização profissional, portanto, torna-se indispensável para o sucesso e a sustentabilidade da solução

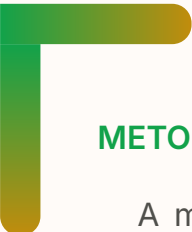
Por fim, é importante considerar os desafios relacionados à governança de dados, à segurança da informação e à interoperabilidade entre sistemas, que são intensificados à medida que novas legislações impõem requisitos mais rígidos sobre privacidade, transparência e responsabilidade fiscal. Superar essas barreiras é essencial para garantir a longevidade, a confiança e a efetividade do portal como instrumento de gestão pública moderna e participativa.

Lições Aprendidas

A estratégia de manter uma comunicação ativa e contínua com o contribuinte, por meio de canais de suporte como WhatsApp, chat integrado ao portal e formulários de perguntas e respostas, foi essencial para o aprimoramento constante da solução. Esse diálogo direto possibilitou identificar pontos de melhoria, ajustar funcionalidades e incorporar novas demandas de forma responsiva, fortalecendo a usabilidade e a satisfação do usuário.

Além disso, a integração dos serviços entre diferentes órgãos e setores da administração pública municipal otimizou os fluxos internos, padronizando procedimentos, eliminando redundâncias e promovendo ganhos de escala. Essa sinergia interinstitucional contribuiu para acelerar a tramitação de processos, aumentar a confiabilidade das informações e elevar o padrão de qualidade dos serviços públicos prestados.





METODOLOGIA

A metodologia adotada para o desenvolvimento do projeto baseia-se em uma abordagem moderna, colaborativa e centrada no usuário, com foco na aplicação de tecnologias web de última geração. Essa abordagem visa garantir alto desempenho, escalabilidade, segurança da informação e facilidade de manutenção do sistema.

Durante todo o processo, foram utilizadas práticas consolidadas de engenharia de software, como desenvolvimento incremental, integração contínua, testes automatizados e ciclos curtos de validação. Tais práticas possibilitaram a construção de uma solução tecnológica robusta, eficiente e alinhada às necessidades reais da administração pública e dos cidadãos.

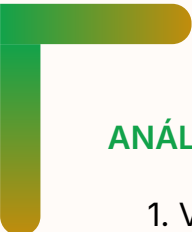
O desenvolvimento do portal ficou sob a responsabilidade da Prefeitura de Barcarena, por meio da Secretaria Municipal de Receita (Semur), contando com o apoio técnico e especializado da empresa Órbita Tecnologia. Essa parceria permitiu a combinação entre o conhecimento prático da gestão pública local e a expertise técnica em soluções digitais, resultando em um produto final que alia inovação, funcionalidade e aderência aos requisitos legais e operacionais do município.

Durante a construção da solução, foi realizado um trabalho prévio de consultoria com todos os servidores dos órgãos integrados no sistema, durante a qual foram quantificados serviços, mapeados fluxos de processos, documentação solicitado, tudo com o objetivo de tornar mais facilitado possível o acesso dos mesmos aos serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Barcarena.

A partir deste trabalho, todos os formulários de solicitação de serviços foram desenhados para garantir uma caminhada correta e sem dúvidas para que os contribuintes pudessem solicitar as suas demandas.

A integração entre os entes envolvidos garantiu que as soluções desenvolvidas refletissem tanto as diretrizes estratégicas da gestão municipal quanto às demandas específicas da população, promovendo um ambiente digital acessível, transparente e eficiente.





ANÁLISE OU COMPROVAÇÃO DE VIABILIDADE TÉCNICA E FINANCEIRA

1. Viabilidade Técnica

A prestação dos serviços está amparada por proposta técnica apresentada pela empresa Orbita Tecnologia, cuja solução demonstra compatibilidade com as necessidades da Secretaria Municipal de Receita, em especial no que se refere à integração de sistemas e automação de serviços fiscais. O objeto contratual está alinhado com os objetivos estratégicos da gestão municipal, voltados à eficiência, transparência e modernização do atendimento ao contribuinte.

A empresa contratada possui qualificação técnica comprovada para a execução dos serviços, e o sistema a ser implantado apresenta arquitetura tecnológica modular e escalável, o que permite adaptações futuras sem necessidade de novos investimentos em infraestrutura.

2. Viabilidade Financeira

A despesa decorrente da presente contratação foi custeada com recursos orçamentários disponíveis e não comprometidos, conforme previsão na seguinte dotação orçamentária:

- Órgão: 02 - Prefeitura Municipal de Barcarena
- Unidade: 0209 - Secretaria Municipal de Receita
- Programa de Trabalho: 04.122.0064.2.026 – Manutenção da Secretaria Municipal de Receita
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00 – Serviço de Tecnologia da Informação/Comunicação - PJ
- Subitem: 3.3.90.40.06 – Locação de Software

A contratação, realizada por inexigibilidade de licitação, está em conformidade com a legislação vigente e observa os princípios da razoabilidade, economicidade e legalidade.

3. Vigência Contratual

O contrato teve vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura. Havendo conveniência da Administração e formalização expressa entre as partes, poderá haver correção do valor contratual com base no índice oficial de inflação, respeitando-se os limites legais aplicáveis.

Fonte: Informações encontradas na Carta Contrato N°1351-2022 anexado ao Portal da Transparência (<https://barcarena.pa.gov.br/portal-da-transparencia/>)



RESULTADOS MENSURÁVEIS ALCANÇADOS PELA BOA PRÁTICA

Dados quantitativos

- Foram solicitados mais de 23 mil serviços por meio do Portal, incluindo a emissão digital de mais de 4 mil alvarás, mais de 4 mil licenças sanitárias e mais de 2 mil licenças ambientais.

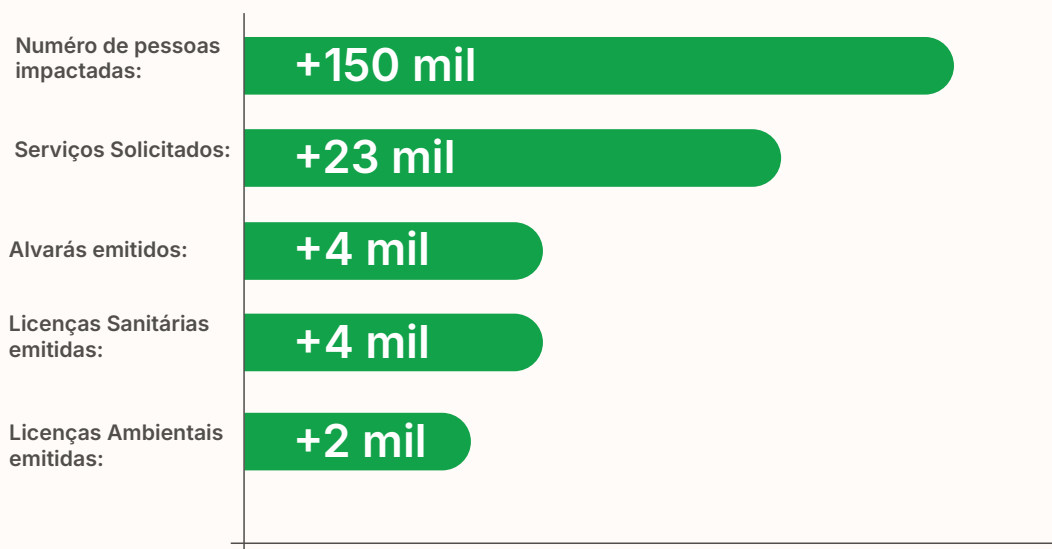


Tabela 01. Fonte: Nota Control Tecnologia Ltda

- O Portal impactou diretamente a vida de mais de 150 mil pessoas.

Impostos taxas e contribuições de melhorias

ANO	PREVISTO (R\$)	ARRECADADO (R\$)	PERCENTUAL REALIZADO
2020	156.960.000,00	162.993.373,36	103,84%
2021	165.968.800,00	192.954.829,37	116,26%
2022	205.380.000,00	213.820.347,99	104,11%
2023	215.437.802,00	324.412.066,10	150,58%
2024	368.790.052,90	535.155.385,44	145,11%

Tabela 02. Fonte: Nota Control Tecnologia Ltda

IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES DE MELHORIA - Previsto vs. Arrecadado (2020-2024)

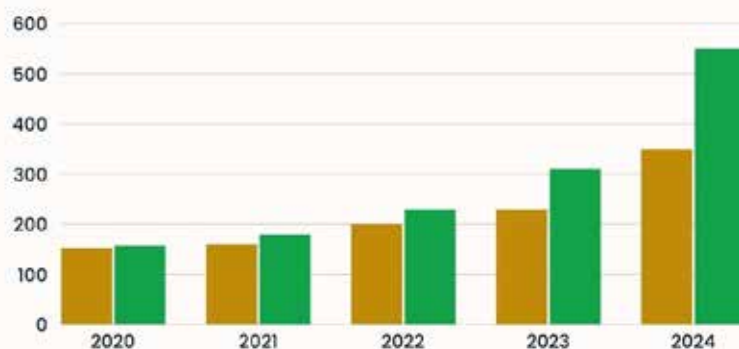


Tabela 03. Fonte: Nota Control Tecnologia Ltda

- Cerca de 26 mil visitantes nos últimos 3 meses;

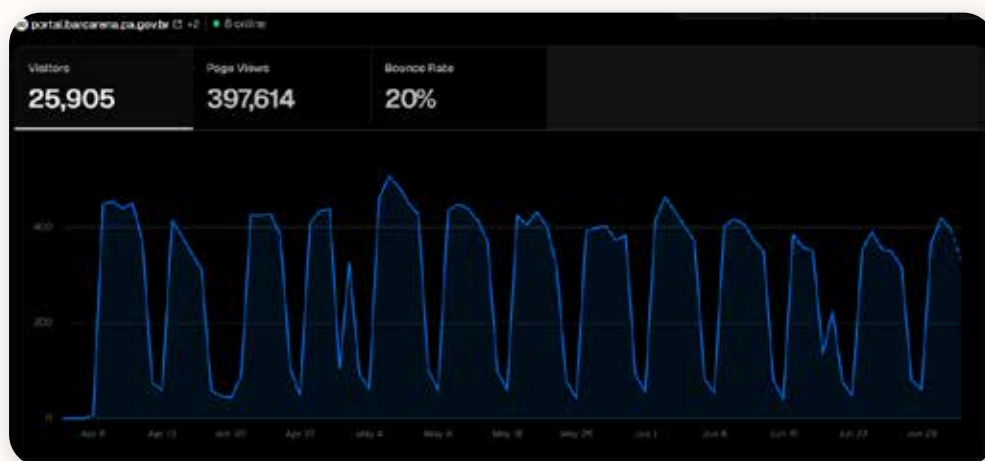


fig.03. Fonte: Órbita Tecnologia e Inovação Eireli

- Crescimento de 243% no número de visitantes nos últimos 12 meses e mais de 600 mil visualizações no sistema, com um aumento de +210% nesses últimos 12 meses.
- A disponibilização dos serviços de forma 100% online proporcionou ganhos significativos em transparência, impessoalidade e eficiência administrativa. Como resultado direto, o tempo médio de atendimento às demandas dos contribuintes foi reduzido em 60%, refletindo uma melhoria concreta na agilidade e na qualidade dos serviços prestados.

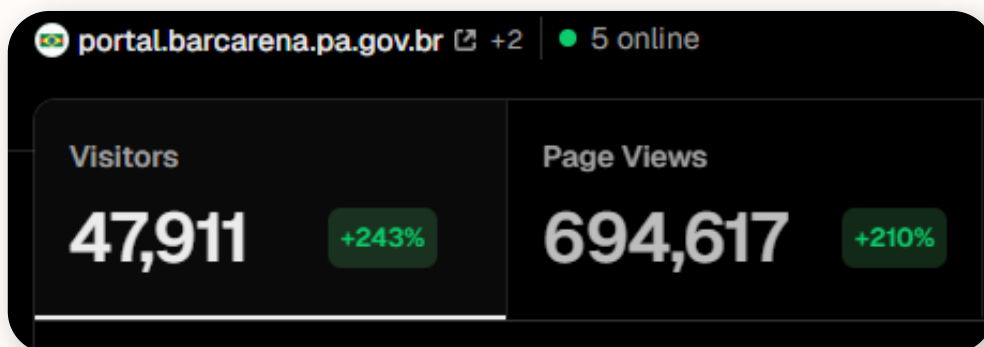


fig.04 Fonte: Órbita Tecnologia e Inovação Eireli

Dados qualitativos

- O Portal do Contribuinte proporciona a facilidade de acesso tanto para quem está em Barcarena quanto para contribuintes de outros municípios, estados e até países. Ao considerar que Barcarena é um importante polo industrial, com a presença de empresas internacionais, essa funcionalidade representa um avanço significativo em agilidade e alcance no atendimento;
- Espaço do contribuinte, que pode acessar seus documentos emitidos, acompanhar seus processos e consultar o histórico completo de seu relacionamento com o município, tudo em um único local.

Participação da 4ª edição do evento CAPACITação 2025



fig.05 (Prefeito Renato Ogawa durante evento CAPACITação do Tribunal de Contas de Municípios)

Como resultado direto da inovação tecnológica implementada por meio do Portal do Contribuinte — uma solução desenvolvida com arquitetura moderna, modular e escalável — o Município de Barcarena foi convidado pelo Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCM/PA) para participar da 4ª edição do evento CAPACITaÇÃO 2025, que foi realizado nas cidades de Santarém, Bragança, Paragominas, Castanhal e Marabá. Trata-se de mais um reconhecimento do protagonismo de Barcarena na adoção de ferramentas de gestão pública digital com alto grau de eficiência, acessibilidade e potencial de replicação.

O convite reforça a relevância e o impacto positivo do projeto, que, além de promover a modernização administrativa e o fortalecimento da arrecadação municipal, tem se consolidado como referência para outros municípios que enfrentam limitações de ordem técnica e orçamentária. Isso se deve ao fato de o Portal do Contribuinte ter sido projetado como uma solução de baixo custo, de fácil implementação e manutenção, compatível com diferentes sistemas de gestão já existentes, e com grande potencial de expansão sem necessidade de altos investimentos adicionais em infraestrutura.

Ao demonstrar como pequenos ajustes e procedimentos podem gerar uma ferramenta pensada para a realidade municipal para gerar resultados concretos — tanto na arrecadação quanto na melhoria da relação entre o cidadão e o poder público —, Barcarena reafirma seu compromisso com a inovação, a transparência e a eficiência na gestão pública.

A participação no CAPACITaÇÃO 2025, portanto, não é apenas um reconhecimento institucional, mas também um espaço estratégico para incentivar a disseminação de boas práticas entre os entes municipais, ampliando o alcance de soluções sustentáveis e adaptáveis, como o Portal do Contribuinte, em benefício de uma administração pública mais moderna, integrada e centrada no cidadão.



fig.06 (Prefeito Renato Ogawa durante evento CAPACITaÇÃO do Tribunal de Contas dos Municípios, com o presidente do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCM-PA), conselheiro Lúcio Vale do lado direito)

POTENCIAL DE REPLICABILIDADE E ESCALABILIDADE

A proposta do portal do contribuinte foi desenvolvida com base em uma arquitetura tecnológica moderna, modular e escalável, o que permite sua expansão progressiva sem a necessidade de grandes investimentos adicionais em infraestrutura. Por se tratar de uma solução de baixo custo, com fácil implementação e manutenção, ela se apresenta como uma alternativa viável mesmo para municípios com recursos financeiros e capacidade técnica mais limitados.

Além disso, a tecnologia empregada é compatível com diferentes sistemas de gestão pública, o que favorece a integração com plataformas já existentes nos municípios. Essa interoperabilidade facilita a adaptação do modelo, respeitando as especificidades locais sem comprometer sua eficiência ou funcionalidade.

O portal também foi concebido com foco na experiência do usuário, garantindo uma interface simples, intuitiva e acessível ao cidadão. Isso reduz barreiras à adesão por parte da população e dos gestores públicos, o que, por sua vez, amplia ainda mais seu potencial de replicação.

ASPECTOS INOVADORES E DIFERENCIADORES DA BOA PRÁTICA.

O que há de inovador?

1. Centralização dos serviços em um único ponto digital, eliminando a necessidade de múltiplas plataformas ou deslocamentos físicos.
2. Chatbot com inteligência cognitiva, que:

- Responde em tempo real a dúvidas frequentes dos contribuintes.
- Realiza pré-análises, coleta de dados e direciona solicitações de forma automatizada.

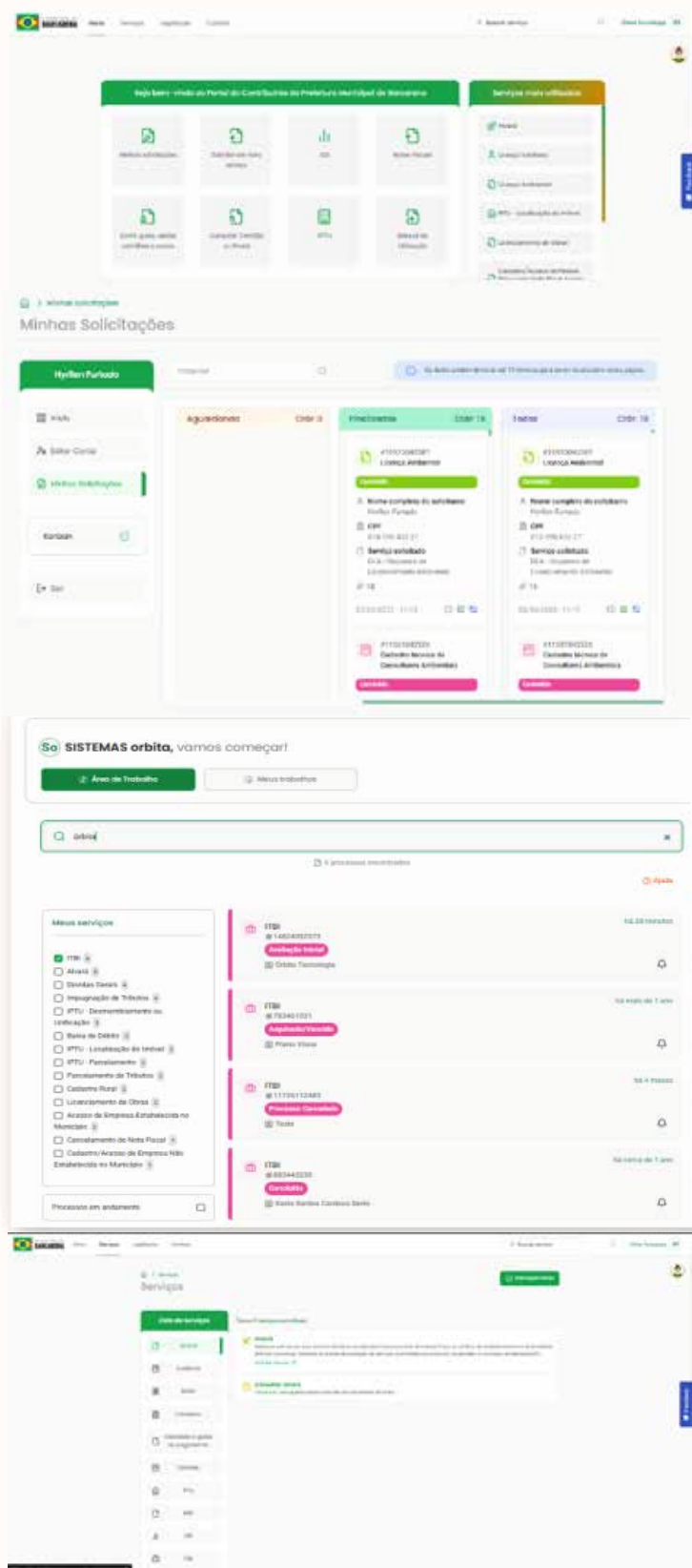
3. Multicanalidade efetiva: o contribuinte pode acessar os serviços de maneira integrada via:

- Portal web;
- WhatsApp;
- Aplicativos móveis;
- Terminais de autoatendimento;
- E-mail automatizado.

Por que isso é relevante?

- Reduz filas e burocracia nos atendimentos presenciais.
- Aumenta a eficiência da administração tributária, com coleta automatizada de dados e eliminação de retrabalho.
- Democratiza o acesso aos serviços, atendendo cidadãos de diferentes perfis digitais, inclusive com baixa familiaridade tecnológica.
- Fortalece a governança e a transparência fiscal, uma vez que o sistema registra, documenta e integra os dados em tempo real.

Anexo com conjuntos de imagens do sistema do Portal do Contribuinte:



Ao lado a tela inicial do Portal do Contribuinte.

Tela da área de contribuinte para acompanhamento de processos.

Ao lado a Tela de busca e gestão de processos pelo funcionário da secretaria.

Tela de Serviços que apresenta todos os serviços do sistema.

Portal do Contribuinte:

Sistema Integrado de Atendimento
ao Contribuinte

SEMUR
SECRETARIA MUNICIPAL
DE RECEITA

