

## **DÚVIDAS FREQUENTES DE CONTRIBUINTES EM RELAÇÃO AO SISTEMA DE EMISSÃO DE NFS-E E DECLARAÇÃO ELETRÔNICA DE ISSQN**



### **Como acessar o sistema?**

O acesso ao sistema é dividido por tipos de contribuintes: Prestador, Tomador/Prestador Eventual, Contador, Instituição Financeira, Cartório e Contribuinte Externo.

Na lateral esquerda da tela inicial, aparecerão as ferramentas referentes a cada tipo de contribuinte. Para acessar seu ambiente, basta clicar na opção correspondente ao seu cadastro e, em seguida, clicar em **ACESSAR SISTEMA**. Você será redirecionado para a tela de login, onde deverá preencher os campos de CNPJ e senha (enviada previamente para o e-mail cadastrado). Além disso, é necessário preencher corretamente o campo de código de verificação para validar o acesso e, por fim, clicar em **ENTRAR**.

### **Esqueci minha senha de acesso. O que fazer?**

Caso não se recorde da senha de acesso, preencha o CNPJ e clique em **ESQUECI MINHA SENHA**. Uma nova senha será enviada para o e-mail cadastrado.

Se o e-mail estiver desatualizado ou incorreto, entre em contato com o setor de cadastro da prefeitura para atualizá-lo.

# PRESTADOR DE SERVIÇOS

## Como emitir a NFS-e?

Após acessar o sistema no ambiente do Prestador de Serviços clicar no menu **NOTAS ELETRÔNICAS**, diversas opções serão exibidas. Para emitir a nota fiscal eletrônica, clique em **EMITIR NOTA FISCAL**.

Você será direcionado para a tela de emissão, onde deverão ser preenchidos os campos necessários. Após o preenchimento, clique no botão **EMITIR NOTA FISCAL** para finalizar a emissão.

## Como preencher a NFS-e?

No cabeçalho da tela de emissão de NFS-e, existem dois botões principais:

- **PESQUISAR NOTA:** que permite visualizar notas fiscais já emitidas.
- **COPIAR NOTA:** que possibilita copiar uma nota fiscal já emitida, alterando apenas número, data/hora de emissão, código e período de tributação, útil para notas com tomador e dados do serviço idênticos.

Além dos botões supracitados, a emissão de uma nota fiscal exige que sejam preenchidos vários campos. Abaixo eles serão listados para que você consiga entender o que deve ser preenchido em cada um.

## Campos da NFS-e:

- **Informações da Nota:** contém as informações principais. O contribuinte pode alterar o **Período de Tributação** caso precise emitir uma nota retroativa, ou informar o número de um **RPS** (Recibo Provisório de Serviços) que eventualmente foi gerado, clicando em Marque para Utilizar RPS.
- **Tomador de Serviços:** onde são inseridos os dados do comprador do serviço. É essencial conferir as informações para evitar erros. Se o tomador do serviço já possuir um cadastro no sistema de NFS-e, basta preencher seu CPF/CNPJ ou Nome/Razão Social e clicar no quadro que será exibido logo abaixo do campo, para que os dados desse tomador sejam automaticamente preenchidos.

- **Natureza da Operação Tributária:** define onde e quem pagará o imposto sobre o serviço prestado.
  - **Tipo de Tributação:**
    - **Tributação no Município:** o ISS será devido ao município onde a nota está sendo emitida.
    - **Tributação Fora do Município:** o ISS será devido na cidade onde o serviço foi prestado.
  - **ISS Retido**
    - **NÃO:** o prestador pagará o imposto.
    - **SIM:** o tomador será responsável pelo pagamento do imposto.
  
- **Local de Prestação do Serviço:** define o estado e o município onde o serviço foi prestado.
  
- **Discriminação da Nota:** informações detalhadas sobre o serviço prestado.
  - O contribuinte deve selecionar o serviço prestado e informar o valor correspondente. O sistema calculará automaticamente o ISS com base na alíquota estabelecida pelo município.
  - Para contribuintes do Simples Nacional, o próprio prestador de serviços deverá OBRIGATORIAMENTE inserir a alíquota, que poderá variar de 2% a 5%.
  - Campos opcionais: deduções, acréscimos, descontos e observações adicionais.
  
- **Valores da Nota:** exibe os valores preenchidos, permitindo uma pré-visualização dos dados antes da emissão.
  
- **Dados da Nota:** espaço para declarar outros impostos, caso necessário. Neste caso, o usuário poderá clicar em Calcular Impostos Estaduais e Federais para que esses tipos de tributos sejam calculados automaticamente.
  
- **Total da Nota:** valor líquido da nota fiscal eletrônica.

## Para que serve a ferramenta Pré-visualização da Nota Fiscal?

A ferramenta gera um exemplo da nota antes da emissão oficial e pode ser utilizada para conferir os dados antes de finalizar o processo.

## O que significa ISS Retido?

Significa que o tomador do serviço será o responsável pelo pagamento do imposto.

## Não encontro o serviço no momento da emissão da nota. O que fazer?

Apenas os serviços cadastrados para o prestador de serviços estarão disponíveis na lista de seleção. Se o serviço correspondente não aparecer, entre em contato com o setor de cadastro da prefeitura.

## Não consigo alterar a competência de uma NFS-e. O que pode ser:

Se, no momento da emissão da NFS-e, a competência não aparecer para seleção, significa que ela já foi encerrada, ou seja, o Livro Digital referente a essa competência foi fechado. Nesse caso, o contribuinte deverá solicitar a reabertura do livro antes de emitir a nota.

## Selecionei o serviço e a alíquota está zerada. O que pode ser?

- Caso o contribuinte esteja enquadrado no **Simples Nacional**, o campo **Alíquota** deverá ser preenchido manualmente, com um valor entre **2% e 5%**, conforme o cálculo baseado no faturamento dos últimos 12 meses.
- O contribuinte pode estar cadastrado como Isento.

## Como substituir uma NFS-e?

Se houver inconsistências nos dados da nota, é possível solicitar uma substituição, desde que a nota esteja em estado normal (caso esteja em estado boleto, a guia deve ser cancelada antes), e que o tomador ainda não tenha aceitado a NFS-e.

Para solicitar uma substituição:

- Clique no Menu **NOTAS ELETRÔNICAS > CORREÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE NOTAS.**
- Clique em **SOLICITAR CORREÇÃO DE NOTA FISCAL.**
- Escolha a nota a ser substituída, selecione **Substituição** no campo **Tipo de Solicitação** e informe o motivo.
- O sistema abrirá uma tela para realizar as alterações, semelhante à tela de emissão de NFS-e, onde deverá modificar as informações desejadas e então clicar em **SUBSTITUIR.**
- Uma solicitação de substituição da Nota será encaminhada para a fiscalização tributária, podendo ser aprovada ou não.

## Como cancelar uma NFS-e?

Se houver inconsistências nos dados do tomador de serviços da nota, é possível solicitar um cancelamento, desde que a nota esteja em estado normal (caso esteja em estado boleto, a guia deve ser cancelada antes), e que o tomador ainda não tenha aceitado a NFS-e.

Para solicitar um cancelamento:

- Clique no **menu NOTAS ELETRÔNICAS > CANCELAR NOTAS.**
- Selecione a nota que deseja cancelar e clique em **CANCELAR NOTA FISCAL.**
- Na tela seguinte, verifique os dados e informe o motivo do cancelamento.
- A nota será cancelada automaticamente, desde que esteja dentro da competência vigente.
- Uma solicitação de substituição da Nota será encaminhada para a fiscalização tributária, podendo ser aprovada ou não.

## Como verificar a situação de uma Solicitação de Cancelamento?

Selecione a nota desejada e clique no botão **SITUAÇÃO** para acompanhar o status do pedido.

# LIVRO DIGITAL

## Como fechar o Livro Mensal?

Ao acessar a opção **LIVRO DIGITAL** e clicar em **LIVRO DIGITAL**, o contribuinte poderá visualizar os livros digitais fechados de notas emitidas, notas tomadas e RPA's declarados por ele. Para visualizar um livro já fechado de determinada competência, basta clicar sobre o período desejado.

Para fechar um livro digital, ou seja, declarar como encerradas todas as movimentações de determinada competência, o contribuinte deve acessar o menu **LIVRO DIGITAL** e clicar no botão **GERAR NOVO LIVRO DIGITAL**. Feito isso, uma nova tela será exibida, e nela o contribuinte deverá selecionar o **TIPO DE DECLARAÇÃO** (serviços prestados ou tomados) e a **COMPETÊNCIA**. Após selecionadas essas informações, basta clicar no botão **GERAR**, para que o livro seja encerrado automaticamente e a guia de pagamento seja gerada.

## O que é exibido no Livro de Serviços Prestados?

São exibidas no livro digital de serviços prestados informações sobre cada uma das notas fiscais emitidas para a competência selecionada. Através desse livro, o contribuinte poderá visualizar se a guia referente ao ISSQN de uma nota já foi gerada, assim como o código dessa guia.

## O que é exibido no Livro de Serviços Tomados?

São exibidas no livro digital de serviços tomados informações sobre cada uma das notas fiscais e recibos de pagamento autônomos tomados na competência selecionada. Através desse livro, o contribuinte poderá visualizar se já gerou a guia de ISSQN de uma nota ou RPA e ver o código dessa guia.

# GUIA DE PAGAMENTO

## Como visualizar as Guias de Pagamento?

Podem ser geradas três diferentes tipos de guias no sistema: mensal, complementar e avulsa. Para visualizar uma guia de pagamento, o contribuinte deve acessar o menu **GUIAS**, escolher a opção relacionada ao tipo de guia desejado (mensal, complementar ou avulsa) e clicar sobre o código da guia desejada. Assim, o sistema abrirá no navegador do usuário uma nova aba onde a guia poderá ser visualizada e impressa.

## Como gerar uma Guia de Pagamento?

Para gerar uma guia de pagamento, o contribuinte deve acessar o menu **GUIA**, selecionar a opção de acordo com o tipo de guia de ISSQN que deseja gerar e clicar no botão **GERAR NOVA GUIA** (Mensal, Complementar ou Avulsa). Feito isso, uma nova tela será aberta e o contribuinte deverá selecionar o **PERÍODO** (a competência para a qual deseja gerar a guia) e, em seguida, clicar no botão **GERAR GUIA**. Haverá duas opções diferentes de guias: uma referente ao ISSQN (de serviços prestados) e outra referente ao ISSQN Retido (de serviços tomados).

## O que é uma Guia Mensal?

As guias de pagamento mensal referem-se ao imposto de serviços prestados ou tomados por um contribuinte em determinada competência. Elas incluem o imposto de todos os serviços prestados ou tomados no período selecionado e só podem ser geradas após o fechamento do livro digital.

## O que é uma Guia Complementar?

As guias de pagamento complementar são guias adicionais do ISS mensal. Elas devem ser geradas caso a guia de pagamento mensal já tenha sido devidamente emitida e paga e, posteriormente, novas notas/RPAs tenham sido emitidas ou tomadas para a mesma competência.

## O que é uma Guia Avulsa?

As guias de pagamento avulsas referem-se ao imposto de notas de serviços prestados, tomados, RPAs e declarações de um contribuinte em determinada competência. Cada guia avulsa corresponde a uma nota específica e pode ser gerada assim que sua respectiva nota é emitida ou declarada no sistema, inclusive antes do fechamento do livro.

## Como cancelar uma Guia de Pagamento?

Para solicitar o cancelamento de uma guia de pagamento, o contribuinte deve acessar a aba **GUIAS**, escolher o submenu relacionado ao tipo da guia que deseja cancelar (mensal, complementar ou avulsa), selecionar na primeira coluna da listagem a guia que deseja cancelar e clicar no botão **SOLICITAR CANCELAMENTO DA GUIA**. Uma nova tela será aberta, onde o contribuinte deverá informar o **MOTIVO** do cancelamento e, então, clicar novamente no botão **SOLICITAR CANCELAMENTO DA GUIA**.

Duas janelas serão abertas:

- A primeira perguntará se o contribuinte deseja de fato cancelar a guia. Caso a resposta seja afirmativa, deve-se selecionar a opção OK.
- Na segunda, o sistema informará que uma requisição foi enviada ao setor fiscal da Prefeitura, que poderá aprovar ou não a solicitação.

**Observação:** Caso a guia esteja quitada, o contribuinte deve entrar em contato diretamente com a Prefeitura.

## Como alterar a data de vencimento de uma guia de pagamento?

Para alterar a data de vencimento de uma guia de pagamento, o contribuinte deve acessar o menu "GUIAS", escolher o tipo da guia que deseja modificar (mensal, complementar ou avulsa), selecionar na primeira coluna da listagem a guia que deseja alterar e clicar no botão "ALTERAR DATA DE VENCIMENTO". Uma nova tela será aberta, onde o contribuinte deverá clicar no campo "NOVA DATA DE VENCIMENTO", selecionar no calendário a nova data desejada e, por fim, clicar no botão "ALTERAR DATA DE VENCIMENTO".

Após isso, uma janela será exibida questionando se o contribuinte realmente deseja alterar a data de vencimento da guia. Caso a resposta seja afirmativa, basta clicar na opção "OK".

**Atenção:** Prorrogar a data de vencimento de uma guia implicará na geração de multa e juros.



## Não estou conseguindo emitir a guia para pagamento, o que pode ser?

- Caso seja necessário gerar uma guia de pagamento ainda dentro da vigência da competência, deve-se optar pela geração da guia avulsa. Cada guia avulsa é referente a uma nota específica e pode ser gerada logo que a respectiva nota seja emitida ou declarada no sistema.
- Pode ser que não existam notas ou declarações em que o imposto seja de responsabilidade deste contribuinte.
- O contribuinte pode estar cadastrado no sistema como MEI ou Simples nacional para o período que deseja gerar as guias, ou as notas fiscais foram emitidas enquanto este contribuinte ainda estava como MEI ou Simples Nacional.
- A guia de pagamento já foi gerada para a nota ou competência desejada.

# NOTAS TOMADAS

## Como fazer o aceite das notas tomadas?

Após acessar o sistema, para realizar o aceite das notas tomadas, clique no menu "SERVIÇOS TOMADOS". Neste menu, encontram-se todas as ferramentas relacionadas à notas tomadas. Para dar sequência, clique em "DECLARAR NOTAS TOMADAS". Você será redirecionado para a área específica dessas declarações.

## Como declarar uma Nota Tomada de fora do município?

Para declarar notas tomadas de fora do município, há duas opções:

- Importação de arquivos, desde que estejam no layout do sistema;
- Inserção manual das notas.

Para a inserção manual, clique em "ADICIONAR NOTA TOMADA FORA DO MUNICÍPIO". Em seguida, preencha os campos obrigatórios e conclua clicando em "DECLARAR NOTAS".

## Como declarar uma Nota Tomada no município?

Clique na opção "NO MUNICÍPIO" e selecione "PROCURAR NOTAS TOMADAS NO MUNICÍPIO". O sistema realizará uma busca automática das notas registradas em seu nome enquanto tomador de serviços.

- Uma vez que as notas forem encontradas, um quadro exibirá suas informações. Para confirmar a declaração, clique em "OK", avalie as notas exibidas e então clique em Declarar Nota(s) para confirmar a declaração de todas as notas exibidas.
- Caso não deseje declarar alguma das notas imediatamente, basta clicar na opção "REMOVER" para a(s) nota(a) em questão e em então clicar em Declarar Nota(s) para confirmar a declaração das demais notas. As notas removidas continuarão disponíveis para aceite posteriormente.
- Se uma nota apresentar informações inconsistentes e você não considerar que ela seja válida, marque a opção "REJEITAR" como "SIM" e insira o Motivo da Rejeição. Após analisar todas as notas e concluir o aceite ou a rejeição, clique no botão "Declarar nota(s)" para registrar sua decisão.

## Como remover uma nota tomada declarada?

Após declarar as notas, acesse "SERVIÇOS TOMADOS" e clique em "NOTAS ACEITAS". Se houver alguma declaração incorreta, selecione a nota desejada e clique no botão "REMOVER NOTA DECLARADA".

# CONTADOR

## Como vincular um cliente?

Para solicitar a vinculação de um cliente, acesse "UTILITÁRIOS" e selecione "CADASTRO DE

CLIENTES". Clique em "SOLICITAR VÍNCULO DE CLIENTES" para visualizar a lista de contribuintes. Utilize a ferramenta de pesquisa para localizar o cliente desejado e clique no botão "SOLICITAR VÍNCULO". Insira a data de vínculo e finalize clicando em "VINCULAR CONTRIBUINTE".

## Como fazer uma visita fiscal ao meu cliente?

A funcionalidade "VISITAR CLIENTES" permite ao contador acessar o ambiente de seu cliente sem

precisar sair de sua sessão. Para isso, selecione o cliente desejado e clique sobre o CNPJ correspondente. No ambiente do contribuinte, o contador terá acesso à emissão de notas, notas emitidas, livros fiscais e guias de pagamento.

## Como visualizar os livros dos meus clientes?

Acesse "LIVRO DIGITAL" e clique em "LIVRO DIGITAL DE CLIENTES". Será possível visualizar os livros digitais de notas emitidas, notas tomadas e RPA's declaradas pelos clientes. Para acessar o livro de uma determinada competência, basta clicar sobre o período desejado.

## Como encerrar os livros dos meus clientes?

Para encerrar um livro digital e declarar todas as movimentações de uma competência como finalizadas, acesse "LIVRO DIGITAL" e selecione "LIVRO DIGITAL DE CLIENTES". Clique no botão "GERAR NOVO LIVRO DIGITAL" e selecione o cliente desejado.

Na tela seguinte, escolha o "TIPO DE DECLARAÇÃO" (serviços prestados ou tomados) e a "COMPETÊNCIA". Após selecionar essas informações, clique no botão "GERAR". O livro será encerrado automaticamente e a guia de pagamento correspondente será gerada.