



STI/SMF

Superintendência de Tecnologia da Informação/Secretaria Municipal da Fazenda

NOTAS FISCAIS DE SERVIÇO ELETRÔNICAS

SUORTE A ATENDIMENTO NÍVEL 1

2.1

Documento baseado no Suporte a Atendimento Nível 1, versão 2.1, da Prefeitura de Belo Horizonte e Empresa de Informática e Informação de Belo Horizonte S/A - PRODABEL, preparado por João Márcio Bicalho (PRODABEL/GINF/SMF/PBH)

Autor: STI/SMF/PMPA

Porto Alegre, agosto de 2021.

Sumário

001-	ACESSO AO SISTEMA ONLINE - ALTO TEMPO DE RESPOSTA/SISTEMA INACESSÍVEL.....	4
002-	ASSINATURA DIGITAL - ERRO DE ASSINATURA DO RPS (REGISTRO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)	4
003-	ASSINATURA DIGITAL - ERRO E182	4
004-	CERTIFICADO DIGITAL - CERTIFICADO EXPIRADO/NÃO CONFIÁVEL	5
005-	CERTIFICADO DIGITAL - COMO REMOVER CERTIFICADOS VENCIDOS (Windows e MAC).....	5
006-	CERTIFICADO DIGITAL - CONFIGURAÇÕES / ERRO DE ASSINATURA	7
007-	CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO.....	7
008-	CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO / ERRO DE ACESSO.....	9
009-	CERTIFICADO DIGITAL - MENSAGEM: “ERRO NO ACESSO SMART-CARD/TOKEN”	9
010-	NOTA FISCAL VIA WEBSERVICE - ALTO TEMPO DE RESPOSTA DA FILA DE LOTE.....	10
011-	SISTEMA NFSE - ALTERAR NOME DE UMA EMPRESA (ERRO DE GRAFIA)	10
012-	SISTEMA NFSE - ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COM CERTIFICADO DIGITAL.....	11
013-	SISTEMA NFSE - AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO E PRODUÇÃO	11
014-	SISTEMA NFSE - ARQUIVO EM FORMATO TXT.....	12
015-	SISTEMA NFSE - CADASTRO, CREDENCIAMENTO, PROCURAÇÃO E EMISSÃO DE NFSE	12
016-	SISTEMA NFSE - CADASTRO NO AMBIENTE DE TESTES.....	13
017-	SISTEMA NFSE - CHARACTER UTILIZADO PARA QUEBRA DE LINHA DO ARQUIVO XML	14
018-	SISTEMA NFSE - COMO REALIZAR UM PRINTSCREEN	14
019-	SISTEMA NFSE - CONFIANÇA DE CERTIFICADO - SSL BIDIRECIONAL / INFORMAÇÕES.....	14
020-	SISTEMA NFSE - CONSULTA DE NFSE EMITIDAS E/OU CANCELADAS PELO PRESTADOR	15
021-	SISTEMA NFSE - CONSULTA DE NFSE NO PORTAL PELO TOMADOR DO SERVIÇO	15
022-	SISTEMA NFSE - CONSULTA POR RPS/SITUAÇÃO LOTE/RETORNO LOTE	17
023-	SISTEMA NFSE - E174 - ARQUIVO ENVIADO COM ERRO DE ASSINATURA	19
024-	SISTEMA NFSE - ERRO: WINDOWS SERVER 2003.....	19
025-	SISTEMA NFSE - ESQUECI MINHA SENHA.....	20
026-	SISTEMA NFSE - FORMATAÇÃO DA NOTA.....	21
027-	SISTEMA NFSE - FORMATO DO DOCUMENTO NFSE	21
028-	SISTEMA NFSE - HORÁRIO DE VERÃO	21
029-	SISTEMA NFSE - IMPRESSÃO DA NOTA	22
030-	SISTEMA NFSE - INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE NFSE	22
031-	SISTEMA NFSE - INSERIR LOGOTIPO, E-MAIL E TELEFONE	22
032-	SISTEMA NFSE - LAYOUT / SCHEMAS / DOCUMENTAÇÃO	23
033-	SISTEMA NFSE - LOGIN TO CAS FAILED!.....	23
034-	SISTEMA NFSE - LOTES WEBSERVICE COM STATUS DE “EM ESPERA”	24
035-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “ARQUIVO ENVIADO FORA DA ESTRUTURA DO ARQUIVO XML DE ENTRADA”	24

036-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “ESTE PROCEDIMENTO EXIGE DO USUÁRIO UM CERTIFICADO DIGITAL (PADRÃO ICPBRASIL)”	25
037-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO”	25
038-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL CONFIRMAR A AUTENTICIDADE DAS CREDENCIAIS FORNECIDAS”	26
039-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “SERVER RETURNED HTTP RESPONSE CODE: 500 FOR URL”	26
040-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “SITE NÃO CONFIÁVEL”	27
041-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “USUÁRIO EXISTENTE”	27
042-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO - DOCUMENTO CERTIFICADO: ‘X’ DOCUMENTO LOGADO: ‘Y’”	28
043-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM “ERROR WHILE LOADING GUI LIB”	28
044-	SISTEMA NFSE - MENSAGEM “ERRO AO GERAR DADOS PARA ASSINATURA”	28
045-	SISTEMA NFSE - NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTE DO QUE ASSINA DIGITALMENTE.....	29
046-	SISTEMA NFSE - OCORREU UM ERRO INESPERADO NA APLICAÇÃO. TENDE REALIZAR A OPERAÇÃO NOVAMENTE.....	29
047-	SISTEMA NFSE - ORDEM DE PROCESSAMENTO DO RPS E NUMERAÇÃO DA NFSE	30
048-	SISTEMA NFSE - PESQUISA DE LOTE NÃO PROCESSADO - SISTEMA TERCEIRIZADO	31
049-	SISTEMA NFSE - PESQUISA POR REGISTRO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (RPS).....	31
050-	SISTEMA NFSE - PLATAFORMA MAC.....	32
051-	SISTEMA NFSE - PRINT ENVIADO NÃO PERTENCE AO SISTEMA DA PREFEITURA	32
052-	SISTEMA NFSE - PROCURAÇÃO VENCIDA.....	32
053-	SISTEMA NFSE - PROBLEMA NA ASSINATURA DO RPS.....	32
054-	SISTEMA NFSE - REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA - CERTIFICADO A1 / A3	33
055-	SISTEMA NFSE - REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL.....	33
056-	SISTEMA NFSE - TEMPO DE RESPOSTA DO PROCESSAMENTO DO LOTE	33
057-	SISTEMA NFSE - TIMED OUT	34
058-	SISTEMA NFSE - VISUALIZAÇÃO DE NOTAS FISCAIS CANCELADAS AUTOMATICAMENTE PELO SISTEMA POR ERRO DE ASSINATURA/FALHA NO SEQUENCIAMENTO DA NUMERAÇÃO	34
059-	SISTEMA NFSE - VISUALIZAR NFSE PELO XML	36
060-	SISTEMAS TERCEIRIZADOS - MENSAGENS DE ERRO	36

001- ACESSO AO SISTEMA ONLINE - ALTO TEMPO DE RESPOSTA/SISTEMA INACESSÍVEL

RESPOSTA:

Verifique se o acesso a outros sites também está com alto tempo de resposta. Exemplos de domínios que podem ser testados:

- www.receita.fazenda.gov.br
- www.sefaz.rs.gov.br
- www.portoalegre.rs.gov.br

Caso o acesso a outros sites também esteja lento, verifique as suas configurações de rede.

OBSERVAÇÕES:

A Prefeitura se responsabiliza apenas pela infraestrutura dos servidores e datacenter onde estão hospedados os dados municipais e sistemas, não sendo possível assim oferecer auxílio técnico a problemas pontuais de acesso no ambiente pessoal do Contribuinte. (Caso seja detectado normalidade no ambiente da Prefeitura).

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

002- ASSINATURA DIGITAL - ERRO DE ASSINATURA DO RPS (REGISTRO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

RESPOSTA:

Deve ser verificado se o processo de assinatura segue o seguinte fluxo:

- 1- Assinatura do RPS individualmente: Neste momento deve ser identificado o *namespace* “<http://www.abrasf.org.br/nfse.xsd>” em cada RPS que será assinado.
- 2- Agrupar todos RPS assinados em um único lote.
- 3- Assinar o lote com os RPS, também identificando o *namespace* “<http://www.abrasf.org.br/nfse.xsd>”

NÃO RESOLVIDO:

Verificar a data de vencimento do certificado digital, e se for o caso, providenciar novo certificado ICP-Brasil.

003- ASSINATURA DIGITAL - ERRO E182

RESPOSTA:

Este erro pode ocorrer em duas situações:

- A empresa ainda não realizou seu Cadastro e/ou Credenciamento no sistema da NFS-e. Realize o devido cadastro e/ou credenciamento.
- O certificado digital que está sendo usado no envio do lote não é de uma pessoa (CNPJ ou CPF) autorizada a executar o procedimento para a empresa.

Se o certificado utilizado é o CNPJ do prestador de serviços (sem procuração), deve ter a mesma raiz do CNPJ da empresa que está emitindo a Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas, caso seja de outra pessoa, é preciso fazer uma procuração outorgando os poderes.

Caso o procurador já possua a procuração, verifique se ela já esteja com o prazo de validade expirado.

Verifique no portal os procedimentos para gerar a procuração.

Link: http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/default.php?p_secao=141

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

004- CERTIFICADO DIGITAL - CERTIFICADO EXPIRADO/NÃO CONFIÁVEL

RESPOSTA:

O erro relatado se deve ao fato de o certificado utilizado para a assinatura ou algum outro certificado instalado na máquina estar com seu prazo de validade expirado.

Realize a exclusão dos certificados vencidos. Para isso, proceda conforme descrito no item **CERTIFICADO DIGITAL - COMO REMOVER CERTIFICADOS VENCIDOS**.

A mensagem específica de certificado não confiável pode também estar vinculada ao fato do certificado utilizado não ser do padrão ICP-Brasil.

005- CERTIFICADO DIGITAL - COMO REMOVER CERTIFICADOS VENCIDOS (Windows e MAC)

RESPOSTA:

Lembrando que antes de remover o certificado, verifique se o mesmo está vencido. A exclusão de certificados ainda não vencidos, ou seja, válidos é de **total responsabilidade do Contribuinte**.

Windows:

Há duas maneiras para remoção de certificados vencidos:

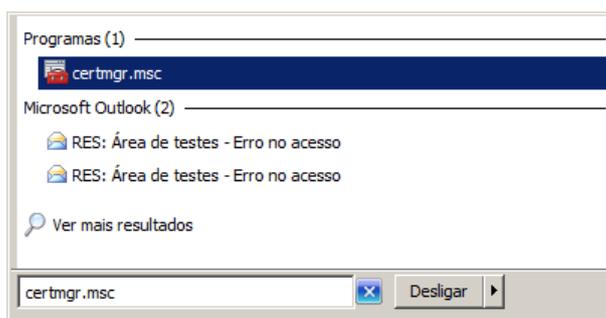
Primeira:

1. Conecte o seu certificado digital no computador;

2. Entre no PAINEL DE CONTROLE do seu computador (INICIAR - CONFIGURAÇÕES -PAINEL DE CONTROLE);
3. No PAINEL DE CONTROLE, clique em OPÇÕES DA INTERNET - aba CONTEÚDO - botão CERTIFICADOS;
4. Na aba “PESSOAL”, verifique se está aparecendo o nome do proprietário deste certificado digital;
5. Como você possui mais de um certificado na mesma mídia, aparecerão todos os seus certificados, e as respectivas datas de validade de cada um;
6. É nesse momento que você deverá apagar o certificado vencido, e **somente o vencido**;
7. Para apagá-lo, clique em "Remover" e, em seguida, "Fechar".

Segunda:

- 1- Insira o seu token na entrada USB ou o cartão eCNPJ na leitora;
- 2- No Windows 7, clique no menu Iniciar; (No Windows 8 ou 10, clique com o botão direito no menu iniciar e selecione “Executar”);
- 3- Digite “certmgr.msc” (sem aspas) na caixa de pesquisa e pressione Enter;



- 4- Sob o item “Certificados - Usuário atual”, expanda o item Pessoal e clique na pasta Certificados;
- 5- Verifique na coluna “data de validade” se há algum certificado vencido.
 - a. Caso a coluna “Data de Validade” não esteja visível, vá em “Exibir > Adicionar/Remover Colunas...” e inclua a coluna “Data de Validade” no grupo das colunas exibidas.
- 6- Encontrando Certificados vencidos, clique com o botão direito do mouse sobre os mesmos e selecione excluir.

Caso haja apenas o aquele com o qual está se tentando assinar a NFS-e e o mesmo encontra-se com a data de validade expirada, entre em contato com o fornecedor do certificado para proceder à renovação ou procure outra certificadora para nova aquisição.

MAC:

- 1) Faça logon no computador com uma conta administrativa.
- 2) Navegue até a pasta "Utilitários", na seção "Aplicativos" do disco rígido do Mac.

- 3) Dê um clique duplo no ícone "Acesso às Chaves" para abrir o certificado aplicação.
- 4) Selecione "Certificados" a partir da lista de categorias no canto inferior esquerdo da janela.
- 5) Clique no certificado virtual que você deseja excluir.
- 6) Vá em "Editar" na barra de menu superior e selecione "Excluir". Clique em "Excluir" para confirmar a decisão.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

006- CERTIFICADO DIGITAL - CONFIGURAÇÕES / ERRO DE ASSINATURA

RESPOSTA:

Para que seja possível analisar o problema é necessário que sejam informadas as seguintes informações em uma demanda aberta em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/> :

- Qual o Sistema Operacional? (Windows, Linux, etc..)
- 32 ou 64bits?
- Qual o seu navegador de Internet?
- Em qual autoridade certificadora você adquiriu o seu certificado Digital?
- Print da tela com erro.

OBSERVAÇÕES: Certificado A3.

Se o seu Certificado é do tipo A3, ele é um cartão ou um token.

Caso seja Token, informe:

- Cor;
- Fabricante.

Caso seja Cartão:

- Fabricante;
- Autoridade Registradora;
- Cor.

007- CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO

RESPOSTA:

Se você não consegue assinar a geração ou o cancelamento da NFSE e não obteve nenhuma das mensagens especificadas neste manual, verifique se o seu computador está conseguindo acessar a Lista de Revogação de Certificados.

Todo Certificado Digital contém as listas de revogação da respectiva autoridade responsável pelo registro.

Caso ocorra alguma das situações abaixo, a NFSE não é assinada. Geralmente isso ocorre em períodos de pico e não envolve nem o contribuinte e nem a Prefeitura:

- Momentaneamente a lista está fora do ar;
- Firewall do ambiente do contribuinte impede o acesso por qualquer motivo;
- Algum impedimento da Operadora de Internet;
- Não se consegue fazer o download da mesma.

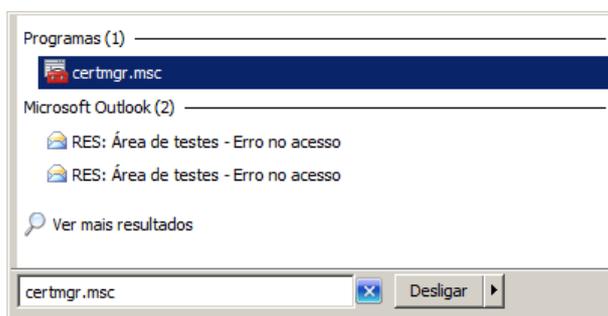
É possível fazer o download da Lista de Certificados revogados na página da Autoridade Certificadora (AC) que emitiu o seu certificado digital.

Caso ocorra algum erro ao ser acessado pelo seu navegador, o sistema continuará sem fazer a assinatura.

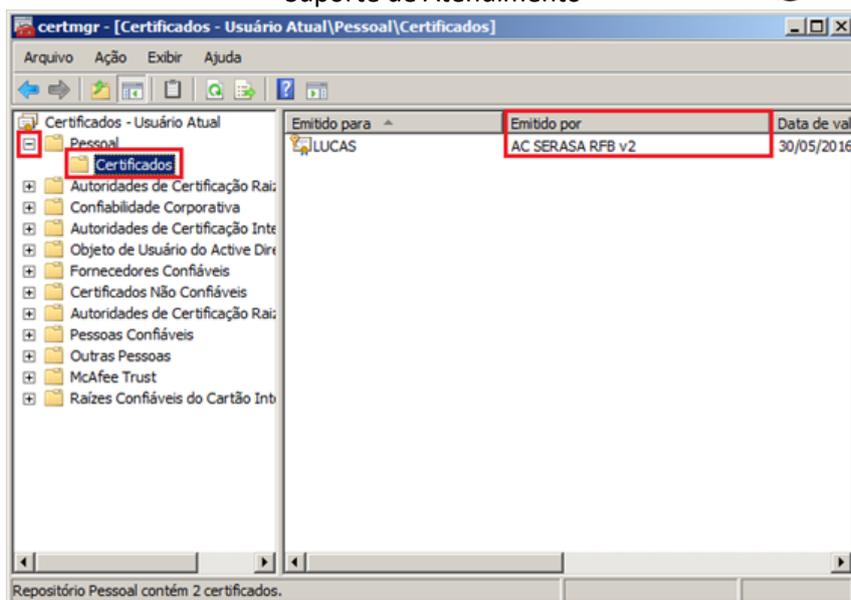
OBSERVAÇÃO:

No Windows 7, para verificar qual AC emitiu o seu certificado, siga os passos abaixo:

- 1- Insira o seu token na entrada USB ou o cartão eCNPJ na leitora;
- 2- Clique no menu Iniciar;
- 3- Digite “certmgr.msc” (sem aspas) na caixa de pesquisa e aperte a tecla Enter;



- 4- Sob o item “Certificados - Usuário atual”, expanda o item Pessoal e clique na pasta Certificados;
- 5- Verifique na coluna “Emitido por” qual a AC que emitiu o seu certificado.
 - a. Caso a coluna “Emitido por” não esteja visível, vá em “Exibir > Adicionar/Remover Colunas...” e inclua a coluna “Emitido por” no grupo das colunas exibidas.



NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

008- CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO / ERRO DE ACESSO

RESPOSTA:

O problema de ocorrer erro ao acessar a lista de revogação envolve ambientes de acesso que não são da competência da Prefeitura, ou seja, é uma troca de mensagens entre o Computador do Contribuinte e a Autoridade Certificadora da cadeia do Certificado do Contribuinte para validar o certificado antes de assinar a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica.

Isso pode ser provocado por tráfego intenso na rede ou problemas no ambiente da Autoridade Certificadora.

Infelizmente, não há como a Prefeitura resolver o problema porque está fora de seu âmbito de atuação.

OBSERVAÇÃO:

Caso o erro persista, sugerimos que se faça o download da lista de certificados revogados da sua Autoridade Certificadora (AC). Veja no item **CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO** como fazer isso.

009- CERTIFICADO DIGITAL - MENSAGEM: “ERRO NO ACESSO SMART-CARD/TOKEN”

RESPOSTA:

Em primeiro lugar, verifique os requisitos mínimos listados no item **SISTEMA NFSE - REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL**.

Essa mensagem de erro indica que está pendente o Driver do certificado digital corretamente instalado.

Entre em contato com a autoridade certificadora/registradora que emitiu o certificado digital para você e solicite o suporte adequado de instalação/configuração do seu certificado.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

010- NOTA FISCAL VIA WEBSERVICE - ALTO TEMPO DE RESPOSTA DA FILA DE LOTE

RESPOSTA:

A geração de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas a partir de lotes de Registro de Prestação de Serviços (RPS) enviados para serem processados em uma fila (Serviço Assíncrono) pode ter o tempo de resposta variável, conforme o número de lotes que estejam também aguardando processamento.

O objetivo deste serviço é a geração em grande volume de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas para serem entregues aos clientes em data pré-determinada. O compromisso da Prefeitura, neste tipo de serviço, é processar todos os lotes enviados e gerando as respectivas Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas ou uma Lista de Erros, conforme o caso.

As empresas que possuem um grande volume de notas a serem geradas e precisam de rapidez na resposta, como notas emitidas em guichês de atendimento ao cliente, devem reavaliar suas aplicações e adotar a geração de notas utilizando o serviço Webservice Síncrono para lotes com até três RPS, em que o retorno, é a própria Nota Fiscal de Serviço Eletrônica ou uma Lista de erros.

NÃO RESOLVIDO:

- Call Center da Procempa
- Telefone: (51) 3289-6158
- E-mail: callcenter@procempa.com.br
- Horário: 24 horas
- Indicar se o problema ocorreu no ambiente de homologação ou no de produção

011- SISTEMA NFSE - ALTERAR NOME DE UMA EMPRESA (ERRO DE GRAFIA)

RESPOSTA:

Diferente do usuário cadastrado com CPF, para alterar o nome de uma empresa, deve-se alterar a base de dados cadastrais do Município. Para isso, basta que você solicite a atualização do seu cadastro diretamente na Loja de Atendimento da SMF, munido da documentação da empresa.

OBSERVAÇÃO:

Nosso ambiente de homologação (testes) está defasado em relação ao nosso ambiente de produção. Caso o nome da empresa esteja errado no ambiente de homologação, isso não é motivo para preocupação. Verifique primeiro se o problema também se repete no ambiente de produção antes de se dirigir ao atendimento da SMF.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

012- SISTEMA NFSE - ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COM CERTIFICADO DIGITAL

RESPOSTA:

Se o CPF ou CNPJ em questão possuir um CERTIFICADO DIGITAL, é só você solicitar uma nova senha através da funcionalidade "Alterar Senha - com certificado digital" seguindo os passos abaixo:

1. Acesse o Portal da Nota Legal Porto Alegre;
2. Clique no ícone "Controle de Acesso/Cadastro", no menu à direita do site;
3. Insira o certificado digital;
4. Clique no menu "Alterar senha com certificado digital";



5. Clique em "Assinar Digitalmente";
6. Digite a senha do e-CPF ou e-CNPJ;
7. Os dados do CPF ou CNPJ serão carregados na tela com a opção de alteração da senha;
8. Digite a nova senha;
9. Confirme a nova senha;
10. Clique em Alterar Senha.

013- SISTEMA NFSE - AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO E PRODUÇÃO

RESPOSTA:

Os ambientes de Produção e Homologação da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, embora tenham as mesmas funcionalidades, são totalmente distintos.

Isto significa que o contribuinte precisa executar duas vezes os mesmos procedimentos para se habilitar nos dois, ou seja, se cadastrar para criar um *login* e senha, além do credenciamento.

Por serem separados, não há qualquer restrição quanto ao uso do Ambiente de Homologação para testes após a empresa ter se cadastrado na produção. Como são independentes, não há possibilidade de alguma Nota Fiscal de Serviço Eletrônica de Testes e, sem validade, gerada no Ambiente de Homologação, migrar para o Ambiente de Produção, como uma Nota Fiscal de Serviço Eletrônica válida.

014- SISTEMA NFSE - ARQUIVO EM FORMATO TXT

RESPOSTA:

A Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, conforme o padrão do Modelo da ABRASF, disponibiliza o arquivo XML da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, que permite sua importação para qualquer sistema.

O formato TXT, por não ser padronizado, não é adotado pelo município.

015- SISTEMA NFSE - CADASTRO, CREDENCIAMENTO, PROCURAÇÃO E EMISSÃO DE NFSE

RESPOSTA:

Para emitir as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas é necessário a realização de três ou quatro etapas: Cadastro, Credenciamento, Procuração e Emissão.

1. Cadastro:
 - a. Realizar o cadastro é obter as credenciais (usuário/senha) para acesso ao ambiente da Nota Legal;
 - b. Acesse o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/> e clique no ícone "Controle de acesso/cadastro" para fazer o cadastro;
 - c. Maiores informações podem ser obtidas no menu Empresa > Controle de Acesso > Cadastramento;
2. Credenciamento:
 - a. Após acessar o ambiente utilizando suas credenciais, clique na opção "Credenciamento" para solicitar a autorização. Esse procedimento permite a adesão da empresa/entidade ao processo de emissão da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica;
 - b. Maiores informações podem ser obtidas no menu Empresa > Credenciamento > O que é?
3. Procuração:
 - a. Esta etapa é opcional, e permite a outorga de poderes a terceiros para que o representem;
 - b. A outorga de uma procuração é realizada no Controle de Acesso;

- c. Maiores informações podem ser obtidas no menu Empresa > Controle de Acesso > Procuração;

4. Emissão:

- a. Após acessar o ambiente utilizando suas credenciais, clique no menu “Geração” para inserir as informações de emissão da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica;
- b. Maiores informações podem ser obtidas no menu Empresa > Nota Fiscal de Serviços Eletrônica | NFSE > Formas de geração e contingência.

OBSERVAÇÕES: Cadastramento.

O cadastramento via Internet de uma filial deve ser feito com o Certificado Digital dela. Fazer o cadastramento com o Certificado Digital da matriz não ativa automaticamente o cadastro das filiais.

OBSERVAÇÕES: Emissão.

Nesta etapa é obrigatória a utilização de Certificado Digital, que pode ser o da matriz, para assinar digitalmente as notas.

016- SISTEMA NFSE - CADASTRO NO AMBIENTE DE TESTES

RESPOSTA:

Para proceder aos testes de sistema, siga os passos abaixo:

1. Entre no portal <http://notalegalteste.portoalegre.rs.gov.br/>;
2. Clique no botão “Controle de Acesso”;
3. Proceda ao cadastramento de uma empresa com Inscrição Municipal ativa no Município;
4. Volte ao portal <http://notalegalteste.portoalegre.rs.gov.br/>;
5. Clique no botão “Geração NFSE online”;
6. Faça o credenciamento da empresa para emitir Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas.

Importante: este ambiente é de homologação (teste). Logo, estes passos deverão ser executados novamente no ambiente de Produção.

7. Execute o Sistema On-line neste ambiente ou utilize o Webservice, cujo endereço encontra-se no portal <http://notalegalteste.portoalegre.rs.gov.br/>.

No portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/> há informações mais detalhadas nos menus:

- Empresa > Controle de Acesso > Cadastramento; e
- Empresa > Credenciamento > O que é?

No portal <http://notalegalteste.portoalegre.rs.gov.br/>, utilize o botão “Tutoriais” para acessar uma área com diversos vídeos explicativos, inclusive sobre o cadastramento e o credenciamento.

017- SISTEMA NFSE - CARACTER UTILIZADO PARA QUEBRA DE LINHA DO ARQUIVO XML

RESPOSTA:

O caractere "|" (pipe) é usado para quebra de linha na exibição da NFSE no portal da Nota Legal Porto Alegre. Não é automático e no sistema de sua empresa, a quebra de linha deve ser feita pelo aplicativo.

Envie um RPS com a descrição separada pelo caractere "|" e depois consulte a NFSE gerada no portal da Nota Legal Porto Alegre para confirmar se a mensagem está devidamente ajustada.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/> informando o número da NFSE e o CNPJ da empresa.

018- SISTEMA NFSE - COMO REALIZAR UM PRINTSCREEN

RESPOSTA:

Para fazer o *print* da tela é só pressionar a tecla "*PrintScreen*" que está localizada no lado direito do teclado, acima da tecla "*Insert*", ao lado do teclado numérico.

Ao pressionar a tecla *printscreen*, a imagem que está presente na tela será copiada.

Em seguida abra o *Paint*, cole (<CTRL+V>) e salve o documento.

OBSERVAÇÕES:

Realize esse procedimento no momento em que aparecer a mensagem de erro, e anexe ao e-mail para que seja enviado à Prefeitura.

019- SISTEMA NFSE - CONFIANÇA DE CERTIFICADO - SSL BIDIRECIONAL / INFORMAÇÕES

RESPOSTA:

- O SSL oferece um mecanismo para que um aplicativo se autentique em outro aplicativo.
- O SSL bidirecional (autenticação mútua) permite que ambos os aplicativos saibam exatamente a identidade do outro.
- O aplicativo que assume a função de "servidor" possui e utiliza um certificado de servidor para comprovar sua identidade ao aplicativo cliente.
- Em uma autenticação mútua, o aplicativo que assume a função de "cliente" possui e utiliza um certificado de cliente para comprovar sua identidade ao aplicativo servidor.
- O aplicativo que recebe um certificado deve possuir o certificado raiz (ou a cadeia de certificado) de CA (Autoridade de Certificação) que assinou esse certificado que está sendo apresentado. O certificado raiz, ou a cadeia, de CA valida o certificado que está sendo apresentado.

- Em conexões de clientes, o cliente alerta o usuário quando recebe um certificado que não foi emitido por uma Autoridade de Certificação reconhecida. É aqui em que ocorre o erro nos clientes, que devem confiar nas cadeias de certificação dos servidores de homologação e produção de acordo com a sua tecnologia. Quando não há essa confiança, o erro aparece.

020- SISTEMA NFSE - CONSULTA DE NFSE EMITIDAS E/OU CANCELADAS PELO PRESTADOR

RESPOSTA:

Para realizar a consulta das NFSE Geradas e também Canceladas, siga os seguintes passos:

1. Acessar o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>;
2. Clicar no botão “Geração NFSE online”;
3. Após a autenticação, escolha a opção “Consulta”;
4. Utilize a opção “Consulta do Prestador” e clique em “Pesquisa Avançada”;
5. Você pode consultar as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas emitidas em determinado período e também consultar Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas emitidas para determinado tomador;
6. As Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas geradas no período serão exibidas;
7. Clicar no número da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica para exibir a visualização gráfica.

OBSERVAÇÃO 1:

Conforme previsão do artigo 19, *caput*, do Decreto Municipal nº 18.334/2013, as NFSEs poderão ser consultadas em <https://nfe.portoalegre.rs.gov.br/nfse> por um período de três meses contados da data de sua geração.

OBSERVAÇÃO 2:

Uma alternativa para verificar que notas foram emitidas contra o seu CNPJ (sem o limite dos três meses) é migrar para a DECWEB, o aplicativo de escrituração eletrônica do ISSQN na Internet. Mais informações em <http://decweb.portoalegre.rs.gov.br/>.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

021- SISTEMA NFSE - CONSULTA DE NFSE NO PORTAL PELO TOMADOR DO SERVIÇO

RESPOSTA:

Para realizar a consulta da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica siga as instruções abaixo:

1. Acesse o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>;
2. No menu à direita, clique no botão “Consulta NFSE”;

Suporte de Atendimento

3. Na página que abriu, preencha os campos solicitados:
 - a. CNPJ do prestador do serviços;
 - b. Número da NFSE (no formato ANO (4 DÍGITOS)/NÚMERO);
 - c. Código de verificação da NFSE (letras minúsculas e números);
 - d. Os números do *captcha* (números da imagem exibida).
4. Após o preenchimento de todos os campos, clique em “Consultar”.

OBSERVAÇÃO 1:

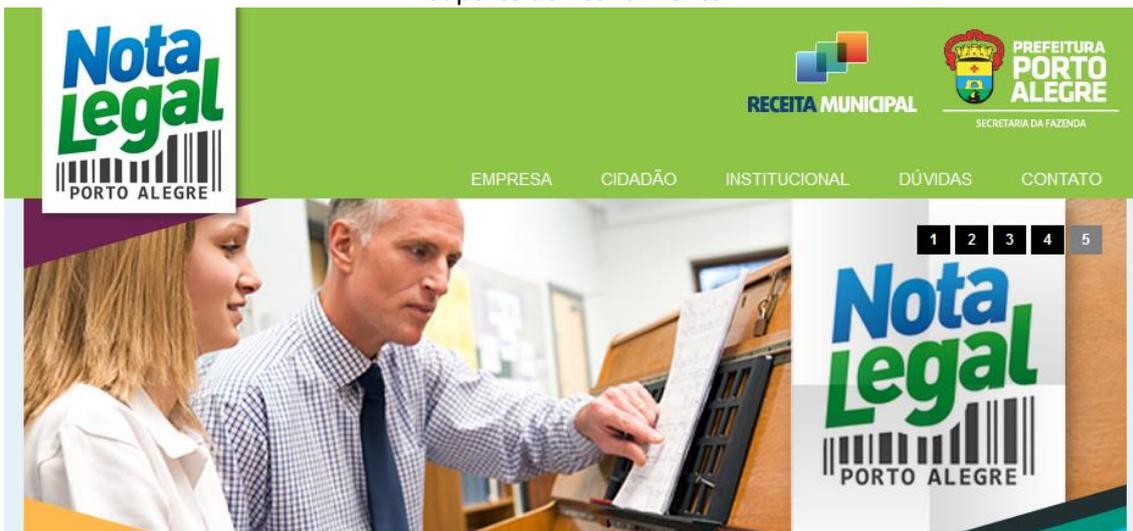
Conforme previsão do artigo 19, *caput*, do Decreto Municipal nº 18.334/2013, as NFSEs poderão ser consultadas em <https://nfe.portoalegre.rs.gov.br/nfse> por um período de três meses contados da data de sua geração.

OBSERVAÇÃO 2:

Uma alternativa para verificar que notas foram emitidas contra o seu CNPJ (sem o limite dos três meses) é migrar para a DECWEB, o aplicativo de escrituração eletrônica do ISSQN na Internet. Mais informações em <http://decweb.portoalegre.rs.gov.br/>.

OBSERVAÇÃO 3:

A pessoa física identificada na NFSE pelo seu número de CPF pode visualizar as informações básicas de cada nota através do Sistema de Benefícios vinculado à Nota Legal Porto Alegre. Mais informações no Portal da Nota Legal Porto Alegre, link “Prêmios” (destaque na figura abaixo).



Apresentação

A Nota Legal Porto Alegre é um programa de estímulo aos cidadãos para que solicitem o documento Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, com CPF, quando contratarem qualquer serviço na Cidade de Porto Alegre, junto aos estabelecimentos credenciados.

Entre eles, academias, escolas particulares, lavanderias, creches, colégios, faculdades, cursos de idiomas, construtoras, conserto de eletrodomésticos, cabeleireiros, hotéis e motéis, oficinas mecânicas, empresas de vigilância e limpeza, estacionamentos, entre outros.

Destaques

16-03-2016
Atualização obrigatória do ISSQNDEC (declaração do ISSQN)

04-03-2016
Visualização e Cancelamento de NFSEs - Somente últimos 3 meses

03-03-2016
Manutenção Programada / Abertura de Contingência - Das 19 horas do dia 03/03/2016 às 08 horas do dia 04/03/2016

03-03-2016

Procure no Nota Legal



NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

022- SISTEMA NFSE - CONSULTA POR RPS/SITUAÇÃO LOTE/RETORNO LOTE

RESPOSTA:

O sistema de geração de NFSE on-line, no portal da Nota Legal Porto Alegre possui consultas que podem ser utilizadas para esclarecer essas dúvidas de processamento de lotes.

Basta acessar o portal, informar o *login* e senha da empresa e selecionar as seguintes consultas:

1. Consulta por RPS:
 - Selecione a "Consulta do Prestador".

Suporte de Atendimento

- Marque a opção “RPS”, digite o número do RPS e clique em “Consultar”.

2. Consulta de situação de lote:

- Selecione a opção “Consulta Situação de lote de RPS”.

- Informe o período de envio dos lotes e clique em “Consultar”.

- Será retornada uma lista de protocolos de recebimento.
 - Se for clicado sobre o número do protocolo, o sistema abre a opção de consulta de lote de NFSE para este protocolo.
3. Consulta do Retorno do Lote: é a consulta do último passo do item 2 (o clique sobre o número do protocolo). Traz como resposta o resultado do processamento. O clique sobre o ícone na tabela faz o download desse resultado, ou seja, a NFSE ou os erros gerados.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

023- SISTEMA NFSE - E174 - ARQUIVO ENVIADO COM ERRO DE ASSINATURA

RESPOSTA:

O lote, assim como cada Registro de Prestação de Serviços (RPS) individualmente, deve ser assinado digitalmente pelo prestador de serviços ou seu procurador. Caso contrário, não é recebido pela Prefeitura para processamento.

É muito difícil identificar a causa do problema de assinatura do lote de RPS, através da troca de e-mails.

Verifique se o seu processo de assinatura digital segue o seguinte fluxo:

1. Assinatura do RPS isoladamente: Neste momento deve ser identificado o seguinte *namespace* em cada RPS que será assinado: <http://www.abrasf.org.br/nfse.xsd>
2. Agrupar todos os RPS assinados em um único lote.
3. Assinar o lote com os RPS, também identificando o *namespace*: <http://www.abrasf.org.br/nfse.xsd>

NÃO RESOLVIDO:

Acesse o [Fórum dos Desenvolvedores da Nota Legal Porto Alegre](#) e verifique se há alguma experiência parecida por lá que possa lhe ajudar.

024- SISTEMA NFSE - ERRO: WINDOWS SERVER 2003

RESPOSTA:

Conforme informações de outros contribuintes que também tiveram problemas com o Windows Server 2003, existe um *hotfix* da Microsoft que, se instalado, resolve o problema.

ATENÇÃO: Exclusivo para usuários Windows 2003 Server!

É necessária a instalação de um *hotfix* para que o sistema operacional Windows 2003 Server seja compatível com os novos padrões e algoritmos de criptografia da AC Raiz Brasileira.

Para a instalação do *hotfix*, acesse:

- <http://support.microsoft.com/kb/968730>

025- SISTEMA NFSE - ESQUECI MINHA SENHA

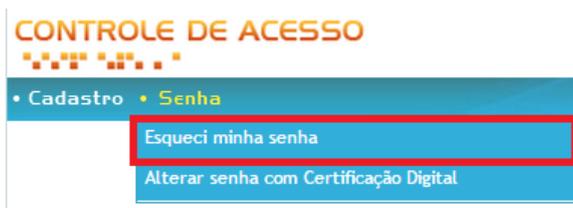
RESPOSTA:

Antes de utilizar esta opção, verifique a possibilidade de alterar a senha usando o certificado digital no item **Abrir uma demanda em:** <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

SISTEMA NFSE - ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COM CERTIFICADO DIGITAL.

Caso você tenha esquecido sua senha e não possua o certificado digital do usuário, proceda da seguinte forma:

1. Acesse o Portal da Nota Legal Porto Alegre;
2. Clique no ícone do 'Controle de Acesso/Cadastro', no menu direito do site;
3. Na página inicial do Controle de Acesso, clique na opção Senha > Esqueci minha senha



4. Na tela que surge, digite o seu *login* (CNPJ ou CPF), o número exibido na imagem da tela e clique em "Enviar Nova Senha para meu e-mail".

A imagem mostra a página 'CONTROLE DE ACESSO' com o sub-menu 'Esqueci Minha Senha'. O formulário contém os seguintes elementos:

- Título: CONTROLE DE ACESSO
- Navegação: Cadastro • Senha
- Data: Terça-feira, 3 de Março de 2015
- Título da seção: Esqueci Minha Senha
- Aviso: * ITENS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO
- Campo de Usuário: Usuário: [] *
- Instrução: Apenas mais alguns detalhes para sua segurança
- Campo de Número exibido na imagem: Número exibido na imagem: [] *
- Imagem de segurança: 1 4 6 1 4
- Botão de ação: Enviar Nova Senha para meu e-mail
- Botão de retorno: Retornar
- Rodapé: Secretaria da Fazenda - Prefeitura de Porto Alegre, Rua Siqueira Campos, 1300 - 4º andar - Centro Histórico - CEP: 90.010-907 - Porto Alegre RS. Telefone: 156 / (51) 3289-0140. Email: nfse@smf.prefpoa.com.br

OBSERVAÇÃO: Esqueci minha senha

- A cada geração de nova senha, a senha anterior fica invalidada;
- A nova senha é enviada ao e-mail cadastrado no Portal;
 - O e-mail cadastrado no portal deve ser válido;

026- SISTEMA NFSE - FORMATAÇÃO DA NOTA

RESPOSTA:

Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas são formatadas para permitir uma quantidade variável de informações, por exemplo: tamanho da descrição, Simples Nacional etc.

Então, o espaço que ela ocupará na folha depende desses dados.

Por ser uma emissão pela internet, pode ser necessário ajustar o navegador que estiver usando atualmente para a exclusão de cabeçalhos e rodapés; mas isso é opcional, já que a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica é um documento digital e a impressão é meramente uma exibição gráfica de seu conteúdo.

De qualquer forma, a visualização no portal da Nota Legal Porto Alegre é uma opção para os tomadores ou contribuintes que não possuam sistemas que façam a visualização do documento conforme layout definido por ele.

A legislação não trata sobre a visualização da nota, podendo ser exibida no modelo desejado pelo contribuinte, desde que contenha todas as informações do documento original.

OBSERVAÇÃO:

Veja a seção de Dúvidas do [Portal da Nota Legal Porto Alegre](#) para maiores informações.

027- SISTEMA NFSE - FORMATO DO DOCUMENTO NFSE

RESPOSTA:

Embora o site possua uma visualização, este não é o formato obrigatório para ser entregue ao tomador.

As empresas que enviam lotes e possuem sistema próprio, não precisam fazer a impressão no site. A legislação municipal não define qualquer modelo para impressão, apenas obriga que seja emitido um documento com as informações da nota. Isto significa que o prestador pode imprimir a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica em seu sistema seguindo parcialmente o modelo que já utilizava, com as devidas alterações para incluir as demais informações da NFSE que são obrigatórias.

Para esclarecer quais são as informações que devem constar no espelho da NFSE, consulte a seção Dúvidas do portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>.

028- SISTEMA NFSE - HORÁRIO DE VERÃO

RESPOSTA:

Este erro ocorre devido à mudança do horário de verão, em que o horário informado no Registro de Prestação de Serviços (RPS) (00:00:00) foi adiantado em uma hora. Sendo assim, esta data e hora não existem.

É necessário alterar a hora e reenviar os RPS.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

029- SISTEMA NFSE - IMPRESSÃO DA NOTA

RESPOSTA:

O download da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica traz um arquivo .XML assinado digitalmente que é o documento eletrônico da nota, com validade jurídica e fiscal.

Para a sua impressão há três alternativas. O prestador de serviços pode: (1) imprimir diretamente na sua impressora local; (2) importar o arquivo XML para algum aplicativo e fazer a impressão das notas no layout que julgar melhor; (3) instalar algum software para impressão em PDF (na internet há vários disponíveis e gratuitos, por exemplo o *PDFCreator*) e optar pela “impressão” da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, selecionando a saída em PDF e não na impressora física.

NÃO RESOLVIDO:

Por ser um procedimento específico e fora do Ambiente da Prefeitura, não podemos oferecer suporte além do demonstrado acima.

030- SISTEMA NFSE - INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE NFSE

RESPOSTA:

Para informações sobre a emissão da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica acesse o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/> e coloque o mouse sobre o menu “Empresa”, na parte superior da página, logo ao lado da logomarca da Nota Legal

Nos diversos submenus você obterá informações sobre o cadastro, credenciamento, procuração, Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas, guia e demais funcionalidades do sistema.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

031- SISTEMA NFSE - INSERIR LOGOTIPO, E-MAIL E TELEFONE

RESPOSTA:

Essas são informações que são exibidas no espelho da NFSE.

Caso deseje alterá-las, siga os passos abaixo:

1. Acessar o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>;
2. Clicar no botão "Geração NFSE online";
3. Realizar a Autenticação;
4. Selecionar a opção "Atualizações" no Menu;
5. Clicar em "Logotipo";
6. Importar o Logotipo, selecionando o arquivo onde ele se encontra.

Para inserir telefone e e-mail, siga as orientações após selecionar cada opção.

OBSERVAÇÃO:

O logotipo não deve ser maior do que 150 por 60 pixels (esse redimensionamento pode ser feito no *Paint*) e também não pode ser maior que 10kb. Uma dica para reduzir drasticamente o tamanho de um logotipo é salva-lo no formato .gif (também pode ser feito no *Paint*).

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/> enviando a tela com a mensagem de erro para que seja analisado.

032- SISTEMA NFSE - LAYOUT / SCHEMAS / DOCUMENTAÇÃO

RESPOSTA:

O Layout está na documentação, assim como exemplos e *Schemas* XML, estão disponíveis no portal da Prefeitura no endereço <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>, menu *Empresa > Documentação*.

OBSERVAÇÕES:

Recomenda-se que o desenvolvedor baixe os seguintes documentos:

- Modelo Conceitual da NFSE de Porto Alegre;
- Termo de Referência Técnico da NFSE;
- Versão mais recente da Tabela de Apoio;
- Versão mais recente da Relação de Erros e Alertas;
- TODOS os exemplos de arquivos XML.

O desenvolvedor também deve prestar atenção aos URL's dos ambientes, que estão listados nessa mesma página.

033- SISTEMA NFSE - LOGIN TO CAS FAILED!

RESPOSTA:

Caso a mensagem conforme abaixo ocorra de maneira intermitente ou geral, deve ser acionado imediatamente o Callcenter da PROCEMPA via E-MAIL ou TELEFONE, solicitando que o Ambiente seja reiniciado devido à indisponibilidade, seja este de Homologação ou Produção.

Login to CAS failed!

Your CAS credentials were rejected.

Reason: nfse.pjf.mg.gov.br

Callcenter da PROCEMPA:

- Telefone: (51) 3289-6158
- E-mail: callcenter@procempa.com.br
- Horário: 24 horas

034- SISTEMA NFSE - LOTES WEBSERVICE COM STATUS DE “EM ESPERA”

RESPOSTA:

A Prefeitura trabalha com uma margem de 3 minutos para o processamento dos Lotes, sejam via WebService (**ASSINCRONO**) ou Upload no site.

Caso seja detectado que extrapolou acima de 20 minutos e ainda assim permanece em espera, deve ser reiniciado na Infraestrutura o Processador de Lotes.

Entre em contato com o Callcenter da PROCEMPA:

- Telefone: (51) 3289-6158
- E-mail: callcenter@procempa.com.br
- Horário: 24 horas

035- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “ARQUIVO ENVIADO FORA DA ESTRUTURA DO ARQUIVO XML DE ENTRADA”

RESPOSTA:

A mensagem, por exemplo, “Arquivo enviado fora da estrutura do arquivo XML de Entrada. (ParseError at [row,col]:[2,1] Message: Esperado nome EnviarLoteRPSEnvio, mas foi encontrado CompNfse)” é referente ao envio de um arquivo de nota fiscal ao invés de um arquivo de lote de Registro de Prestação de Serviços (RPS).

A mensagem de erro acima está ocorrendo por que o arquivo a ser enviado deve ser o de lote de Registro de Prestação de Serviços (RPS) e não da própria Nota Fiscal de Serviço Eletrônica.

Ao contrário da NF-e (Nota Eletrônica de Mercadorias dos Estados), as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas são geradas pela Prefeitura e não precisam ser validadas ou autorizadas.

Para mais informações orientamos que acesse a documentação disponível no portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/> ao acessar o menu *Empresa > Documentação*.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

036- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “ESTE PROCEDIMENTO EXIGE DO USUÁRIO UM CERTIFICADO DIGITAL (PADRÃO ICPBRASIL)”

RESPOSTA:

A mensagem exibida não se trata de um erro, ela já está carregada na página quando você acessa a opção “Cadastrar com Certificado Digital” do “Controle de Acesso”. Ela serve apenas como um lembrete para que você verifique se o seu certificado faz parte da cadeia ICPBrasil.

037- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO”

RESPOSTA:

Se o seu lote estiver em espera por um período prolongado, veja **SISTEMA NFSE - LOTES WEBSERVICE COM STATUS DE “EM ESPERA”**.

EXPLICAÇÕES:

Para emissão de NFSE, são disponibilizados os seguintes serviços:

1. Geração de NFSE online, pela digitação no site: esse serviço gera a NFSE imediatamente após sua digitação no site e assinatura digital;
2. Geração de NFSE síncrono, por *webservice*: para utilização desse serviço é preciso a integração direta entre o sistema do contribuinte e o da Prefeitura. O lote é processado no momento que é recebido pela Prefeitura e o retorno é a própria NFSE ou a relação de erros, ou seja, não há envio de protocolo. Muito utilizado por empresas que precisam de resposta imediata para a entrega da NFSE ao tomador, como hotéis, concessionárias etc.
3. Geração de NFSE pelo envio de lotes de RPS: esse serviço gera a NFSE por meio do processamento de lotes de RPS. É um serviço assíncrono, ou seja, a Prefeitura recebe o lote, devolve um número de protocolo ao prestador e coloca o lote de RPS em uma fila de processamento. O tempo para a geração das NFSE varia conforme a quantidade de lotes que estão enfileirados. O sistema possui várias filas de lote distribuídas por prestador, conforme a chegada, para que uma determinada empresa que envie

Suporte de Atendimento

milhares de RPS simultaneamente não "aloque" todo o serviço, impedindo o processamento das demais. Assim, uma empresa que envie muitos lotes ocupa somente uma fila, ficando as demais liberadas para os outros prestadores.

O envio de lotes pode ser feito de duas formas:

- Pelo site, em que o prestador entra no portal e envia o arquivo pelo sistema;
- Por *webservice*, em que há integração entre os sistemas do prestador e da Prefeitura.

Quando o prestador precisa de agilidade no recebimento das NFSE, deve utilizar os serviços 1 e 2, acima, cujo processamento é imediato.

No serviço de fila de lotes não há como a Prefeitura garantir que o lote será processado em poucos minutos, pois o desenvolvimento da fila depende do volume de registros. Ele é utilizado, principalmente, por empresas que fazem o faturamento em determinados dias e geram milhares de notas, antes do envio ao tomador.

Se há necessidade de agilidade na emissão da NFSE, entre em contato com o responsável pelo seu sistema e solicite a implementação do serviço de processamento de lote de RPS síncrono, mais adequado à sua necessidade.

OBSERVAÇÃO:

A documentação está disponível no [Portal da Nota Legal](#), menu *Empresa > Documentação*.

038- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "NÃO FOI POSSÍVEL CONFIRMAR A AUTENTICIDADE DAS CREDENCIAIS FORNECIDAS"

RESPOSTA:

A mensagem significa que na autenticação ou o campo login ou a senha utilizada para o "login" informado não está correta.

Verifique atentamente o "login" (CNPJ ou CPF - somente números) e a respectiva senha.

Caso tenha perdido ou esquecido a senha, verifique o item **SISTEMA NFSE - ESQUECI MINHA SENHA**.

Além disso, caso tenha alterado sua senha utilizando seu Certificado digital, verifique se foi respeitado o número mínimo de 8 e máximo de 10 caracteres na elaboração desta nova senha.

039- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "SERVER RETURNED HTTP RESPONSE CODE: 500 FOR URL"

RESPOSTA:

Essa mensagem está relacionada à inoperabilidade momentânea do servidor do Datacenter onde são armazenadas as NFSE, não tendo relação direta com o novo componente assinador.

Aguarde um tempo e tente gerar a sua NFSE novamente.

NÃO RESOLVIDO:

Entrar em contato com o Callcenter da PROCEMPA:

- Telefone: (51) 3289-6158
- E-mail: callcenter@procempa.com.br
- Horário: 24 horas

040- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "SITE NÃO CONFIÁVEL"

RESPOSTA:

Esta mensagem não ocorre por motivo de erro ou falta de segurança do site da Prefeitura.

Isto se dá porque, como os navegadores não são desenvolvidos por empresas brasileiras, não são distribuídos com a cadeia de certificado na ICPBrasil, que é o órgão do Governo Federal responsável por garantir a validade da Certificação Digital no Brasil.

Essa mensagem também ocorre em outros sites, como o da Receita Federal, pelo mesmo motivo. Veja os esclarecimentos da Receita Federal sobre isso no link abaixo:

- <http://www.receita.fazenda.gov.br/CertificadoSegurancaInvalido/CodAcesso.htm>

O certificado digital utilizado pela Prefeitura segue todos os padrões de segurança exigidos pelo Governo Federal do Brasil.

Ao ocorrer esta tela, clique na opção "Continuar neste site (não recomendado)". Apesar da mensagem, o site da Prefeitura é um ambiente seguro.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

041- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "USUÁRIO EXISTENTE"

RESPOSTA:

A mensagem "usuário existente" só ocorre quando se tenta cadastrar um usuário que já está cadastrado. Nesse caso, acesse o sistema com as credenciais do referido usuário no Portal da Nota Legal Porto Alegre. Caso tenha esquecido a senha, gere uma nova senha através da funcionalidade "Esqueci Minha Senha" ou usando o certificado digital.



Caso não saiba como utilizar a opção “Esqueci minha senha”, veja o item **SISTEMA NFSE - ESQUECI MINHA SENHA**.

042- SISTEMA NFSE - MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO - DOCUMENTO CERTIFICADO: ‘X’ | DOCUMENTO LOGADO: ‘Y’”

RESPOSTA:

Esse erro ocorre quando você se loga no sistema com um usuário de um documento (informando como login o CNPJ da empresa outorgante, por exemplo), mas tenta assinar com uma certificação digital de outro documento (ou seja, o e-CPF do outorgado, por exemplo). Quando esse erro ocorrer a nota será gerada e cancelada, conforme o item **SISTEMA NFSE - NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTE DO QUE ASSINA DIGITALMENTE**.

- Caso você, pessoa física que possui um e-CPF, tenha recebido uma procuração de uma empresa, faça o *login* no sistema usando o seu CPF e a sua senha e assine a NFSE usando o seu e-CPF.
- Caso você seja uma pessoa jurídica (escritório de contabilidade, por exemplo, que tenha e-CNPJ próprio) e tenha recebido uma procuração de outra empresa para operar o sistema da NFSE no nome dela, acesse o ambiente com o seu CNPJ e a sua senha e assine a NFSE com o seu e-CNPJ.

OBSERVAÇÃO:

Tenha certeza que as procurações existem e estão válidas!

043- SISTEMA NFSE - MENSAGEM “ERROR WHILE LOADING GUI LIB”

RESPOSTA:

Essa mensagem de erro acontece devido a versão do MAC OS ser antiga. A Nota Legal suporta apenas MAC OS Sierra (10.12) e superiores.

Verifique se seu MAC está atualizado ou se há atualizações pendentes.

044- SISTEMA NFSE - MENSAGEM “ERRO AO GERAR DADOS PARA ASSINATURA”

RESPOSTA:

Esse erro ocorre quando há preenchimento do campo “Discriminação do(s) serviço(s) prestados” com excesso de caracteres. Se possível, diminua a quantidade de caracteres do texto preenchido no referido campo.

045- SISTEMA NFSE - NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTE DO QUE ASSINA DIGITALMENTE

RESPOSTA:

Esta situação ocorre porque o certificado digital utilizado para assinatura da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica deve ser o mesmo do usuário autenticado (logado) no sistema, ou seja, se for de pessoa física (procurador), o login e o certificado devem ter o mesmo CPF e se login utilizado é o CNPJ do prestador de serviços (sem procuração), deve ter a mesma raiz do CNPJ da empresa que está emitindo a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica.

Caso tenha permanecido alguma dúvida, veja o item **SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "USUÁRIO NÃO AUTORIZADO - DOCUMENTO CERTIFICADO: 'X' | DOCUMENTO LOGADO: 'Y'"**.

046- SISTEMA NFSE - OCORREU UM ERRO INESPERADO NA APLICAÇÃO. TENDE REALIZAR A OPERAÇÃO NOVAMENTE

RESPOSTA:

A mensagem da figura abaixo pode ocorrer ao consultar uma NFS-e através da aplicação disponível no site, quando a numeração da mesma é preenchida de forma incorreta. É comum inserir a numeração da NFS-e sem precedê-la do ano de sua emissão. Nestes casos, cabe salientar que o ano de emissão faz parte da numeração da nota.



The screenshot shows the interface of the NFS-e application. At the top left is the logo 'NFS-e' and the text 'NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA'. Below this is a blue navigation bar with 'Consulta' on the left and the date 'Terça-feira, 19 de Abril de 2016' on the right. A red-bordered box contains an error message: 'Ocorreu um erro inesperado na aplicação. Tente realizar a operação novamente.' Below the message, it lists common causes for the error:

- 1. A Applet responsável pela assinatura da NFS-e precisa de uma conexão direta ao servidor. Configurações de Proxy / Firewall que, de alguma maneira, interfiram nessa comunicação direta, reconhecendo os dados criptografados que são trafegados entre o Applet e o Servidor como inseguros ou descartáveis vão impedir o funcionamento correto do sistema, gerando um Erro Inesperado na Aplicação. Portanto, antes de entrar em contato com a Prefeitura, é necessário que o contribuinte avalie esses fatores junto ao administrador da rede na qual o sistema está rodando, para tentar sanar o problema.
- 2. O site da NFS-e utiliza a tecnologia de cookies no serviço de assinatura digital. Se o seu browser estiver com essa opção desabilitada, irá gerar um Erro Inesperado na Aplicação. Para aceitar os cookies, você deve seguir os seguintes procedimentos:

2.1. Internet Explorer

EXEMPLO:

Ao realizar a consulta da NFS-e abaixo, o número da mesma deverá ser preenchido conforme é apresentado no corpo do documento.

NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA			
Nº:2016/100	Emitida em: 29/02/2016 às 12:09:23	Competência: 01/05/2015	Código de Verificação: 7128e9f7
TESTE	Empresa dos Desenvolvedores CPF/CNPJ: 99.999.998/0001-47 AV IPIRANGA, 1200, AZENHA - Cep: 90160-091 Porto Alegre Telefone: (51)3289-0156	Inscrição Municipal: 99999021 RS Email: nfse@smf.prefpoa.com.br	

Note que a numeração da NFS-e na tela de consulta obedece àquela que consta no corpo da mesma. Caso a numeração venha a ser informada apenas com o número 100, suprimindo a informação do ano de sua emissão, a mensagem de erro será apresentada.

NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA

• Consulta Terça-feira, 19 de Abril de 2016

Consulta do Tomador

* CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO

A NFS-e para a qual o ISSQN foi recolhido ficará disponível no site por um período de três meses a contar de sua emissão.

Identificação da Nota Fiscal

CNPJ do Prestador de Serviços: 99.999.998/0001-47 *	Numero da NFS-e: 2016/100 *	Código de Verificação: 7128e9f7 *
--	--------------------------------	--------------------------------------

Apenas mais alguns detalhes para sua segurança

Números exibidos na imagem: 00615 *

0 0 6 1 5

[Tentar uma imagem diferente](#)

[Retornar](#) [Consultar](#)

Prefeitura de Porto Alegre - Secretaria da Fazenda
Rua Siqueira Campos, 1300 - 4º andar - Bairro Centro Histórico - CEP: 90.010-907 - Porto Alegre RS.
Tel: 156 (opção 4) ou (51) 3289-0140 (chamadas de outras cidades)
Email: nfse@smf.prefpoa.com.br

047- SISTEMA NFSE - ORDEM DE PROCESSAMENTO DO RPS E NUMERAÇÃO DA NFSE

RESPOSTA:

A ordem de processamento do lote é conforme a ordem de entrada na fila de processo. Os registros de prestação de serviços (RPS) dentro do lote possuem processamento aleatório.

Não há como garantir a mesma numeração para RPS e Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas, dentre outros, pelos seguintes motivos:

- A Nota Fiscal de Serviço Eletrônica deve ser gerada sequencialmente e não há como garantir que os RPS serão enviados pelos contribuintes na ordem correta e nem que não haveria falha de numeração, ou seja, teríamos que administrar uma numeração que deve ser contínua e começar a ter conceito de “RPS Cancelado” e “RPS sem Conteúdo por Ausência de Envio”.
- O método de formação dos números de RPS não é igual aos da NFSE.
 - a. RPS: Possui série e é contínuo.

b. NFSE: Possui ano e reinicia anualmente.

- Pode existir mais de uma fila de processamento, com a distribuição dos lotes balanceada.

Caso a empresa enviasse 5.000 lotes seguidos, eles poderiam ser processados em ordem diferente que a enviada pela distribuição entre as filas. Além disso, a empresa pode enviar lotes simultaneamente, utilizando mais de um serviço (como os guichês de um hotel que enviam lotes de oriundos de diversos terminais).

Esta decisão foi tomada pela Câmara Técnica de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas da ABRASF e todos os municípios que aderirem ao modelo devem implementar seus sistemas utilizando esta regra.

048- SISTEMA NFSE - PESQUISA DE LOTE NÃO PROCESSADO - SISTEMA TERCEIRIZADO

RESPOSTA:

Como o sistema apresentado não pertence à Prefeitura, não há como dar suporte ou detectar a causa do problema. É preciso entrar em contato com o desenvolvedor para identificar o motivo do erro.

Partindo de experiência com outros contribuintes, o que normalmente ocorre é a empresa enviar o lote e, em caso de demora em ser processado ou por problemas no ambiente da empresa, o sistema não buscar as notas geradas.

Para verificar se isto pode ser o motivo, entre no [Portal da Nota Legal Porto Alegre](#), no link da Geração NFSE online e, após se autenticar no Sistema, informe o protocolo do lote enviado na "Consulta de lote de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas" ou o número do Registro de Prestação de Serviços (RPS) na "Consulta prestador" (selecione RPS) que o sistema trará as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas geradas.

049- SISTEMA NFSE - PESQUISA POR REGISTRO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (RPS)

RESPOSTA:

A pesquisa por Registro de Prestação de Serviços (RPS) pode ser feita no sistema de emissão de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas Online:

1. Acesse o portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/>;
2. Clique em "Geração NFS-e online";
3. Clique em "Autenticação"
4. Informe *login* e senha da empresa;
5. Clique no menu "Consulta", submenu "Consulta Prestador";
6. Na opção "Você quer pesquisar por", marque "RPS"

7. Informe o número e a série do Registro de Prestação de Serviços (RPS) e clique em “Consultar”;
8. O sistema exibirá as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas que foram geradas a partir do RPS pesquisado.

050- SISTEMA NFSE - PLATAFORMA MAC

RESPOSTA:

A Nota Legal Porto Alegre é compatível com os sistemas MAC OS Sierra 10.12 e superiores.

Atualmente, não há suporte para plataformas mobile iOS.

051- SISTEMA NFSE - PRINT ENVIADO NÃO PERTENCE AO SISTEMA DA PREFEITURA

RESPOSTA:

Quando a mensagem de erro enviada não pertence ao sistema da Prefeitura, não há como dar suporte ou detectar a causa do problema. É preciso entrar em contato com o desenvolvedor ou fornecedor do aplicativo para identificar o motivo do erro.

052- SISTEMA NFSE - PROCURAÇÃO VENCIDA

RESPOSTA:

Se o usuário acessar a “Geração NFSE online” com o CPF e enxergar apenas a opção de “Consulta”, isso significa que a procuração outorgada para este usuário está vencida. Ou seja, a tela visualizada é a tela normal para um CPF que não possui procuração alguma por parte da empresa.

Para que consiga acessar novamente as funcionalidades da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, a empresa deverá conceder uma nova procuração e validá-la.

Verifique no portal <http://notalegal.portoalegre.rs.gov.br/> os procedimentos para que a empresa possa gerar a procuração no menu *Empresa > Controle de Acesso > Procuração*.

NÃO RESOLVIDO:

Abrir uma demanda em: <https://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br/>

053- SISTEMA NFSE - PROBLEMA NA ASSINATURA DO RPS

RESPOSTA:

Infelizmente não há como auxiliar nesse tipo de erro, pois se refere à tecnologia utilizada em seu ambiente para realizar o processo de assinatura.

054- SISTEMA NFSE - REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA - CERTIFICADO A1 / A3

RESPOSTA:

Segue abaixo os requisitos mínimos para a emissão de Nota Fiscal de Serviço Eletrônica.

- Infraestrutura:
 - Acesso à Internet com velocidade mínima de 512 Kbps;
 - Computador com no mínimo 512MB de memória RAM;
- Sistema operacional Windows, Linux ou MAC OS;
- Navegador Web:
 - Internet Explorer 7 ou superior;
 - Firefox 52 ou superior;
 - Google Chrome 41 ou superior;
- Certificado Digital A1 ou A3, pertencentes à cadeia ICPBrasil;
 - e-CNPJ, e-CPF ou certificado híbrido (Nfe).

Tipo A1: Não se faz necessário instalá-lo no computador onde será utilizado, basta ter uma cópia do arquivo em uma pasta dentro do computador onde as Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas serão geradas.

Tipo A3: Necessita de ter os drivers do respectivo *token* ou *smartcard* previamente instalados no computador onde a Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas será gerada.

055- SISTEMA NFSE - REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

RESPOSTA:

Para a geração da NFSE é necessária a verificação de dois requisitos mínimos:

- Possui a extensão Web PKI devidamente instalada em sua máquina e em seu navegador;
- Driver do certificado digital corretamente instalado (inclusive, se existirem certificados válidos e vencidos instalados numa mesma mídia ou no diretório do computador, aquele que estiver vencido deve ser removido);

Faça o teste da assinatura digital no link indicado abaixo:

- <https://webpki.lacunasoftware.com/#/DemoXml>

056- SISTEMA NFSE - TEMPO DE RESPOSTA DO PROCESSAMENTO DO LOTE

RESPOSTA:

O sistema de NFSE possui dois tipos de serviços disponíveis por *webservice*:

Suporte de Atendimento

1. Síncrono: são enviados lotes de até 3 RPS para o serviço "Geração de NFSE" (GerarNfse) e a resposta é a própria NFSE. O tempo de resposta gira em torno de 5 segundos.
2. Assíncrono: são enviados lotes de até 50 RPS para o serviço "Recepção de Lote de RPS" (RecepcionarLoteRps) e a resposta é um número de protocolo. O lote é enviado para uma fila cujo tempo de execução depende da quantidade de lotes a serem processados.

Uma vez processado, o lote fica disponível para que o contribuinte busque no ambiente da Prefeitura por meio de consulta por *webservice*. Ou seja, a Prefeitura não envia automaticamente o resultado, cabendo ao sistema do contribuinte fazer essa consulta. Atualmente, todos os lotes estão disponíveis para consulta, mas a previsão legal é que eles fiquem liberados por até 3 meses.

Verifique junto à equipe de TI responsável pelo seu sistema como está sendo feito o envio de lotes, lembrando que não é preciso escolher por um dos serviços, os dois podem ser utilizados conforme a necessidade e conveniência da empresa prestadora.

Para verificar problemas relacionados ao tempo de resposta do lote de RPS, veja o item **SISTEMA NFSE - MENSAGEM: "LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO"**.

057- SISTEMA NFSE - TIMED OUT

RESPOSTA:

Esse é um problema de rede (que pode ser tanto no envio quanto no retorno da mensagem) e não há como prever tal comportamento.

É sugerido que, após a utilização do serviço de geração, seja feita uma consulta no Sistema de NFSE a fim de verificar se o lote foi entregue ou não.

058- SISTEMA NFSE - VISUALIZAÇÃO DE NOTAS FISCAIS CANCELADAS AUTOMATICAMENTE PELO SISTEMA POR ERRO DE ASSINATURA/FALHA NO SEQUENCIAMENTO DA NUMERAÇÃO

RESPOSTA:

Esta situação ocorre porque o novo software utilizado para tratar da assinatura (Lacuna WebPKI) eliminou um passo na geração. No antigo assinador era apresentada a tela para confirmar a geração e depois uma janela com os certificados disponíveis enquanto que no novo a tela para confirmar a geração apresenta diretamente a lista de certificados.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://nfs-e-hom.procempa.com.br/nfs-e/pages/security/geracaoNFS-e.jsf#Anchor>. The page title is "TESTE". The main content area is titled "Resumo da NFS-e a ser gerada" and contains the following information:

Favor conferir os dados antes de confirmar a geração:

(A) Valor Total do(s) Serviço(s): R\$ 100,00	(B) Valor das Deduções: Não se aplica	(C) Desconto Incondicionado: Não se aplica
(D) Base de Cálculo: (A - B - C) R\$ 100,00	(E) Alíquota do serviço: 5%	(F) Valor do ISS: (D * E) R\$ 5,00
(G) ISS Retido: Não se aplica	(H) Valor Líquido: R\$ 100,00	(I) ISS Devido: (F - G) R\$ 5,00

Below the summary, there is a section titled "Certificado" with the instruction "Selecione o certificado para assinar a NFS-e:". A dropdown menu is open, showing "MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE:52963560000160". At the bottom of the form, there are two buttons: "Confirmar Geração da NFS-e" (green) and "Retornar a Digitação" (orange).

Neste momento a nota já foi gerada e está aguardando as informações do certificado.

Caso o usuário realize algum dos procedimentos abaixo a nota será cancelada por erro de assinatura:

- Selecione um certificado que não seja padrão ICPBrasil;
- Selecionar um certificado padrão ICPBrasil mas cancelar na janela que solicita senha;
- Se o primeiro certificado da lista estiver vencido;
- Se o certificado for ICPBrasil mas o usuário levar muito tempo para fornecer senha e clicar no botão "OK".

Enquanto o sistema estiver cancelando as NFSEs elas não aparecerão na consulta do prestador, podendo momentaneamente gerar a impressão de falha no sistema como no caso abaixo:

Download	Número	Status	Emissão	Competência	Tomador	Valor Serviços (R\$)
	2017/3671	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3673	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3675	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	34,23

Aguarde que as NFSEs canceladas aparecerão no sistema (devido à demanda pode demorar horas para as NFSEs aparecerem).

Download	Número	Status	Emissão	Competência	Tomador	Valor Serviços (R\$)
	2017/3671	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3672	Cancelada	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3673	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3674	Cancelada	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	10,00
	2017/3675	Normal	06/11/2017	06/11/2017	PORTO ALEGRE DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGUAS E ESGOTOS	34,23

As notas canceladas pelo sistema terão a seguinte mensagem de erro:



Lembrando que notas **canceladas pelo sistema** não geram problema algum para o prestador e não precisam ser justificadas à Receita Municipal.

059- SISTEMA NFSE - VISUALIZAR NFSE PELO XML

RESPOSTA:

O Modelo da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (ABRASF) não traz indicações de como proceder à visualização gráfica da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica e cada município o faz conforme a sua conveniência.

060- SISTEMAS TERCEIRIZADOS - MENSAGENS DE ERRO

RESPOSTA:

Em caso de mensagens de erros emitidas por sistemas desenvolvidos por “terceiros”, ou seja, se empresa utiliza sistema de geração de NFSE desenvolvido por outras empresas e, por isso, não acessa diretamente o Portal da Nota Legal Porto Alegre para emissão das notas, você deve acionar, primeiramente, o suporte dessa empresa desenvolvedora. O Município não pode assumir o suporte de sistemas de terceiros, por não conhecer o seu ambiente de desenvolvimento.